

Condiciones de reservas de Grupos a través de la web de agencias de iryo

Se podrán hacer reservas desde 10 a 30 pasajeros, siempre que el valor total de la reserva sea inferior a 3.000€. Si se superan dichas cantidades o el grupo es mayor a 30 pasajeros, se deberá contactar con la dirección de correo electrónico grupos@iryo.eu para su evaluación.

Para grupos con menores de edad de entre 4 y 13 años, debe haber al menos un acompañante adulto mayor de edad por cada 10 niños. Los bebés y niños de 0 a 3 años viajarán de forma gratuita, debiendo hacerlo en el regazo de un adulto sin ocupar plaza en el tren, pero deberán hacer la reserva para los niños junto a la reserva del resto del grupo.

Cada grupo podrá introducir un máximo de 2 carritos de bebé en el conjunto de la reserva y hasta un bebé por adulto. No se aceptan reservas de mascotas ni de Plazas H/PMR. En el caso de que se requiera de la asistencia del servicio Acerca, prestado por ADIF, se debe contactar con grupos@iryo.eu.

Los trenes y horarios contratados son susceptibles de cambios operativos. En casos de reprogramación, es posible que no se pueda garantizar el cumplimiento de determinadas condiciones pactadas. ILSA informará de los cambios operativos a la mayor brevedad.

A las reservas y compras de billetes de tren adquiridos les serán de aplicación las condiciones generales de venta y las condiciones generales del contrato de transporte de ILSA, disponibles en la página web iryo.eu, sin perjuicio de lo establecido en las presentes condiciones particulares.

En caso de incumplimiento de estas condiciones, ILSA se reserva el derecho de cancelación de la reserva y del cobro de penalizaciones en caso de incurrir en gastos en concepto de cancelación.

1) Anulación del Grupo

El cliente deberá formalizar el pago indicado a la hora de la compra para garantizar la reserva del grupo.

Gasto por cancelación:

- (i) Desde la fecha de confirmación de la reserva a 21 días antes de la salida, la cancelación tendrá unos gastos equivalentes al 7% de cada plaza cancelada.
- (ii) De 21 a 7 días antes de la salida, la cancelación tendrá unos gastos equivalentes al 50% de cada plaza cancelada.
- (iii) Dentro de los 7 días previos a la salida, la cancelación tendrá unos gastos de cancelación del 100% de cada plaza cancelada.

Las anulaciones parciales están permitidas, en caso de no poder ser realizadas por la web, se deberá contactar con grupos@iryo.eu

2) Nombres

Los nombres de los viajeros se introducirán después del pago. El cliente tendrá que introducir los nombres uno a uno antes de la fecha límite indicada en la web. En el caso de que el grupo incluya pasajeros menores de edad, se deberá facilitar la fecha de nacimiento de dichos menores.

Una vez estén los nombres incluidos en la reserva, se procederá al envío de los billetes o podrán ser descargados desde la web de ILSA. Si no se introducen los nombres, aunque el pago se haya realizado correctamente, no serán enviados los billetes del grupo.

Una vez abonado el grupo, se podrán introducir los nombres de forma parcial, pero hasta que no esté incluida la totalidad de los nombres, no se enviarán los billetes.

Los cambios de nombre están permitidos sin cargo hasta 2 horas antes de la salida del tren si se realizan a través del mismo sistema por el que se ha adquirido el billete, o antes de 72 horas si se solicita el cambio de nombre a través del e-mail grupos@iryo.eu. En el caso de que se solicite el cambio de nombre a través del e-mail indicado, no será considerado como cambio realizado hasta que no se reciba respuesta de ILSA por la misma vía.

Todo cambio que sea no solicitado a través de los procedimientos anteriores se considerará como no realizado.

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 por ILSA o por el Administrador de Infraestructuras Ferroviarias.

3) Pago y Emisión

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

Los billetes emitidos se enviarán una vez se haya realizado el pago y estén los nombres insertados.

4) Cambios de fecha

Los cambios de hora y fecha no están permitidos. Sólo están permitidos los cambios de nombres.

5) Reembolsos

El reembolso de la cantidad que, en su caso, corresponda se realizará en la misma forma de pago que fue empleada para su compra.

6) Asignación de asientos

A la hora de la reserva, se asignarán automáticamente los asientos. La asignación de asientos figurará en el billete.

ILSA no garantiza que todo el grupo viaje en el mismo coche.

7) Equipaje

La franquicia de equipaje incluida con el billete variará en función de la clase adquirida:

- (i) Inicial: una pieza de equipaje de mano (máx. 36x27x15 cm) y una maleta de cabina (máx. 55x35x25 cm).
- (ii) Inicial superior e Infinita: una pieza de equipaje de mano (máx. 36x27x15 cm), una maleta de cabina (máx. 55x35x25 cm). El pasajero podrá acceder al tren con una maleta adicional con un tamaño máximo de 80x55x35 cm procediendo previamente a su reserva y sin necesidad de abonar ningún importe.
- (iii) Infinita Bistró: una pieza de equipaje de mano (máx. 36x27x15 cm), una maleta de cabina (máx. 55x35x25 cm) y una maleta grande (máx. 80x55x35 cm) que no será preciso reserva previa.

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.

8) Contratación de servicios adicionales no especificados en este documento

Se podrán solicitar servicios adicionales bajo petición y sujetos a confirmación por parte de ILSA. Dichas peticiones se podrán realizar a través de e-mail grupos@iryo.eu.

9) Contrato de transporte

Las presentes condiciones no constituyen en ningún caso un contrato de transporte. El contrato de transporte lo constituye el billete, el cual podrá presentarse en un documento de papel impreso o bien en un dispositivo digital. Los billetes emitidos con arreglo a estas condiciones derivarán en un contrato de transporte entre el viajero e ILSA. El viaje del cliente estará sujeto a las condiciones generales de transporte de ILSA, a las condiciones generales de venta de ILSA y a toda la normativa vigente.

10) Datos de contacto para notificaciones operativas.

En el caso de no disponer de todos los e-mails o teléfonos de contacto de los pasajeros del grupo, se pondrá el contacto del responsable del grupo y en su defecto, el contacto del que realiza la compra del grupo. Siendo esta persona responsable de informar al resto del grupo de las notificaciones de operativa que le lleguen por parte de ILSA.

11) Datos de contacto para solicitud en caso de indemnizaciones por retraso.

De conformidad con la normativa vigente, la indemnización por retraso debe ser abonada a cada uno de los pasajeros incluidos en el grupo.

Para poder solicitar una indemnización por retraso, son necesarios las direcciones de correo electrónico de todos los pasajeros.

En caso de que esta información no haya sido facilitada en el momento de la reserva, la agencia deberá facilitarla al departamento de grupos por e-mail (grupos@iryo.eu) para que a posteriori los pasajeros puedan tramitar las solicitudes de indemnización.

En el caso de los menores de edad, la dirección de correo electrónico tendrá que ser la del tutor legal del menor.

La indemnización se abonará mediante *voucher*, al no disponer ILSA de un medio de pago de cada uno de los pasajeros a través del cual se pueda proceder a su abono. En el caso de que los pasajeros no deseen el *voucher* y deseen cobrar el importe de la indemnización en metálico, estos deberán contactar con el Servicio de Atención al Cliente de ILSA a través de la dirección de correo electrónico atencion.cliente@iryo.eu para proceder al canje del *voucher*.

12) Protección de datos

Con la finalidad de garantizar el derecho fundamental a la protección de datos personales, se informa de que para la prestación del servicio de transporte contratado es necesario tratar los datos del cliente y de los pasajeros, por lo que ILSA deberá acceder y recoger sus datos identificativos, los detalles del viaje o las preferencias que manifieste.

ILSA conservará los datos del cliente y de los pasajeros 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 de la Ley 3/2018 de Protección de Datos Personales y Garantía de Derechos Digitales, el cliente y los pasajeros disponen de los siguientes derechos: acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación, portabilidad, a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas, incluida la elaboración de perfiles y 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 ILSA 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 pasajero deberá enviar un correo electrónico con el asunto “EJERCICIO DE DERECHOS” a protecciondedatos@iryo.eu o dirigirse a la siguiente dirección: Calle Méndez Álvaro 53, Edificio Boreal, 6ª planta, 28045 Madrid. Asimismo, puede presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos en su web Agencia Española de Protección de Datos (AEPD), en el caso de que sus derechos no hayan sido debidamente atendidos.