

Condiciones generales de venta. Entrada en vigor: 02/10/2025

1. Disposición general

Las presentes Condiciones Generales de Venta (en adelante, “Condiciones de Venta”) rigen las condiciones de venta de los servicios de transporte ferroviario de alta velocidad de viajeros y servicios asociados prestados por INTERMODALIDAD DE LEVANTE, S.A. (en adelante la “EMPRESA” o “ILSA”) y comercializados bajo la marca “iryo”. ILSA se reserva el derecho a modificar estas Condiciones de Venta si lo considera oportuno. Dichas modificaciones se aplicarán a las compras de billetes realizadas a partir de la entrada en vigor de las nuevas Condiciones de Venta.

Las presentes Condiciones de Venta están disponibles para su consulta en el sitio web de la EMPRESA (www.iryoyeu), en las oficinas de asistencia y venta de billetes de las estaciones (Espacios iryo) y a través del Servicio de Atención al Cliente. Las presentes Condiciones de Venta emplearán indistintamente los términos “reserva” y “compra” del billete. Esto responde a que, tras el pago de los asientos y opciones ofrecidas por la EMPRESA, se procede a su validación y a la emisión inmediata del billete adquirido.

Las Condiciones de Venta rigen la totalidad de las reservas y, en particular, aquellas con un número igual o inferior a nueve pasajeros. Para reservas con un número mayor a nueve pasajeros, las Condiciones Particulares de Grupos también resultarán de aplicación. En este último caso, si existiese alguna contradicción entre las Condiciones de Venta y las Condiciones Particulares de Grupos, primarán estas últimas.

2. Título de transporte

El título de transporte o billete es el documento que formaliza el contrato de transporte suscrito entre la EMPRESA y el viajero. El billete es un título de transporte electrónico con código Aztec que puede presentarse en un documento de papel impreso o bien en un dispositivo digital. Si los datos del billete no coinciden con la documentación presentada en el control de acceso, se puede denegar el derecho de entrada al tren.

Se pueden realizar compras de ida, o de ida y vuelta. El número máximo de pasajeros por reserva a través del sitio web (www.iryoyeu), en las oficinas de asistencia y venta de billetes de las estaciones (Espacios iryo) y a través del Servicio de Atención al Cliente es nueve, independientemente si es ida o ida y vuelta. Para realizar una reserva con un número de pasajeros superior a nueve, esta deberá realizarse a través de una agencia de viajes o contactando con el Departamento de Grupos de la EMPRESA.

3. Canales oficiales

Los canales oficiales de la EMPRESA para el viajero son el sitio web (www.iryoy.eu), la aplicación móvil disponible en Google Play (Android) y App Store (iOS), el Servicio de Atención al Cliente y las oficinas de asistencia y venta de billetes de las estaciones (Espacios iryo). Además, se dispone de un canal exclusivo para agencias a través de una web específica (www.agencias.iryoy.eu).

Adicionalmente, se disponen de plataformas de Distribuidores autorizados mediante acuerdo comercial con la EMPRESA. Las compras de billetes adquiridos a los Distribuidores autorizados se realizarán bajo las condiciones publicitadas por éstos y bajo su total responsabilidad. La EMPRESA sólo resultará responsable de los billetes adquiridos a través de los canales oficiales. Cualquier cuestión relacionada con dificultades técnicas relativas al uso de la plataforma de un Distribuidor autorizado o sobre las condiciones de dicho servicio de distribución, deberá dirigirse a dicho Distribuidor.

Las funcionalidades detalladas en este documento que hacen referencia a las aplicaciones móviles de la EMPRESA pueden verse sujetas a la disponibilidad de éstas. Todas las funcionalidades de las aplicaciones móviles pueden realizarse a través del Servicio de Atención al Cliente o en las oficinas de asistencia y venta de billetes de las estaciones (Espacios iryo). Los canales oficiales para la obtención de beneficios legales, como el de familia numerosa, son el sitio web de la EMPRESA (www.iryoy.eu), el Servicio de Atención al Cliente, las agencias a través de la web específica (www.agencias.iryoy.eu) y las oficinas de asistencia y la venta de billetes en estaciones (Espacios iryo).

4. Proceso de compra

La realización de la compra por parte del cliente implica la aceptación de las Condiciones de Venta definidas en este documento y la adhesión a ellas.

4.1 Precio de compra

La determinación del precio de compra de los billetes ofertados por la EMPRESA estará sujeta a una serie de factores, tales como el servicio y la fecha seleccionados, el origen y el destino, la tarifa escogida por el viajero, el canal de venta, así como los tributos que se encuentren en vigor en el momento de la compra. El precio de compra es variable y puede experimentar modificaciones en función de la oferta y de la demanda de cada servicio.

Asimismo, la EMPRESA podrá ofrecer otros servicios, productos, promociones u ofertas que alteren tanto los precios como las condiciones anteriormente mencionadas. La información detallada sobre estos servicios, productos, así como sus condiciones y precios, estará disponible en el sitio web de la EMPRESA, en sus distintos canales de venta, en las oficinas de asistencia y venta de billetes de las estaciones (Espacios iryo) y a través del Servicio de Atención al Cliente. La contratación de dichos servicios y productos implica la aceptación de sus condiciones.

4.2 Medios de pago

El precio de los billetes es en euros. El pago de la compra podrá ser realizado a través de los medios admitidos por la EMPRESA o a través de los Distribuidores autorizados. En este último caso, bajo las condiciones y medios de pago publicitados por estos y bajo su total responsabilidad. Tras validar el pago, la EMPRESA procederá a su confirmación vía correo electrónico. Los precios indicados en euros son los vigentes a la hora y fecha de la realización de la compra.

Los métodos de pago aceptados por la EMPRESA son los siguientes:

- Tarjetas de Crédito o Débito (VISA, Mastercard, American Express, Diners, UATP, UnionPay).
- Paypal.
- Vales de compra o vouchers. La validez y condiciones del vale vienen definidas por su razón y tipología. Pueden ser utilizados varias ocasiones en caso de que el saldo sea superior al importe de compra, exceptuando los casos que prevean lo contrario.
- Puntos iryos de la tarjeta de fidelización del Club Yo. La equivalencia entre los puntos y el valor económico en euros se detallará en el último paso del proceso de compra.

4.3 Confirmación de compra

Si la compra se realiza a través de los canales oficiales, en el correo electrónico de confirmación que recibe el comprador se adjuntan en formato PDF los billetes correspondientes a todos los viajeros que formen parte de la misma compra. La dirección de correo electrónico a la que se envía el correo de confirmación será la comunicada durante el proceso de compra. En el caso de incluir varios viajeros dentro de una misma reserva, el comprador se responsabiliza de compartir los billetes con el resto de los viajeros.

La compra puede ser consultada a través del sitio web de la EMPRESA (www.iryoy.eu) y en la aplicación móvil en el caso de haber realizado la compra bajo un perfil registrado y con la sesión iniciada o añadiendo la siguiente información: apellidos del viajero y código de reserva, o fecha del viaje y código de reserva. La EMPRESA queda exenta de toda responsabilidad en caso de que el cliente no reciba este correo electrónico con la reserva realizada por causas no imputables a la EMPRESA o no relacionadas con el incumplimiento de sus obligaciones (caso de fuerza mayor, error en la dirección de correo electrónico remitida a la EMPRESA por parte del cliente, configuración inadecuada de la bandeja de entrada de correo electrónico del cliente, etc.).

4.4 Uso fraudulento de medios de pago

El comprador deberá emplear los medios de pago autorizados por la EMPRESA para el abono de la reserva, ya sean de su titularidad, o de terceros, contando en este último caso con la correspondiente autorización de su titular. En el caso de que la EMPRESA reciba una reclamación por parte de la entidad emisora del medio de pago que implique la devolución del importe del billete (chargeback) por el uso fraudulento del citado medio de pago, ILSA cancelará la reserva afectada por dicha reclamación. Igualmente, ILSA se reserva el derecho a cancelar todas las reservas que hayan sido abonadas con el medio de pago afectado por la reclamación.

4.5 Plaza H

Los espacios previstos para usuarios de sillas de ruedas en los trenes de la EMPRESA están estrictamente reservados para los pasajeros en silla de ruedas que realicen el viaje sin abandonar su silla (en adelante, “Plaza H”). En caso de que el viajero que ocupe la Plaza H viaje junto a un acompañante, ambos deberán acudir al control de acceso y embarcar simultáneamente.

El acompañante no podrá embarcar si acude al control de acceso sin el pasajero en silla de ruedas. Si el acompañante finalmente embarca sin estar acompañado por el pasajero que deba ocupar la Plaza H, deberá proceder a su regularización, al no contar con un título de transporte válido, sujeto ello a disponibilidad de espacio en función de la ocupación del tren (ver apartado “Regularización”).

La Plaza H no podrá ser ocupada por aquellos viajeros que acceden al tren en silla de ruedas pero que viajan en un asiento convencional. En caso contrario, el pasajero deberá regularizar su situación, al no contar con un título de transporte válido, sujeto a disponibilidad de espacio en función de la ocupación del tren (ver apartado “Regularización”). Un viajero al que se le niegue el acceso al tren por incumplir las condiciones de compra y uso de la Plaza H no tendrá derecho a indemnización ni reembolso de ningún tipo.

4.6 Espacio Silencio

Adicionalmente, en caso de utilizar el “Espacio silencio” los viajeros que ocupen ese espacio deben respetar en todo momento las siguientes normas específicas:

- No se permite mantener conversaciones por teléfono móvil ni ningún otro tipo de dispositivo.
- Deben usarse los auriculares para la escucha de audio/vídeo y siempre a un volumen que no moleste al resto de pasaje.
- Deben silenciarse todos los dispositivos electrónicos.
- Debe respetarse el silencio, por lo que se evitará realizar ruido con cualquier actividad, se hablará en un tono bajo y no se establecerán conversaciones duraderas.

Mientras no se encuentre en disposición de poder cumplir esas normas, el viajero deberá abandonar ese espacio. La empresa se reserva el derecho de admisión del viajero en caso de que no se cumplan las condiciones y normas de respeto comprometidas en el momento de adquisición del billete bajo tal tarifa.

Para asegurar en la medida de lo posible las condiciones de silencio, por parte de la empresa:

- No pondrán a la venta billetes para viajar en ese espacio a menores de 14 años ni mascotas.
- No se comercializará ese espacio para tarifas de Grupos.
- Sólo se emitirán los mensajes de megafonía que se consideren imprescindibles.

5. Cambios y cancelaciones a instancias del viajero

Si la tarifa contratada lo permite, los cambios de billete se podrán realizar en los términos que se definen en los siguientes apartados. Los cambios asociados al billete se podrán realizar a través de la aplicación móvil de la EMPRESA, del Servicio de Atención al Cliente, a través de la página de la EMPRESA (www.iryoeu) y en las oficinas de asistencia y venta de billetes de las estaciones (Espacios iryo). En el caso de que el billete haya sido adquirido a través de una agencia de viajes, el viajero deberá contactar con dicha agencia para solicitar y gestionar el cambio. Las condiciones de cambios están definidas en función de la tarifa adquirida.

No obstante, en ningún caso se permite añadir nuevos pasajeros en la reserva ni realizar cambios transcurridos 365 días desde la fecha de compra original. En el caso de realizar cambios, los nuevos billetes expedidos serán los válidos (en formato electrónico o en papel impreso) para acceder a bordo. Los billetes expedidos antes de la modificación quedarán invalidados.

5.1 Cambios del billete

5.1.1 Cambios de hora en el día del viaje

En función de la tarifa adquirida, los billetes podrán permitir el cambio de hora en el mismo día del viaje, si se realizan hasta 30 minutos antes de la salida programada. Las condiciones de cambios de hora están definidas en función de la tarifa adquirida. En el caso de una reserva con ida y vuelta, el trayecto de ida no podrá ser modificado, en ningún caso, por otro posterior al de vuelta.

5.1.2 Cambios de fecha

Todos los billetes permiten el cambio de fecha del viaje con las limitaciones indicadas en estas condiciones y en función de las condiciones particulares de la tarifa adquirida, se permite el cambio hasta 30 minutos antes de la salida programada. En el caso de una reserva con ida y vuelta, el trayecto de ida no podrá ser modificado, en ningún caso, por otro posterior al de vuelta.

5.1.3 Cambios por pérdida de tren

En función de la tarifa adquirida, los billetes podrán permitir al viajero ser reubicado en el siguiente tren inmediatamente disponible si la gestión y expedición del nuevo billete se realiza con un límite máximo de 2 horas desde la hora programada de salida del tren

perdido. Las condiciones particulares para el cambio por pérdida de tren dependerán de la tarifa adquirida.

La reubicación estará sujeta a disponibilidad del siguiente tren con la tarifa del billete original y en ningún caso el viajero podrá elegir el horario de salida del nuevo tren.

Este trámite debe ser gestionado a través del Servicio de Atención al Cliente o en las oficinas de asistencia y venta de billetes de las estaciones (Espacios iryo).

En el caso de que el billete haya sido adquirido a través de una agencia de viajes, el viajero deberá contactar con dicha agencia para solicitar y gestionar el cambio. Los cambios indicados anteriormente están sujetos a disponibilidad y no se permite el cambio del nombre del titular en ninguno de esos casos. Si el precio del nuevo billete es inferior que el original, la diferencia de precio no será reembolsada.

5.1.4 Cambio del titular del billete

El cambio de titular se puede realizar en todos los billetes hasta 30 minutos antes de la hora de la salida programada a través del Servicio de Atención al Cliente o en las oficinas de asistencia y venta de billetes de las estaciones (Espacios iryo). En el caso de que el billete haya sido adquirido a través de una agencia de viajes, el viajero deberá contactar con dicha agencia para solicitar y gestionar el cambio. El importe que, en su caso, se debe abonar para proceder al cambio de titular del billete está definido en función de la tarifa adquirida.

Es responsabilidad del viajero realizar el cambio de titular y cumplir con las condiciones, si es el caso, asociadas al billete. En el caso de tener asociado un descuento a la condición personal del titular original es responsabilidad del nuevo titular realizar el cambio y cumplir dichos requisitos.

No presentar el documento acreditativo del descuento se considera una situación irregular y puede conllevar la denegación en el acceso al tren o, en su defecto, la necesidad de regularizar la situación del pasajero (ver apartado “Regularización”).

5.2 Cambios de servicios complementarios

Salvo cambios relacionados con el servicio de Gastronomía (ver apartado “Gastronomía”), no se permite realizar cambios de servicios complementarios asociados a la compra ni de forma independiente a ella. Sí se permite por el contrario su cancelación

(ver apartado “Cancelación de servicios complementarios”). En el caso de realizar cambios del billete con gastronomía incluida, no se mantiene la gastronomía.

5.3 Cancelación

Las cancelaciones se podrán realizar hasta 30 minutos antes de la hora de la salida programada si la tarifa adquirida así lo permite. Las condiciones de cancelación están definidas en función de la tarifa adquirida. Las cancelaciones se pueden realizar a través del sitio web de la EMPRESA (www.iryoy.eu), en la aplicación móvil de la EMPRESA, en las oficinas de asistencia y venta de billetes de las estaciones (Espacios iryo) o contactando con el Servicio de Atención al Cliente.

En el caso de que el billete haya sido adquirido a través de una agencia de viajes, el viajero deberá contactar con dicha agencia para solicitar y gestionar la cancelación. La agencia será la entidad responsable de realizar la cancelación del billete. En el caso que el cliente no pueda viajar, deberá siempre proceder a la anulación del/de los billete/s según las condiciones de anulación asociadas a su tarifa. En los billetes de ida y vuelta en los que ya se hubiese disfrutado del trayecto de ida, se permite cancelar el trayecto de vuelta hasta 30 minutos antes de su salida programada, quedando su reembolso condicionado a las condiciones de tarifa incluidas en la reserva.

5.4 Cancelación de servicios complementarios

La cancelación de servicios complementarios junto con el billete es posible y debe seguir el mismo proceso que el de la cancelación del billete (ver apartado “Cancelación”). Las condiciones de reembolso dependen del servicio complementario cancelado. La cancelación del servicio complementario de mascota de forma independiente al billete se debe realizar a través del Servicio de Atención al Cliente. Los demás servicios complementarios definidos en este documento no pueden ser cancelados independientemente del billete.

5.5 Mejora de la tarifa

La mejora de la tarifa o upgrade, después de finalizar el proceso de compra y hasta 30 minutos antes de la hora de salida programada, se debe realizar a través de las oficinas de asistencia y venta de billetes de las estaciones (Espacios iryo) o por el Servicio de Atención al Cliente. En caso de que el billete haya sido adquirido a través de una agencia de viajes, el viajero deberá contactar con dicha agencia para solicitar la mejora de la tarifa. En el caso de poder realizarse la mejora, se deberá abonar la diferencia de precio, si la hay.

6. Equipaje, bicicletas y servicios complementarios

6.1 Equipaje

Se aplicará a los viajeros una franquicia de equipaje diferente en función de los servicios contratados dependiendo de la aplicación a cada tarifa, de la siguiente forma:

La tarifa Inicial incluye 2 piezas:

- 1 maleta de cabina con un tamaño máximo de 55x35x25 cm.
- 1 bolso de mano con un tamaño máximo de 36x27x15 cm.

La tarifa Inicial Superior incluye 2 piezas:

- 1 maleta de cabina con un tamaño máximo de 55x35x25 cm.
- 1 bolso de mano con un tamaño máximo de 36x27x15 cm.

El pasajero podrá adquirir una maleta adicional con un tamaño máximo de 80x55x35cm por el importe que en cada momento se determine. El número máximo de bultos permitido en la tarifa Inicial Superior no podrá ser superior a 3 piezas.

La tarifa Infinita incluye 2 piezas:

- 1 maleta de cabina con un tamaño máximo de 55x35x25 cm.
- 1 bolso de mano con un tamaño máximo de 36x27x15 cm.

El pasajero podrá acceder al tren con una maleta adicional con un tamaño máximo de 80x55x35cm procediendo previamente a su reserva y sin necesidad de abonar ningún importe.

La reserva de esta maleta deberá realizarse durante el proceso de compra. En el caso de que el pasajero acuda al embarque con dicha maleta sin haber realizado previamente su reserva, se le denegará el embarque.

El número máximo de bultos permitido en la tarifa Infinita no podrá ser superior a 3 piezas.

La tarifa Infinita Bistró incluye 3 piezas:

- 1 maleta con un tamaño máximo de 80x55x35 cm.
- 1 maleta de cabina con un tamaño máximo de 55x35x25 cm.
- 1 bolso de mano con un tamaño máximo de 36x27x15 cm.

La tarifa Infinita Bistró incluye el transporte de una mascota que no exceda los 10 kg en un transportín con unas dimensiones máximas de 60x35x35 cm.

La empresa aplicará un cargo adicional de 40€ por el bulto que exceda o que no cumpla con las medidas determinadas para cada una de las tarifas. La posibilidad de utilizar este cargo se limita como máximo a una maleta por pasajero.

A los efectos anteriores, el transportín mediante el que se transporte una mascota que no exceda los 10 kg no será considerado como un bulto. No obstante, dicho transportín nunca podrá tener un tamaño superior a 60x35x35 cm.

El cargo adicional por exceso de medida no podrá ser empleado para adquirir un transportín de mascotas con un tamaño superior al permitido.

En caso de que un viajero solicite la asistencia prestada por parte del Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (ADIF) para que puedan embarcar y desembarcar del tren, el peso total de todos los bultos permitidos tendrá un peso máximo total de 25 kilogramos.

6.2 Bicicletas

Sólo se permite el acceso al tren con bicicleta, siempre que esté desmontada y contenida en una bolsa o maleta apta para su transporte y cerrada. La bicicleta se considera un bulto en la política de equipaje, y por ello debe cumplir con las medidas máximas permitidas para el equipaje dentro del tren en función de la tarifa adquirida. Los portadores son responsables de la carga y descarga de los bultos que contengan las bicicletas, de su custodia y vigilancia durante el viaje para garantizar la seguridad y comodidad de otros pasajeros y de cualquier posible daño que las mismas pudieran producir a terceros o al tren.

6.3 Servicios complementarios

Los servicios complementarios se adquieren y abonan durante el proceso de compra. Es posible añadir complementos a través del Servicio de Atención al Cliente después de haber realizado la compra.

6.3.1 Gastronomía

Los servicios complementarios de gastronomía están disponibles para todas las tarifas (excepto las tarifas Infinita Bistró) siempre que entre la fecha de compra y la fecha programada de salida del tren medie, al menos, un día natural completo. En el caso de que se haya adquirido o esté incluido un servicio complementario de gastronomía, este podrá ser modificado a través del Servicio de Atención al Cliente y de las oficinas de asistencia y venta de billetes de las estaciones (Espacios iryo). En el caso de cancelación de la reserva o billete por parte del comprador con una antelación superior a 24 horas de la hora programada de la salida del tren, se realiza el reembolso del 80% del servicio complementario. Si la cancelación se realiza con una antelación inferior a 24 horas de la hora programada de la salida del tren, no se devuelve el importe del servicio complementario. En caso de cambio del billete, es necesario volver a solicitar el servicio complementario, debiendo mediar, entre la fecha de la nueva solicitud y la fecha programada de salida del tren, al menos un día natural completo. No es posible realizar la cancelación del complemento de forma individual e independiente al billete o reserva. En la tarifa Infinita Bistró no se permite cancelar el menú que viene asociado, al tratarse de parte de la tarifa y no de un servicio complementario. En el caso de que se realice un cambio de un billete sujeto a la tarifa Infinita Bistró sin que medie al menos un día natural completo entre la fecha del cambio y la fecha de salida del tren, el menú elegido por el viajero podría no estar disponible y ser sustituido por otro en función de la disponibilidad.

6.3.2 Mascotas

Las condiciones que siguen a continuación no resultarán de aplicación a los perros de asistencia. Estos perros podrán viajar de manera gratuita y sin necesidad de adquirir un billete por separado, debiendo viajar a los pies o al lado del viajero.

6.3.2.1 Mascotas de hasta 10 kilogramos que viajan en transportín

El servicio complementario mascota permite añadir al billete una mascota o animal doméstico (perro, gato o hurón) por persona con un peso máximo de 10 kilogramos y que deberá viajar en transportín con unas medidas máximas de 60x35x35 cm. El transportín deberá ser llevado bien en el regazo del viajero, o bien ir colocado en el suelo bajo el

asiento del pasajero o en un lugar que no impida o dificulte el paso normal del resto de viajeros y de la tripulación del tren. Este servicio complementario está disponible para todas las tarifas (excepto la tarifa Infinita Bistró en la que está incluido).

Para todas las tarifas, el servicio complementario se ha de añadir durante el proceso de compra, independientemente de si está incluido o no. Las cancelaciones se pueden realizar hasta 30 minutos antes de la hora programada de la salida del tren.

En el caso de cancelación de la reserva o billete que incluya el servicio complementario mascota se aplica el reembolso del 80% del servicio complementario. En el caso de cancelación del servicio complementario de forma individual e independiente al billete o reserva se reembolsa el 80% de este. Un viajero al que se le niegue el acceso al tren por portar animales no indicados en la compra no tendrá derecho a indemnización ni reembolso de ningún tipo.

Los asistentes podrán trasladar al animal y a su dueño a otra parte del tren a petición de otro viajero, o tomar las medidas que consideren adecuadas a las circunstancias si consideran que se está produciendo un conflicto, molestia o amenaza a otros pasajeros o a la tripulación del tren.

6.3.2.2 Perros con peso superior a 10 kilogramos que viajan sin trasportín

La EMPRESA permite adquirir un billete especial por pasajero para perros con un peso superior a 10 kilogramos, con un máximo de 8 perros grandes por tren, sujeto a disponibilidad en función de la ocupación del tren. Este servicio está disponible en las rutas, destinos y horarios especificados por la EMPRESA.

a) Proceso de compra:

El viajero deberá contactar con el Servicio de Atención al Cliente para poder comprar los billetes (billete especial para el perro y billete de tarifa Inicial Superior para un pasajero adulto. En el caso de querer añadir más de un adulto se debe realizar otra reserva). Asimismo, el viajero deberá consultar la guía que se encuentra disponible en la página web de la EMPRESA y que contiene los pasos a seguir, requerimientos, documentación a cumplimentar y regulación a cumplir para el correcto desarrollo del viaje. No se permiten cambios. Sólo está permitida la cancelación. Cualquier cancelación del billete del pasajero adulto conllevará automáticamente la cancelación del billete especial para el perro, bajo las condiciones de cancelación de la Tarifa Inicial Superior.

b) Acceso a los trenes:

El viajero deberá presentarse en la oficina de asistencia y venta de billetes de la EMPRESA (Espacio iryo) ubicada en la estación de salida con una antelación mínima de una hora y media a la hora programada de salida para presentar debidamente la documentación requerida para que esta pueda ser aceptada por el personal de la EMPRESA y recoger el kit para el perro (funda para el asiento y alfombrilla del suelo que el viajero deberá colocar en la plaza correspondiente al perro).

Es responsabilidad del portador del perro asegurar que la documentación presentada cumple con la normativa vigente.

Durante el tránsito por la estación y en el embarque y desembarque del tren, el perro deberá llevar el bozal puesto, no siendo necesario durante la estancia a bordo. Para pasear por la estación deberá ir con bozal y con una correa no extensible de máximo 1,5 metros de longitud.

El viajero deberá ir sentado en el asiento del pasillo y el perro podrá viajar tanto en el suelo como en el asiento, pero siempre en la plaza de la ventana. Además, deberá viajar con la correa sujeto a menos de 1,5 metros, pero podrá viajar sin bozal.

Durante el trayecto, el perro y el viajero deberán permanecer en el asiento asignado y no podrán acceder a la plataforma del tren ni moverse por los otros coches ni por la cafetería exceptuando situaciones de necesidad evaluadas por los asistentes a bordo del tren de la EMPRESA. El perro deberá estar en todo momento acompañado por el viajero.

c) Control de acceso, situaciones de exclusión:

No se permite viajar con una perra en celo. No se permite viajar con un perro de menos de un año o un perro de raza potencialmente peligrosa según la normativa vigente. Un viajero al que se le niegue el acceso al tren con animales no indicados en la compra no tendrá derecho a indemnización ni reembolso de ningún tipo.

d) Portador de la mascota:

La persona que viaja debe acreditar ser mayor de edad y ser propietario del perro o, en su caso, portador de una autorización firmada e identificada del dueño o dueña. El cliente debe disponer de un seguro obligatorio del perro conforme a la legislación vigente. El cliente debe, además, llevar un kit de limpieza para cualquier incidente con su perro (bolsitas, toallitas higiénicas y spray desinfectante y anti-olor).

6.3.3 Equipaje adicional

El equipaje adicional constituye un suplemento vinculado a la reserva y está sujeto a las presentes condiciones específicas. La cancelación de la reserva del billete estará sujeta a las condiciones de la tarifa contratada. En el caso de que se cancele la reserva, se procederá al reembolso íntegro del importe abonado en concepto de suplemento de equipaje. La cancelación individual del suplemento de equipaje está permitida hasta 30 minutos antes de la salida del tren. En caso de que se cancele este suplemento, se reembolsará su importe íntegro.

En caso de modificación de la reserva, el suplemento de equipaje permanecerá vinculado a la misma, quedando en todo caso sujeto a la disponibilidad de espacio. En el supuesto de que no pueda garantizarse dicha disponibilidad, el importe abonado por el suplemento será reembolsado íntegramente.

6.3.4 Cercanías Gratuito

Los billetes de tren de ILSA permiten la obtención de dos billetes de Cercanías o Rodalies de Catalunya (servicios operados por Renfe), en la ciudad de origen y de destino asociados al billete a través del código Aztec. El billete de Cercanías podrá ser obtenido y utilizado durante las cuatro horas previas a la hora de salida programada de origen y durante las cuatro horas siguientes a la hora de llegada a destino del tren, siempre que los horarios de apertura y cierre del servicio operado por Renfe de cada núcleo lo permitan, sin límite de coronas. En caso de anulación del billete de tren de ILSA, los billetes asociados de Cercanías quedarán invalidados. En cualquier caso, ILSA no se responsabiliza de ninguna incidencia asociada al servicio de Cercanías, como retrasos, indisponibilidad o cualquier otra circunstancia no imputable a la EMPRESA.

7. Reembolso

La información detallada respecto a la anulación de reservas, billetes y/o servicios complementarios se encuentra en el sitio web de la EMPRESA (www.iryoyeu), donde se recogen los importes y las condiciones de reembolso al cliente.

En el caso de que la tarifa adquirida lo permita, para proceder al reembolso, es siempre necesaria la anulación de la reserva, billetes y/o servicios complementarios. La anulación se podrá solicitar hasta 30 minutos antes de la salida programada del tren.

Las condiciones de reembolso están definidas en función de la tarifa adquirida. En caso de pérdida del tren por parte del viajero, el viajero tendrá derecho a ser reubicado en el siguiente tren en las tarifas que incluyan esta opción, pero no a solicitar un reembolso.

El reembolso se realiza en la misma forma de pago utilizada en el proceso de compra. En el caso de realizar un cambio con un importe inferior al precio original, no se abona la diferencia.

8. Regularización

En los casos en los que el viajero no disponga en la puerta de embarque del título de transporte válido, bien en un documento de papel impreso o bien en un dispositivo digital, así como en aquellos casos en los que el título no incluya los servicios complementarios contratados, el viajero deberá realizar el abono inmediato que corresponda del importe que sea necesario para regularizar la situación y poder acceder al tren.

En el caso que el cliente no disponga de título de transporte válido, se deberá abonar los siguientes importes: tarifa Inicial 98€, Inicial Superior 108€ e Infinita 128€. El servicio complementario mascota en la puerta de embarque tendrá un coste de 20€.

Este servicio permite añadir al billete una mascota o animal doméstico por persona con un peso máximo de 10 kilogramos y que deberá viajar en transportín con unas medidas máximas de 60x35x35 cm, con las condiciones definidas en este documento.

Tal regularización se realizará en caso de una situación irregular, siempre sujeta a la disponibilidad del tren, cumpliendo con el proceso y tiempos de embarque y si el equipo de asistentes de la EMPRESA está disponible para llevarlo a cabo.

9. Servicio de atención al cliente. Resolución de conflictos

Toda eventual solicitud de información, aclaración, reclamación o queja podrá enviarse al Servicio de Atención al Cliente de la EMPRESA y a través de la página web www.iryoeu, para tener una trazabilidad de las peticiones recibidas. Puede acceder a la plataforma de reclamaciones y accidentes de viajeros haciendo clic [aquí](#).

También será posible remitir la solicitud por correo postal a las oficinas de la EMPRESA, cuya dirección es Calle Méndez Álvaro, 53, Edificio Boreal, Planta 6º (28045, Madrid). Asimismo, la EMPRESA dispone de libro/hojas de reclamaciones a disposición del cliente, que podrán ser solicitadas a los asistentes en los trenes y en las Oficinas de Asistencia y Venta de billetes de las estaciones (Espacios iryo). De igual manera, se podrá

acceder y descargar el formulario oficial de hojas de reclamaciones de forma electrónica, a través de la página web www.iryoy.eu.

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. En el caso de que el viajero no obtenga una respuesta favorable a sus intereses por parte del Servicio de Atención al Cliente de la EMPRESA, este podrá ejercitar las acciones que procedan y que estime pertinentes ante la vía judicial.

La EMPRESA, de conformidad con la facultad que le otorga el artículo 1.3 del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo, no se somete al mecanismo de arbitraje de consumo ni, en particular, a las Juntas Arbitrales de Consumo ni a las Juntas Arbitrales de Transporte. En consecuencia, ILSA se reserva el derecho a rechazar cualquier solicitud de arbitraje que le sea notificada.