

Condicions de reserves de Grups a través del web d'agències d'iryo

Es poden fer reserves per a grups de 10 a 30 passatgers, sempre que el valor total de la reserva sigui inferior a 3.000 €. Si se superen aquests límits o el grup és superior a 30 passatgers, cal contactar amb grupos@iryo.eu per a la seva avaluació.

Per a grups amb menors d'edat d'entre 4 i 13 anys, ha d'haver-hi almenys un acompanyant adult per cada 10 nens. Els nadons i nens de 0 a 3 anys viatjaran de manera gratuïta i hauran d'anar al regaç d'un adult sense ocupar seient al tren. Tot i així, s'ha de fer la reserva dels nadons juntament amb la resta del grup.

Cada grup pot introduir un màxim de 2 cotxets de nadó en el conjunt de la reserva i un nadó per adult. No s'accepten reserves de mascotes ni de places H/PMR (persones amb mobilitat reduïda). En cas que es requereixi assistència del servei Acerca (prestat per ADIF), cal contactar amb grupos@iryo.eu

Els trens i horaris contractats estan subjectes a canvis operatius. En cas de reprogramació, pot ser que no es puguin garantir totes les condicions pactades. ILSA informará dels canvis operatius tan aviat com sigui possible.

Les reserves i compres de bitllets estan subjectes a les condicions generals de venda i a les condicions generals del contracte de transport d'ILSA, disponibles al web iryo.eu, sens perjudici del que estableixen aquestes condicions particulars.

En cas d'incompliment d'aquestes condicions, ILSA es reserva el dret de cancel·lar la reserva i aplicar penalitzacions si es generen despeses de cancel·lació.

1) Anul·lació del grup

El client haurà de formalitzar el pagament indicat en el moment de la compra per garantir la reserva del grup.

Despeses per cancel·lació:

- Des de la data de confirmació fins a 21 dies abans de la sortida, s'aplicarà un 7% de despeses per cada plaça cancel·lada.
- De 21 a 7 dies abans de la sortida, s'aplicarà un 50% de despeses per cada plaça cancel·lada.
- Dins dels 7 dies previs a la sortida, les despeses seran del 100% per cada plaça cancel·lada.

Les anul·lacions parcials estan permeses; en cas que no es puguin fer a través del web, cal contactar amb grupos@iryo.eu

2) Noms

Els noms dels viatgers s'introduiran després del pagament. El client haurà d'introduir els noms un per un abans de la data límit indicada al web. En cas que el grup inclogui menors d'edat, caldrà facilitar la data de naixement d'aquests.

Un cop introduïts els noms, els bitllets s'enviaran per correu electrònic o es podran descarregar des del web d'ILSA. Si no s'introdueixen els noms, encara que el pagament s'hagi fet correctament, els bitllets del grup no seran enviats.

Es poden introduir noms parcialment, però no s'enviaran els bitllets fins que s'hagin introduït tots els noms.

Els canvis de nom estan permesos sense càrrec fins a 2 hores abans de la sortida del tren si es fan pel mateix sistema de compra, o 72 hores abans si es demanen per correu electrònic a grupos@iryo.eu

El canvi només es considerarà efectiu quan ILSA n'envii la confirmació per correu electrònic.

Qualsevol canvi fet fora d'aquests procediments no es considerarà vàlid.

Tots els viatgers hauran de portar el bitllet de transport corresponent en el moment d'accedir al tren. Es pot denegar l'accés a qui no el presenti o a qui es negui a complir els controls de seguretat establerts per ILSA o per l'Administrador d'Infraestructures Ferroviàries.

3) Pagament i emissió

El pagament dels bitllets i dels serveis addicionals que ofereix ILSA s'haurà de fer per mitjans electrònics o per qualsevol dels canals autoritzats.

Els bitllets s'enviaran un cop fet el pagament i introduïts els noms.

4) Canvis de data

No es permeten canvis d'hora ni de data. Només es permeten canvis de nom.

5) Reemborsaments

Els reemborsaments s'efectuaran pel mateix mitjà de pagament que s'hagi utilitzat en la compra.

6) Assignació de seients

Els seients s'assignaran automàticament en el moment de la reserva i figuraran al bitllet.

ILSA no garanteix que tot el grup viatgi al mateix cotxe.

7) Equipatge

La franquícia d'equipatge inclosa amb el bitllet varia segons la classe adquirida:

- Inicial: una peça d'equipatge de mà (màx. 36×27×15 cm) i una maleta de cabina (màx. 55×35×25 cm).
- Inicial Superior i Infinita: una peça d'equipatge de mà (màx. 36×27×15 cm), una maleta de cabina (màx. 55×35×25 cm) i una maleta addicional (màx. 80×55×35 cm), prèvia reserva i sense cost addicional.
- Infinita Bistró: una peça d'equipatge de mà (màx. 36×27×15 cm), una maleta de cabina (màx. 55×35×25 cm) i una maleta gran (màx. 80×55×35 cm) sense necessitat de reserva prèvia.

S'aplicarà un recàrrec de 40 € per qualsevol bulto que superi o no compleixi les mesures establertes. Només es permetrà una maleta addicional per passatger.

8) Contractació de serveis addicionals no especificats

Es podran sol·licitar serveis addicionals sota petició i subjectes a confirmació per part d'ILSA. Les sol·licituds s'han de fer per correu electrònic a grupos@iryo.eu

9) Contracte de transport

Aquestes condicions no constitueixen un contracte de transport. El bitllet és el document que constitueix el contracte, ja sigui en paper o format digital.

Els bitllets emesos d'acord amb aquestes condicions estableixen un contracte de transport entre el viatger i ILSA. El viatge del client estarà subjecte a les condicions generals de transport i de venda d'ILSA, així com a tota la normativa aplicable.

10) Dades de contacte per notificacions operatives

En cas de no disposar de tots els correus electrònics o telèfons dels passatgers del grup, s'utilitzarà el contacte del responsable del grup o, si no, el del comprador de la reserva. Aquesta persona serà responsable d'informar la resta del grup de les notificacions que rebí d'ILSA.

11) Dades de contacte per a sol·licituds d'indemnització per retard

D'acord amb la normativa vigent, la indemnització per retard s'ha de pagar a cada passatger inclòs al grup.

Per sol·licitar la indemnització, cal facilitar el correu electrònic de cada passatger.

Si aquesta informació no s'ha facilitat en el moment de la reserva, l'agència haurà d'enviar-la a grupos@iryo.eu perquè els passatgers puguin tramitar la seva sol·licitud posteriorment.

En el cas dels menors d'edat, caldrà facilitar el correu electrònic del tutor legal.

La indemnització s'abonarà mitjançant un val (voucher), ja que ILSA no disposa de mitjans de pagament individuals per a cada passatger. Si els passatgers prefereixen rebre l'import en efectiu, hauran de contactar amb el Servei d'Atenció al Client d'ILSA a atencion.cliente@iryo.eu per fer el canvi del val.

12) Protecció de dades

Per garantir el dret fonamental a la protecció de dades personals, s'informa que per a la prestació del servei contractat és necessari que ILSA tracti les dades personals dels clients i passatgers, incloent-hi dades identificatives, detalls del viatge i preferències.

ILSA conservarà les dades d'acord amb els terminis legals aplicables o fins que el client sol·liciti la seva supressió o s'oposi al tractament. Les dades no seran comunicades a tercers, excepte per obligació legal o requeriment judicial o administratiu. També podran comunicar-se a col·laboradors essencials del servei, com els serveis d'assistència a persones amb mobilitat reduïda o els serveis de càtering a bord.

D'acord amb el Reglament (UE) 2016/679 (RGPD) i la Llei 3/2018 de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals, els clients i passatgers tenen dret a: accés, rectificació, supressió, oposició, limitació, portabilitat, i a no ser objecte de decisions automatitzades, inclosa l'elaboració de perfils.

Per exercir aquests drets, el passatger haurà d'enviar un correu electrònic amb l'assumpte "EXERCICI DE DRETS" a protecciondedatos@iryo.eu
o adreçar-se per correu postal a:
Carrer Méndez Álvaro 53, Edifici Boreal, 6a planta, 28045 Madrid.

Si els drets no han estat degudament atesos, es pot presentar una reclamació davant de l'Agència Espanyola de Protecció de Dades (AEPD) a través del seu lloc web oficial.