

Condiciones generales del contrato de transportes. Entrada en vigor: 19/12/2023

Las presentes Condiciones Generales del Contrato de transporte (en adelante, “Condiciones Generales”) establecen las condiciones por las que se rigen los servicios de transporte ferroviario de viajeros de Alta Velocidad de ámbito nacional realizados por INTERMODALIDAD DE LEVANTE, S.A. (en adelante, “ILSA” o “la EMPRESA”), así como otros servicios complementarios que se presten.

Para garantizar la seguridad de sus clientes, la EMPRESA dispone de un sistema de gestión de seguridad por el que ha recibido el Certificado de Seguridad como empresa ferroviaria dando cumplimiento a los requisitos exigibles. Asimismo, los vehículos y personal de la EMPRESA disponen de las autorizaciones, certificados y habilitaciones para desarrollar sus funciones. También, se dispone de un Plan de Asistencia en caso de accidente.

Las presentes Condiciones Generales están disponibles para su consulta en las Oficinas de Asistencia y Venta de billetes de las estaciones (Casas iryo), en el sitio web www.iryoeu.com, en la aplicación móvil, a través del Servicio de Atención al Cliente y en el portal de agencias de viaje.

1. Contrato de Transporte

Por medio del Contrato de Transporte, la EMPRESA se compromete a transportar al cliente y el equipaje según las condiciones generales, previo pago del precio de compra, a excepción de los menores de 4 años, desde la estación de origen hasta la estación de destino.

Las condiciones de transporte aplican exclusivamente a los viajes realizados con la EMPRESA. Se excluye la aplicación de estas condiciones a los billetes de Cercanías u otro tipo de transporte/servicios que sean ofrecidos por la EMPRESA y operados por otra empresa, siendo de aplicación los Títulos IV, VI y VII de las Reglas CIV, en lo que se refiere a la responsabilidad del transportista, al ejercicio de los derechos por parte de los viajeros y a las relaciones entre transportistas.

2. Título de transporte

El título de transporte o billete es el documento que formaliza el Contrato de Transporte entre la EMPRESA y el viajero. Es un título de transporte que puede presentarse en un documento de papel impreso o bien en un dispositivo digital.

Los clientes que cuenten con un título de transporte que les habilite para viajar podrán utilizar el servicio de transporte ferroviario que se preste con arreglo a la Ley del Sector Ferroviario vigente (actualmente Ley 38/2015, de 29 de septiembre). Los niños menores de 4 años, que no ocupen plaza, no precisan título de transporte.

Contenido del título de transporte

El título de transporte expresará, como mínimo, lo siguiente:

1. La determinación de la empresa o empresas ferroviarias que realizarán el transporte.
2. El origen del viaje y hora de salida.

3. El destino y hora de llegada.
4. Los transbordos que pudieran producirse con cambio de tren especificando lugar y hora, en su caso.
5. El coche, la clase y el número de plaza.
6. El peso y volumen del equipaje admitido, o la indicación de dónde se puede consultar dicha información.
7. El precio del transporte, especificando que incluye todas las tasas.
8. La información sobre los seguros que el servicio tiene cubiertos.
9. La hora límite de presentación en los controles de seguridad para el acceso a los vehículos de transporte, si el administrador de infraestructuras ferroviarias lo estableciera.
10. El sometimiento a las Reglas Uniformes (CIV).

Validez del título de transporte

Los títulos de transporte o billetes serán nominativos y se emitirán para el tren, servicio y fecha determinada con plaza designada.

Para ser admitido, el cliente deberá estar en posesión de un billete válido para el tren y el servicio que va a utilizar con toda la información necesaria para definir el contenido del título de transporte. Los billetes son válidos para el día, tren y servicio figurados en los mismos.

Se requiere que el cliente esté identificado durante el proceso de compra del billete en casas Iryo, en el control de embarque y acceso al tren, así como a bordo del mismo en cualquier momento del trayecto. En caso de robo, pérdida o destrucción del título de viaje, se permite la emisión de un duplicado previa identificación del viajero. No se considerarán válidos los títulos de transporte que presenten deterioros, enmiendas o raspaduras, o que estén plastificados.

Serán de aplicación los descuentos establecidos en la legislación vigente sobre Familias Numerosas. El viajero deberá acreditar su condición de beneficiario cuando le sea requerido, en el momento del embarque o durante el trayecto, mediante la presentación de los documentos originales en vigor expedidos por la administración competente utilizados para la obtención de los descuentos aplicados en el momento de la compra del billete.

De la misma forma, si pudiesen aplicarse otro tipo de descuentos legalmente establecidos, el beneficiario de los mismos deberá ser capaz de acreditar debidamente su condición mediante la presentación de los documentos o requisitos que fueran exigibles.

3. Información sobre el viaje

Información previa al viaje

La EMPRESA, previa solicitud por parte del viajero, le facilitará la siguiente información:

1. Condiciones generales aplicables al contrato.
2. Horarios y condiciones del viaje más rápido.
3. Horarios y condiciones de todas las tarifas disponibles, que indiquen de modo destacado las tarifas más baratas.

4. Accesibilidad, condiciones de acceso y disponibilidad de instalaciones a bordo para personas con discapacidad y personas con movilidad reducida.
5. Disponibilidad de capacidad para bicicletas y condiciones de acceso.
6. Asientos o plazas disponibles en las distintas clases existentes.
7. Actividades que puedan perturbar o retrasar los servicios (planificados y en tiempo real).
8. Disponibilidad de instalaciones a bordo, con inclusión del Wifi y los aseos.
9. Disponibilidad de servicios a bordo, con inclusión de la asistencia a los viajeros prestada por el personal de la EMPRESA.
10. Información previa a la compra que indique si el billete o los billetes constituyesen un billete combinado.
11. Procedimientos para recuperar el equipaje extraviado.
12. Procedimientos para presentar reclamaciones.

Información durante el viaje

La EMPRESA facilitará a los viajeros durante el viaje, la siguiente información:

1. Servicios e instalaciones a bordo propias de cada tren, incluido el Wifi.
2. Parada en las estaciones.
3. Posibles perturbaciones y retrasos (planificados y en tiempo real).
4. Principales servicios de enlace de la EMPRESA.
5. Cuestiones obligatorias de seguridad.

4. Oferta de servicios

La EMPRESA dispone de varias áreas diferenciadas a bordo de sus trenes en función de las cuales determina el servicio comercial que ofrece. Los clientes serán informados de las prestaciones de cada servicio a través de sus canales de venta.

La modalidad de compra es la siguiente:

1. Billete individual: según la oferta disponible.

Los títulos de transporte son válidos para el día, tren, nivel de servicio y plaza que figuran en los mismos.

La EMPRESA únicamente ofrece los servicios determinados en el título de transporte. La EMPRESA no ofrecerá en un mismo billete servicios que contengan enlaces con otros servicios, sean o no operados por la EMPRESA, a pesar de que éstos pudieran ser vendidos u ofrecidos por terceras personas ajenas a la misma.

5. Canales de compra

El cliente puede adquirir los billetes en las oficinas de asistencia y venta de billetes de las estaciones (Casas Iryo), vendedores autorizados, a través del sitio web www.iryo.eu, en la aplicación móvil y por cualquier otro canal o herramienta tecnológica que será identificada y autorizada por la EMPRESA para garantizar su máxima distribución.

El cliente deberá comprobar los datos del billete en el momento de su expedición: fecha de viaje, origen y destino, tren, clase, servicio e importe y que estos se ajusten a su petición.

Toda reclamación sobre el billete emitido e importe se deberá realizar en ese momento no aceptándose reclamaciones posteriores.

6. Anulación

Todo billete emitido podrá ser anulado en las condiciones que se recogen a continuación, salvo que se limite o excluya esta posible anulación en las condiciones específicas a las que está sujeto el mismo.

Las anulaciones están permitidas aplicando en su caso una penalización según las condiciones del tipo de billete que el cliente haya comprado.

La devolución se hará por el importe que corresponda, y será comunicada de forma automática a través del email indicado durante el proceso de compra para realizarse a través de la misma forma de pago utilizada para la compra, ya sea tarjeta bancaria o por medio de un voucher.

La solicitud de devolución deberá hacerse en el plazo máximo de 7 días desde la solicitud de anulación. La EMPRESA no se responsabiliza de los retrasos que sean responsabilidad de las emisoras de las tarjetas bancarias de los clientes. No obstante, podrán establecerse condiciones especiales de anulación para ciertos tipos de billete.

7. Pago

El pago del importe de los billetes, así como de cualquiera de los servicios accesorios a la compra del billete que ofrece la EMPRESA se efectuará por medios de pago electrónicos, o a través de los medios admitidos por los diferentes canales de compra.

8. Equipaje, bicicletas y Servicios complementarios

Equipaje

Tiene consideración de equipaje cualquier bulto de mano que el cliente pueda llevar consigo, que sea fácil de transportar y destinado al viaje, y que no supere el tamaño máximo de 70x55x35 cm.

La EMPRESA aplicará a los viajeros una franquicia de equipaje que podrá ser diferenciada en función de los servicios contratados tal y como se especifiquen en las condiciones de generales de venta que sean de aplicación a cada tarifa, donde estará indicado expresamente la franquicia de equipaje aplicable para ese tipo de tarifa.

Bicicletas

Se permite el acceso de bicicletas conforme a lo indicado en las condiciones generales de venta.

Servicios Complementarios

Mascotas o animales domésticos

Se permite el acceso de mascotas o animales domésticos con los pesos e instrucciones de transporte indicados en las condiciones generales de venta. Se entenderá como

mascota los pequeños animales de compañía, entendiendo como tales, perros, gatos y hurones.

El animal deberá cumplir las condiciones higiénico-sanitarias y de seguridad, y disponer de la documentación conforme a la legislación vigente. La custodia y vigilancia de las mascotas será exclusiva responsabilidad de sus dueños/portadores.

Los perros guías y de asistencia no tienen coste adicional, ni están sujetos a limitaciones de peso o transporte, pudiendo viajar junto a su propietario. Los adiestradores y agentes de socialización, tienen los mismos derechos de acceso que los usuarios de perros guía y de asistencia cuando vayan acompañados de los mismos durante su entrenamiento. Igualmente deberán ir debidamente identificados.

Se permiten aquellos animales domésticos o mascotas denominadas como “apoyo emocional” siempre y cuando, además de la identificación correspondiente de la mascota, el cliente presente el certificado médico que los acredite como “apoyo emocional” durante el viaje.

Cochecitos de bebé

Los cochecitos deberán ir plegados y ubicados siguiendo las indicaciones del personal de la EMPRESA.

9. Equipaje prohibido a bordo de los trenes

Queda prohibido el transporte de bultos con materiales peligrosos como: explosivos, productos inflamables, químicos o tóxicos, radiactivos, bioquímicos o corrosivos.

Se prohíbe el transporte de armas a bordo del tren. También quedan prohibidos productos destinados al comercio mayorista, estupefacientes y sustancias ilegales.

No está permitido el transporte de patinetes, ni de cajas ni de otros bultos u objetos que no tengan la consideración de equipaje según la definición del punto anterior o que excedan de las medidas permitidas determinadas por la EMPRESA en las condiciones generales de venta. Cualquier equipaje no reglado deberá estar expresamente autorizado por la EMPRESA para su acceso al tren, previa solicitud por el viajero en las oficinas de asistencia y venta de billetes de las estaciones (Casas Iryo) o a través del Servicio de Atención al Cliente.

10. Responsabilidad del equipaje

El cliente deberá colocar adecuadamente el equipaje que lleve consigo en los sitios destinados a ello, evitando causar posibles daños o molestias a los demás viajeros como al personal a bordo de los trenes, así como desperfectos al material ni perturbar la operativa ferroviaria. Es de exclusiva responsabilidad del cliente la vigilancia de su equipaje.

11. Menores

- Bebés y niños de 0 a 3 años:

Los bebés y niños de 0 a 3 años cumplidos viajarán de forma gratuita debiendo hacerlo en el regazo de un adulto sin ocupar plaza en el tren. Deberán obtener y llevar consigo un billete gratuito y utilizar los cambiadores para bebés disponibles en los baños del tren.

Para la reserva, se tendrá en cuenta la edad de los bebés y niños en el momento del viaje (en casos de ida y vuelta, se tendrá en cuenta la edad del bebé o niño en el momento del viaje de ida).

Asimismo, bebés y niños de 0 a 3 años cumplidos podrán también viajar ocupando plaza en el tren, mediante el pago correspondiente de su plaza en idéntica tarifa a la de menores entre 4 y 13 años, y reservando la misma a través del Servicio de Atención al Cliente.

- Menores de entre 4 y 18 años:

Los niños de entre 4 y 13 años cumplidos viajarán con un precio reducido según la tarifa destinada a menores disponible en los canales de venta.

Los menores entre 14 y 18 años pagarán la tarifa estándar.

Los menores viajarán siempre bajo la responsabilidad de sus padres o tutores legales.

La EMPRESA no ofrece un servicio de viaje de menores sin acompañamiento y recomienda que los menores viajen siempre acompañados de un adulto.

En todo caso, los menores de 14 años deberán viajar siempre acompañados de un adulto.

12. Personas con discapacidad y personas con movilidad reducida

Accesibilidad

Según la normativa de aplicación, el Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (en adelante, "ADIF") se encarga de asegurar el acceso a las estaciones y áreas de embarque a las personas con discapacidad y personas con movilidad reducida, para que puedan embarcar y desembarcar del tren.

Los espacios previstos para usuarios de sillas de ruedas o con movilidad reducida en los trenes de la EMPRESA están estrictamente reservados para ellos. La EMPRESA se reserva el derecho a solicitar documentación acreditativa de la condición de minusvalía o movilidad reducida. Asimismo, la EMPRESA se reserva todas las facultades para poder cancelar el billete del viajero que sin contar las condiciones requeridas esté ocupando un espacio reservado para usuarios en silla de ruedas o con movilidad reducida.

Asistencia en las estaciones

1- Comunicación e información:

La EMPRESA facilita a las personas con discapacidad y a las personas con movilidad reducida información sobre la accesibilidad de los servicios ferroviarios ofertados, así como las condiciones de acceso al material rodante y acerca de las instalaciones a bordo del tren.

2- Accesibilidad y necesidad de acompañamiento:

Según la normativa aplicable, ADIF en su calidad de administrador de la infraestructura ferroviaria y en particular de las estaciones, se encarga de asegurar el acceso por parte de las personas con discapacidad y personas con movilidad reducida a las estaciones y áreas de embarque, de modo que esas personas puedan embarcar en el tren saliente y desembarcar en el entrante. Por su parte la EMPRESA a través de los servicios contratados con ADIF, asegura el embarque y desembarque de los trenes y dentro de ellos, la accesibilidad a sus servicios y equipamiento a bordo. La EMPRESA colabora con ADIF para que las personas con discapacidad y con movilidad reducida disfruten de un viaje con seguridad y con los derechos que la legislación les otorga.

13. Cancelaciones, interrupciones, retrasos

Cancelaciones

Se entiende por cancelación del viaje la imposibilidad de iniciar el mismo en las condiciones previstas en el título de transporte.

En el caso de que se produzca, por parte de la EMPRESA, la cancelación de un viaje programado, la EMPRESA hará todo lo posible para informar al cliente en el menor plazo posible y de la manera más conveniente.

1. En caso de cancelación del viaje, el viajero tendrá derecho a que se le devuelva el precio pagado por el servicio.
2. Si la cancelación se produce en las 48 horas previas a la fijada para el inicio del viaje, la EMPRESA estará obligada, a elección del viajero, a proporcionarle transporte en otro tren u otro medio de transporte, en condiciones equivalentes a las pactadas o a devolverle el precio pagado por el servicio.
3. Cuando el viajero fuera informado de la cancelación del viaje en las 4 horas previas al inicio del viaje, tendrá derecho, además, a una indemnización consistente en el doble del importe del título de transporte.

Interrupciones

Se entiende por interrupción del viaje la paralización del mismo mientras éste se esté produciendo.

En caso de interrupción del viaje, la EMPRESA estará obligada a proporcionar al viajero, con la mayor brevedad posible, transporte en otro tren u otro modo de transporte, en condiciones equivalentes a las pactadas.

Además, en el caso de que el tiempo de interrupción sea superior a una hora de duración, la EMPRESA estará obligada, en su caso, a sufragar los gastos de manutención y hospedaje del viajero durante el tiempo que dure la interrupción.

Retrasos

En caso de que se produzca una modificación en el horario previsto en el billete antes de la fecha de salida, la EMPRESA hará todo lo posible para informar al cliente en el menor plazo posible y de la manera más conveniente.

En caso de que el viajero sufra un retraso de al menos 60 minutos en la estación de llegada respecto al horario previsto en el billete, la EMPRESA indemnizará al viajero por este retraso, sin que el viajero pierda su derecho de transporte, en las siguientes condiciones:

- 50% del importe del título de transporte utilizado, en caso de retraso en la llegada a destino superior a 60 minutos.
- 100% del importe del título de transporte afectado, en caso de retraso en la llegada a destino superior a 90 minutos.

14. Indemnización y asistencia al viajero

Sin perjuicio de lo previsto anteriormente en relación con las cancelaciones, interrupciones y retrasos, la EMPRESA podrá establecer con carácter general indemnizaciones más favorables si lo estima conveniente.

Cuando proceda indemnizar al viajero, las indemnizaciones se realizarán mediante vouchers como primera opción, y a través de la devolución en el medio de pago electrónico utilizado para la compra por el viajero en caso de que el mismo no desee el voucher y solicite expresamente la devolución.

El viajero no tendrá derecho a indemnización si la EMPRESA le informa del retraso antes de la compra o si la duración de éste es menor de 60 minutos, así como en los supuestos indicados en el artículo 19 apartado 10 del Reglamento (UE) 2021/782 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2021, sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril.

En caso de retraso de la salida o de la llegada, o de cancelación de un servicio, la EMPRESA mantendrá informados a los viajeros de la situación y de la hora estimada de salida y de llegada del servicio o del servicio sustitutivo en cuanto esa información esté disponible.

En caso de que el retraso a que se refiere el párrafo anterior sea como mínimo de 60 minutos, o en caso de cancelación de un servicio, la EMPRESA ofrecerá asistencia a los viajeros en los términos establecidos en la legislación aplicable.

15. Acceso al tren, exclusión de viajeros y sobretasa a aplicar

La EMPRESA se reserva el derecho de admisión a sus trenes y/o a los servicios ofrecidos en los mismos, así como en las oficinas de asistencia y venta de billetes de las estaciones (Casas Iryo).

Todos los viajeros, en el momento de entrar al tren, deberán estar provistos del debido título de transporte, pudiendo denegarse el acceso a quien no lo aporte o a aquellas personas que no se sometan a los preceptivos controles de seguridad establecidos.

Desde su acceso al tren, todos los pasajeros deberán abstenerse de poner en peligro la seguridad del transporte, así como la integridad física del resto de viajeros y de la tripulación, sin perturbar en ningún caso la normal llevanza del viaje, cumpliendo con todas las obligaciones legales aplicables al espacio del tren.

No está permitido a bordo del tren el consumo de bebidas alcohólicas no vendidas por el personal de la EMPRESA. Las bebidas que porte consigo el viajero deben ir cerradas para el transporte.

Todos los viajeros deberán seguir las indicaciones de la tripulación del tren en todo momento. Los integrantes de la tripulación velarán en todo caso por que se cumplan las normas de comportamiento y seguridad, pudiendo impedir el acceso al tren o exigir la bajada del mismo, junto con los objetos que porten, a los pasajeros que las incumplan. En concreto, será considerado como tal cualquier tipo de agresión física o verbal dirigida contra un integrante de la tripulación o contra cualquier viajero del tren.

En los casos anteriores, no existirá derecho a devolución de importe alguno, sin perjuicio de la exigencia por la EMPRESA de la indemnización de los daños y perjuicios causados, ni de las sanciones administrativas o de otro orden que, en su caso, pudieran ser impuestas al pasajero por la Administración o Autoridad judicial competente.

Un viajero que no presente un título válido de transporte deberá pagar, además del precio del transporte utilizado, una sobretasa de trescientos (300 €) euros.

En el caso de que un viajero se niegue al pago inmediato del precio del transporte o de la sobretasa podrá ser excluido del transporte.

Si el abono se realiza en el momento, se aplicará una reducción del 50% de la cantidad a pagar en concepto de sobretasa, sin reducción alguna a aplicar sobre la tarifa del viaje.

Si el viajero se niega al pago del importe del billete, pero accede a pagar la sobretasa en un plazo inferior a 15 días, se aplicará una reducción del 25% de la cantidad a pagar en concepto de sobretasa, sin reducción alguna a aplicar sobre la tarifa del viaje. El viajero podrá optar por abonar la sobretasa por medios electrónicos a bordo del tren o en la Casa iryo de la estación de destino.

En el caso de que el viajero no proceda al pago de la sobretasa, la EMPRESA procederá a presentar denuncia ante las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

16. Responsabilidad del transportista

Los transbordos con otros medios de transporte o trenes de distintas compañías ferroviarias, al amparo del billete combinado correspondiente, se regularán según lo dispuesto en la legislación vigente, así como en los acuerdos y contratos firmados entre las distintas compañías.

17. Derechos y obligaciones de los viajeros

Derechos de los viajeros

Los usuarios de los servicios proporcionados por la EMPRESA gozarán de los siguientes derechos:

1. A acceder a la publicación con la suficiente antelación, del horario de servicios y de los precios correspondientes a éstos.
2. A contratar la prestación del servicio ferroviario desde o hasta cualquiera de las estaciones en las que se reciban o apeen viajeros.
3. A recibir el servicio en las adecuadas condiciones de seguridad y calidad, satisfaciendo, en su caso, los precios que correspondan en función de las tarifas y tasas aplicables.
4. A celebrar con la empresa ferroviaria un contrato de transporte ajustado a la legislación vigente en materia de transportes terrestres y de defensa de consumidores y usuarios.
5. A ser informados de los procedimientos establecidos para resolver las controversias que puedan surgir en relación con el transporte ferroviario.
6. A ser indemnizados de los perjuicios que les causen, en caso de incumplimiento por la EMPRESA de las obligaciones que les correspondan, de acuerdo con lo establecido en la normativa que resulte de aplicación.
7. A ser informados de las pólizas de seguro o afianzamientos que la EMPRESA tenga contratadas para garantizar su responsabilidad, información que estará a disposición de los viajeros en las Oficinas de Asistencia y venta de billetes de las estaciones (Casas iryo), en el sitio web www.iryoy.eu, en la aplicación móvil, a través del Servicio de Atención al Cliente, en el portal de agencias de viaje, así como en otros canales de distribución autorizados por la EMPRESA.
8. A ser informados de la existencia de estas Condiciones Generales que estarán a su disposición en los mismos términos que figuran en el apartado anterior.
9. Cualesquiera otros que les reconozcan las normas vigentes.

Los clientes tendrán, igualmente, derecho a efectuar reclamaciones por cualquier incumplimiento del contrato de transporte producido durante la prestación de un servicio de transporte de viajeros y podrán ser presentadas tanto a través de medios electrónicos como físicos, en instalaciones de venta de títulos de transporte, estaciones o trenes de la EMPRESA que lo haya prestado, en el plazo de 3 meses desde que tuvieron conocimiento del hecho que las motivó.

Obligaciones de los viajeros

Los usuarios de los servicios proporcionados por la EMPRESA tendrán, entre otras, las siguientes obligaciones:

1. A ir provistos, durante el tiempo que dure el viaje, del título de transporte correspondiente.
2. Atender las indicaciones que formule la EMPRESA en relación con la correcta prestación del servicio, así como lo indicado a tal fin en los carteles colocados a la vista en instalaciones y coches.
3. A respetar las medidas y controles que, en materia de protección civil y seguridad puedan establecerse.

4. El cliente deberá tomar las precauciones necesarias y velar, en cuanto dependan, por la seguridad y la seguridad de sí mismos, de las personas y animales que se encuentren bajo su custodia, así como de la seguridad de sus pertenencias.

No se permite el acceso de viajeros a los espacios destinados a uso exclusivo de la EMPRESA, salvo en los casos previstos o autorizados. El paso por las áreas de servicio está permitido solo si es necesario para el servicio de viajeros.

Está prohibido abrir las puertas exteriores de los vehículos y subir o bajar de ellos cuando no estén completamente detenidos.

También está prohibido subir o bajar por el lado contrario al establecido para el servicio de viajeros o por aperturas distintas a las destinadas a tal efecto.

Se prohíbe a los viajeros utilizar los equipos del tren de manera diferente a aquella para la que están destinados y, en particular, los equipos de seguridad que deben utilizarse única y exclusivamente en caso de una necesidad real.

Lo recogido en las presentes Condiciones Generales no será de aplicación cuando se den las causas de exoneración expresamente previstas en las Reglas CIV para los diferentes supuestos de responsabilidad.

18. Servicio de atención al cliente

oda eventual solicitud de información, aclaración, reclamación o queja podrá enviarse al Servicio de Atención al Cliente de la EMPRESA, a través de www.iryoeu para tener una trazabilidad de las peticiones recibidas.

También será posible remitir la solicitud por correo postal a nuestras oficinas, cuya dirección es Calle Méndez Álvaro, 56, 5ª planta, 28045 Madrid. Asimismo, la EMPRESA dispone de libro/hojas de reclamaciones a disposición del cliente que podrá solicitarlas a los asistentes en los trenes y estaciones.

De igual manera, se podrá acceder y descargar el formulario oficial de hojas de reclamaciones de forma electrónica, a través de www.iryoeu.

El Servicio de Atención al Cliente responderá en un mes y, si esto no es posible, informará al cliente del nuevo plazo para hacerlo. Dicho plazo no podrá ser superior a 3 meses a contar desde la fecha de recepción de la reclamación.

19. Protección de datos

Con la finalidad de garantizar el derecho fundamental a la protección de datos personales, se informa a los viajeros de que para la prestación del servicio de transporte contratado es necesario tratar sus datos, por lo que INTERMODALIDAD DE LEVANTE, S.A. deberá acceder y recoger sus datos identificativos, los detalles del viaje o las preferencias que manifieste en cuanto a las condiciones del transporte. Por otra parte, solamente si el cliente lo autoriza, o en base a la relación contractual, los datos personales también podrán utilizarse para recibir comunicaciones comerciales relacionadas con los servicios contratados con la EMPRESA. La EMPRESA conservará los datos de los clientes conforme a los plazos señalados en la legislación específica que resulte de aplicación en función de

los tratamientos realizados o, en su caso, hasta que el cliente solicite la supresión de su información o manifieste su oposición a los tratamientos aquí recogidos. Los datos no serán comunicados a terceros salvo obligación legal o requerimiento por una autoridad administrativa o judicial. Por otro lado, los datos también podrán comunicarse a aquellos colaboradores que presten un servicio esencial dentro del transporte contratado a través de la venta del billete, como pueden ser los servicios asistenciales ofrecidos a personas con movilidad reducida o a los servicios de catering a bordo.

En virtud del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (en adelante, «RGPD» o «el Reglamento»), y la Ley 3/2018 de Protección de Datos Personales y Garantía de Derechos Digitales (en adelante, «LOPDGDD»), los clientes disponen de los siguientes derechos:

1. Derecho de acceso.
2. Derecho de rectificación.
3. Derecho de supresión.
4. Derecho de oposición.
5. Derecho a la limitación del tratamiento.
6. Derecho a la portabilidad de los datos.
7. Derecho a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas, incluida la elaboración de perfiles.

De acuerdo con la citada normativa y para garantizar el cumplimiento de las obligaciones de INTERMODALIDAD DE LEVANTE, S.A. como responsable, se ha adoptado e implementado un procedimiento cuyo objeto es gestionar las solicitudes de ejercicio de derechos que reciba de los interesados con la finalidad de atenderlas y responderlas en tiempo y en forma. Para ejercer los derechos de protección de datos personales el viajero deberá enviar un correo electrónico con el asunto “EJERCICIO DE DERECHOS” a protecciondedatos@iryo.eu o dirigirse a la siguiente dirección: Calle Méndez Álvaro, 56, 5ª planta, 28045 Madrid. Asimismo, puede presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos en su web www.aepd.es, en el caso de que sus derechos no hayan sido debidamente atendidos. Igualmente, podrá acceder en cualquier momento a nuestra Política de Privacidad actualizada en la página: www.iryo.eu.

20. Normativa aplicable

1. Directiva 2012/34/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de noviembre de 2012 por la que se establece un espacio ferroviario europeo único.
2. Reglamento (UE) 2021/782 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2021, sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril.
3. Ley 38/2015, de 29 de septiembre, del sector ferroviario.
4. Real Decreto 2387/2004, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Sector Ferroviario.

21. Reclamaciones y Accidentes de viajeros



Puede acceder a la plataforma de reclamaciones y accidentes de viajeros haciendo clic [aquí](#).