1. CONDICIONES GENERALES DE TRANSPORTE

El contrato de transporte está sujeto al Código de Comercio, a la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres, a su Reglamento y demás normas y disposiciones de desarrollo. Con la compra de un billete, el viajero conoce y acepta las siguientes condiciones:

1.1. Embarque del vehículo

El embarque en el vehículo se realizará con 10 minutos de antelación a la hora prevista para la salida del servicio. El pasajero podrá acceder al vehículo previa exhibición del billete al conductor.

En el supuesto de que el billete/s adquirido/s estuviera acogido algún tipo de descuento según lo dispuesto en cláusulas que se definen en las presentes Condiciones Generales, se deberá acreditar su derecho mediante documento original o copia fehaciente, tanto al comprar el billete como a la hora de viajar.

1.2. Vehículos

La prestación del servicio se realizará como mínimo mediante un vehículo adscrito a la concesión.

La Empresa podrá reforzar la prestación del servicio, en los casos de intensificaciones de tráfico, con vehículos de empresas transportistas colaboradoras, esta posibilidad no es obligatoria, pudiendo realizarse en función de la existencia de medios humanos y materiales disponibles, ya sean propios o de otras empresas en calidad de colaboración.

Para los refuerzos de servicios multimedia se aplicará la tarifa normal si es un coche normal y tarifa multimedia si es un coche multimedia.

Según la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres la empresa concesionaria podrá reforzar los servicios en los casos anteriormente descritos con vehículos de igual o inferior características, según las condiciones que marque la ley.

1.3. Equipaje

El viajero tiene derecho al transporte gratuito, en la bodega del autocar, de dos (2) maletas con un peso total conjunto de 30 kg de equipaje, con las limitaciones establecidas para líneas internacionales.

El exceso deberá ser abonado según la cuantía que por tarifa corresponda, mediante la previa facturación del equipaje, no estando obligada la empresa a embarcar dicho exceso en caso de que no haya espacio en el maletero del autobús.

En caso de daños, pérdidas o averías del equipaje transportado en las bodegas del autocar, la responsabilidad del transportista estará limitada como máximo a la cantidad que fije la legislación vigente. En caso de deterioro del equipaje que pueda ser imputable a AVANZA LARGO RECORRIDO, las indemnizaciones, de manera general, se aplicarán bajo las condiciones que marca la Ley de Ordenación de Transportes Terrestres, el importe de las mismas, según la circunstancia, será de 14,50€ por kilogramo.

En líneas internacionales la responsabilidad del transportista corresponde a la empresa que efectivamente efectúa el transporte, y conforme a la legislación que proceda. El viajero tiene derecho al transporte, en la bandeja portaequipajes del autocar, de un máximo de dos (2) bultos de mano (bolsos, portadocumentos, carteras o mochilas de pequeñas dimensiones); siendo el viajero el único responsable de la custodia de los bultos de mano y pertenencias que lleve consigo en la zona destinada a los usuarios.

1.4. Billetes

Los billetes pueden adquirirse en puntos propios de venta, web, máquinas de autoventa, agencias de viajes colaboradoras y venta telefónica, y en los propios vehículos cuando no exista taquilla propia (sujetos a disponibilidad de plazas y únicamente para el servicio que va a prestar).

Los billetes adquiridos a través de Internet y del sistema de venta telefónico son nominativos, debiendo el portador justificar mediante DNI o Pasaporte la titularidad de los mismos para acceder al vehículo, tanto si accede directamente con el número de localizador o sms, como si solicita la impresión física del billete en el punto de venta. El resto de billetes son al portador, pudiendo ser utilizados por la persona que los posea (la custodia del billete previamente adquirido únicamente corresponde al usuario); la pérdida del billete al portador no da derecho a devolución de importe, siendo obligatorio adquirir nuevo billete para el servicio en el que se pretenda viajar. La compra de billetes por la web, por agencia colaboradora, por teléfono o por taquilla llevan asociado un incremento del importe del mismo a través de un fee de gestión o gastos de gestión, según la tarifa vigente.

Los billetes pueden comprarse con antelación, ésta será determinada por la empresa (excepto en el propio vehículo, que solo atenderá la venta para el servicio que va a realizar).

Los billetes de ida y vuelta podrán ser adquiridos sin fecha fija de regreso (con un sobrecoste adicional asociado, según la tarifa vigente), y tendrán un plazo máximo de 6 meses para su cierre desde la fecha del viaje de ida hasta la fecha de viaje de vuelta. Los billetes con vuelta abierta podrán ser cerrados a través Internet, o en cualquiera de los puntos de la red comercial de la Empresa. Los cambios de fecha, igualmente, se podrán realizar a través de los mismos canales.

El billete únicamente será válido para la fecha y hora que figure en el mismo. La no presentación a la salida del servicio implica la pérdida del viaje y no da derecho al cambio de billete o devolución del importe.

Los billetes adquiridos para promociones programadas por la empresa transportista, están sometidos a las condiciones particulares establecidas para la promoción programada en cuanto a su venta, cambio y anulación, de las que se informa en el apartado correspondiente de la web www.avanzabus.com.

Los billetes que tengan uno de los servicios (Ida o vuelta) sujetos a promoción, pasan a ser íntegramente promocionales y también se rigen por las condiciones particulares establecidas para la promoción programada en cuanto a su venta, cambio y anulación, de las que se informa en el apartado correspondiente de la web www.avanzabus.com.

Para el pago de billetes comprados en el propio autobús, el viajero deberá hacer frente a su pago con moneda fraccionaria exacta coincidente con el precio marcado; no obstante, la empresas adoptará las medidas necesarias para que su personal pueda realizar cambios de moneda, siempre y cuando la ofrecida como pago por el usuario, sea como máximo el primer billete con un valor por encima del precio del billete.

1.5. Selección de plaza

La asignación de asiento se realiza de manera automática independientemente del canal por el que se realice la compra, esto lleva asociado un coste adicional según la tarifa vigente teniendo el cliente que seleccionar la plaza. En caso de que no quiera seleccionar su plaza deberá de indicarlo.

El booking presentado para la elección de asiento/s corresponde a la flota propia de Avanza Largo Recorrido, pudiendo variar la situación de la/s plaza/s elegida/s, si el autobús en que efectuara el viaje correspondiese a una empresa colaboradora.

Avanza Largo Recorrido, por motivos operativos o imprevistos, se reserva el derecho a variar las condiciones y posibilidades reseñadas y deshabilitar estos sistemas de elección de espacio para viajar, activando el sistema automático de asignación de plazas. Por estos mismos motivos la selección de plaza también podrá variar, lo que puede suponer que el número de plaza seleccionada tenga una ubicación diferente dentro del vehículo.

1.6. Viajero no titular

En caso de que el portador no fuese el titular del billete, para poder viajar, deberá aportar autorización del titular a favor del portador, acompañada de fotocopia de su dni o pasaporte. La Empresa transportista se reserva el derecho a admitir la validez del billete en tanto no quede acreditada la titularidad del mismo.

1.7. Comprobación de datos de billete

Es responsabilidad del cliente revisar los datos del billete en el momento de adquirir el billete, que los datos impresos (trayecto, fecha y hora) coinciden con los que ha solicitado. No se admitirán reclamaciones una vez retirado / abonado el billete.

1.8. Billetes deteriorados

No serán admitidos los billetes que presenten enmiendas, tachaduras, o deterioros que impidan la adecuada identificación del trayecto, fecha, hora y/o identificación del usuario, si son billetes nominativos. Éstos podrán ser canjeados (para igual servicio) en puntos propios de venta, en horario de atención al público y con una antelación mínima de 30 minutos a la salida del servicio.

1.9. Modificación de billetes

Los cambios en billetes tienen un coste adicional asociado por cada trayecto modificado, de 6€, en cada uno de los billetes a modificar, pudiéndose realizar cuantos cambios sean necesarios, hasta dos horas antes de la salida del servicio que figura en el billete.

Los cambios solo se pueden realizar sobre la fecha y/u hora del servicio, en ningún caso sobre origen o destino.

El cambio de fecha y/o tipo de servicio podrá variar las características de tipo de coche, respecto de los ya asignados. En caso que el cambio implique una mejora en el tipo de servicio, además del coste por modificación, se abonará la diferencia económica que resulte de esta mejora. El cambio a un servicio inferior al que tiene contratado, implica la renuncia de la diferencia de coste que exista entre ambos servicios.

Podrán realizarse tantas modificaciones por trayecto se desee. Estas modificaciones conllevan un coste adicional asociado según la tarifa vigente. Si desea el cambio de servicio deberá saber que:

- Si es de Multimedia y pasa a Normal, la tarifa suplementaria no se devuelve
- Si el cambio es de Normal a Multimedia, deberá abonarse la diferencia de tarifa.

Para los billetes adquiridos por la web y/o nominativos, si desea realizar el cambio de fecha, únicamente debe seleccionar la nueva fecha. Estos cambios podrá efectuarlos, desde la propia web siempre que conozca el número de billete y de localizador, y solo hasta dos horas antes de la salida del servicio, que consta en el billete que desea cambiar. Realizada la modificación quedará anulado el primer billete (en el trayecto modificado), generándose uno nuevo.

En el caso de billetes al portador (no nominativos) deberá de presentarse en cualquiera de nuestros puntos de venta propios y entregar el billete original para su modificación.

Advertencias: * El cambio de fecha y/o tipo de servicio podrá variar las características de tipo de coche, respecto de los ya asignados.

1.10. Anulaciones

Las anulaciones de billetes adquiridos a través de Internet deberán realizarse a través de la web de la propia empresa transportista o www.avanzabus.com.

No se admitirán devoluciones de billetes adquiridos a través de Internet en los puntos de venta autorizados.

Los billetes, de manera general, deben ser anulados por el mismo canal que han sido adquiridos. En el caso de billetes al portador (no nominativos) deberá de presentarse en cualquiera de nuestros puntos de venta propios y entregar el billete original para su anulación.

La Empresa cobrará un 35% del importe del billete, como gastos de anulación, a todo viajero que realice tal operación, hasta solamente dos horas antes de la salida del autocar.

El importe de fee de gestión no es reintegrable. El fee por compra de billete con vuelta abierta si es reintegrable, en caso de anulación parcial o total del billete.

En billetes de ida y vuelta, la anulación será para ambos trayectos, no pudiendo anular solo uno de los trayectos.

1.11. Cancelaciones de servicios

La empresa no se hará cargo de gastos derivados al cliente por la cancelación de servicios, tales como hoteles, perdida de enlaces, eventos, etc... solo aquellos que se enmarquen dentro de lo estipulado en la legislación vigente, en la carta de servicios de la empresa o en los seguros que haya contratado el cliente o a los que esté obligada la empresa a tener contratados.

1.12. Bonificaciones

Todo viajero que pueda ser acreedor a una bonificación en el precio del billete, deberá acreditar su derecho, mediante documento original o copia fehaciente, tanto al comprar el billete, como a la hora de viajar. En caso de no aportar dicha documentación, el billete será considerado no válido, debiendo por tanto adquirir uno nuevo para viajar.

1.13. Servicios con origen o destino Aeropuerto Madrid Barajas / Adolfo Suarez

En los servicios con origen o destino Aeropuerto Madrid Barajas / Adolfo Suarez podrá cambiar en caso de necesidad de autobús en la Estación Sur de Autobuses de Madrid.

1.14. No fumar

Está prohibido fumar en el interior del vehículo (R.D. 1293/99).

1.15. Objetos perdidos

Cualquier producto perecedero que quede en el coche después del servicio será depositado en el contenedor de basura correspondiente, no pudiendo ser reclamado por el cliente.

1.16. Menores de edad

Con carácter general, queda prohibido que los menores viajen sin la compañía de un adulto, a menos que los padres, o en su caso el tutor, expida una autorización al menor para poder viajar solo, no teniendo ninguna responsabilidad la empresa sobre el mismo. Concretando:

- Los menores de 11 años no pueden viajar solos.
- Los mayores de 11 años y menores de 16 años podrán viajar solos, pero con autorización.
- Los menores de 16 años no pueden viajar solos al extranjero.
- Los menores entre 16 y 18 años deben de viajar con autorización al extranjero.

Los menores de 11 años deberán de viajar siempre con un adulto, adquiriendo billete con la tarifa correspondiente para ellos, junto con el billete del adulto que le acompañe.

1.17. Personas con movilidad reducida

No existen limitaciones para pasajeros con discapacidades o condiciones especiales, a menos que se trate de personas con movilidad reducida que dependan para acceder al autocar de una plataforma elevadora y anclar la silla de ruedas en el vehículo. En el supuesto de que usted requiera de estos sistemas, al no disponer todos los vehículos de estos mecanismos deberá consultar previamente la disponibilidad de los mismos para el Servicio solicitado.

1.18. Servicios complementarios

La contratación de otros servicios complementarios se regirán por las condiciones particulares de los mismos, estando estas disponibles en www.avanzabus.com.

1.19. Mascotas

Según el artículo 11 del Reglamento General de Circulación (*) no está permitido llevar animales de compañía junto a las personas en los autobuses, exceptuando, siempre bajo la responsabilidad y acompañados de sus dueños, los perros de asistencia.

En Avanza puedes viajar con tu mascota, según la tarifa correspondiente y en un transportín homologado, viajando en el maletero del autobús. El cliente debe completar un formulario de responsabilidad con los animales (disponible en www.avanzabus.com) que se entregará en taquilla o al conductor antes de acceder al vehículo.

El límite establecido en cuanto al número de animales que pueden viajar, queda sujeto a las condiciones de equipaje y a la capacidad del maletero del autobús. Solo los perros guía podrán viajar en el habitáculo de viajeros, con la documentación y justificante que acredite tal condición.

En ningún caso la empresa se hace responsable de los daños que pueda sufrir el animal durante el servicio.

En algunos autobuses existen habitáculos especiales para mascotas, pregunta al comprar tu billete y al embarcar en el vehículo. No se recomienda viajar con mascotas en fechas y horas en la que la temperatura ambiente sea superior a 25ºC.

1.20. Equipaje especial

El equipaje especial siempre estará sujeto a la capacidad de la bodega del autobús. Los bultos a transportar se deben facturar de acuerdo a las tarifas existentes y deben ir embalados convenientemente para no estropear el equipaje del resto de viajeros. En el caso de bicicletas y patinetes eléctricos el usuario debe pagar el suplemento correspondiente, para transportarlo, en cualquiera de nuestras taquillas, por unidad y trayecto, antes de la salida del autobús.

En el caso de bicicletas debe desmontar la rueda delantera de la bici y embalarla, para evitar dañar otro equipaje.

En el caso de patinetes debe de plegarlo para que no deteriore el resto de equipaje.

1.21. Libro de reclamaciones

Existe un libro de reclamaciones en todos los vehículos, puntos de venta propios, y centros de atención al cliente a disposición de los usuarios.

2. CONDICIONES PARTICULARES EN LAS LINEAS DE LA CONCESION MADRID-SEGOVIA

Serán de aplicación las Condiciones Generales de Transporte a excepción en lo que contradiga a lo siguiente:

2.1. Equipaje

El viajero tiene derecho al transporte gratuito, en la bodega del autocar, de bultos con un peso total conjunto de 40 kg de equipaje.

El viajero tiene derecho al transporte, en la bandeja portaequipajes del autocar, de un máximo de 10kg en bultos de mano con dimensiones aproximadas de 56x45x25 cm.

2.2. Modificaciones de billete

El cliente tiene derecho al cambio gratuito del billete antes de la salida del servicio y durante los 60 minutos posteriores a la salida del mismo, para el siguiente servicio del día siempre que haya plazas disponibles.

Estas condiciones pueden variar dependiendo del modo de pago, tarifa o bonificación que tenga el billete, según las condiciones particulares correspondientes.

2.3. Anulaciones

El cliente tiene derecho a la anulación del billete hasta la hora de la salida del servicio sin coste alguno.