

Condiciones de compra

1.- Responsabilidad

La responsabilidad del transportista incumbe a la empresa que realiza efectivamente el servicio. La empresa transportista no responderá de los incumplimientos que no le sean directamente imputables, ni de los producidos por caso fortuito, fuerza mayor, o por atender exigencias legales o administrativas. Por motivos de averías en ruta u otras eventualidades, el viajero solamente tiene derecho a la continuidad del viaje en otro vehículo. Del mismo modo, **no se hace responsable de las pérdidas de enlace de sus servicios con otros transportes, propios o ajenos.**

2.- Equipajes

El viajero tiene derecho a transportar gratuitamente hasta 30 Kg de equipaje, cuyo exterior u embalaje sea el apropiado para tal fin y no dañe el equipaje de otros usuarios. Objetos tales como ordenadores, cámaras, etc. deberán ir embalados en sus cajas o fundas correspondientes. Cualquier exceso del peso establecido anteriormente deberá ser facturado. La responsabilidad del transportista estará limitada a lo recogido en la Ley 29/2003 de 8 de octubre. Además, podrá llevar en la cabina del vehículo equipaje de mano de pequeñas dimensiones, previa autorización del conductor.

En caso de pérdida o deterioro del equipaje transportado, será imprescindible efectuar la reclamación inmediatamente a la llegada, exhibiendo el billete y el resguardo de facturación, en su caso. Se deberá aportar una relación detallada de los daños sufridos y del contenido del equipaje, así como su peso aproximado.

La responsabilidad del transportista estará limitada a lo recogido en la Ley 29/2003 de 8 de octubre. **El transportista no responderá de los daños, pérdidas o averías que sufran los bultos de mano u otros objetos no confiados a su custodia.**

3.- Transporte de bicicletas / tablas de surf / esquís

El precio para su transporte será de 8 euros/unidad y se podrá transportar como máximo una bicicleta, una tabla de surf ó un par de esquís por viajero. Por razones de espacio disponible en los maleteros, este servicio se limita a tres unidades por vehículo.

Dichos artículos deberán estar preparados para ser transportados sin provocar daños en otros equipajes o bultos, siendo obligatorio que vayan desmontados y embalados en algún tipo de caja o bolsa preparada para su transporte.

El viajero deberá presentarse al embarque con su artículo, con una antelación de 15 minutos para efectuar la carga en el maletero, anterior al resto de equipaje y no demorar el servicio. Observar las indicaciones del conductor.

4.- Transporte de mascotas

La ley prohíbe el transporte en el habitáculo de viajeros de cualquier animal, a excepción de los perros lazarillos. Los perros o gatos viajarán en los maleteros, en el interior de jaulas o cestas especiales proporcionadas por el viajero que deben estar adaptadas para este uso, quedando prohibido su traslado fuera de estos habitáculos.

Con carácter general, el traslado de estos animales se realiza bajo la entera responsabilidad de sus propietarios, que viajarán necesariamente en el mismo servicio que el animal.

El viajero deberá presentarse al embarque, acompañado del animal, con una antelación de 15 minutos, introduciendo personalmente el animal en la jaula situándola en el autobús, según las indicaciones del conductor. El animal deberá estar en buenas condiciones físicas, higiénicas y anímica para el traslado, no siendo obligatorio, aunque si recomendable, el uso de bozales en el caso de los perros.

El desembarque del animal será igualmente realizado por su propietario, procurando que no haya personas en las proximidades a fin de evitar circunstancias incómodas o peligrosas, que pudieran afectar al resto de viajeros.

El transporte será gratuito sino excede de 10 kg de peso. En caso de exceder de los 10 kg se abonará la cantidad de 10,00 euros.

Únicamente se admite una mascota por autobús

5.- Condiciones de viaje de los menores

El número de viajeros transportados no puede ser superior al de plazas autorizadas, lo que significa que todos los menores computan a efectos de número de viajeros transportados (Real Decreto 965/2006). Se emitirá billete a todos los niños, independientemente de su edad.

Las personas menores de 18 años podrán viajar solas siempre que una persona adulta (familiar o conocido) esté presente y se responsabilice del menor, en el momento de embarque en la salida y otra persona adulta (familiar o conocido) esté presente y se responsabilice del menor, en el momento del desembarque en la llegada. Los responsables de las personas menores de 18 años (familiar o conocido) deberán cumplimentar la correspondiente autorización que se entregará al conductor en el momento de acceder al autobús. La autorización podrá obtenerla en nuestras taquillas, en nuestra página web www.plmautocares.com y también en nuestro blog www.blogplmautocares.com

6.- Anulación de billetes

La anulación de billetes solo es posible si se solicita, al menos, 2 horas antes del inicio del servicio, bien a través de internet o personándose en los puntos de venta (taquillas).

En caso de petición de anulación de billete la empresa devolverá al viajero el importe del billete deduciendo un 10% del mismo, cuando se solicite antes de las 48 horas de la salida del servicio. Si la anulación se solicita entre las 48 horas y 2 horas antes de la salida del servicio, se devolverá al viajero el importe del billete deduciendo un 20% del mismo. No se procederá a la anulación, ni por consiguiente la devolución de su importe, dentro de las 2 horas inmediatamente anteriores al inicio del servicio. No se procederá en ningún caso a la devolución del coste de gestión.

Si se adquieren billetes de Ida y Vuelta (cerrada), en caso de anular uno de los dos billetes ó los dos, se perderá el descuento aplicado (30% en la vuelta), independientemente de las deducciones anteriormente descritas.

Los billetes comprados a través de internet, SOLO se pueden anular a través de internet, con los plazos y descuentos descritos anteriormente.

Las anulaciones de los billetes comprados en las taquillas en efectivo o mediante tarjeta de crédito, se realizarán en las propias taquillas con los mismos plazos, medios y descuentos descritos anteriormente.

Las anulaciones de los billetes comprados a través de internet SOLO se realizarán en la propia página web, indicando el número de localizador y DNI, con los mismos plazos y descuentos descritos anteriormente. Se tomarán como fecha y hora de referencia la del momento de la anulación. Si se

remitiese un e-mail o llamada de teléfono a la empresa para efectuar la anulación, se tomara como referencia la fecha y hora del e-mail o llamada.

La no presentación del viajero en el lugar y momento de la salida conllevará la pérdida del viaje y no dará derecho al cambio del billete o devolución de su importe.

7.- Pérdida de billetes

La pérdida ó robo de los billetes no dará lugar a ninguna anulación o devolución del importe de los mismos, independientemente del sistema de pago.

8.- Cambio y reimpresión de billetes

El cambio de billetes solo es posible si se solicita, al menos, 2 horas antes del inicio del servicio, bien a través de internet o personándose en los puntos de venta (taquillas). **Cualquier cambio de billete estará condicionado a la existencia de plazas disponibles en el nuevo horario solicitado.**

El cambio de billete no llevará recargo si se solicita antes de las 48 horas de la salida del servicio. Si el cambio se solicita entre las 48 horas y 2 horas antes de iniciarse el servicio, el recargo será de un 10%. No se procederá al cambio, ni por consiguiente la devolución de su importe, dentro de las 2 horas inmediatamente anteriores al inicio del servicio. No se procederá en ningún caso a la devolución del coste de gestión.

Solo se permite dos cambios de billete por usuario y servicio. El segundo cambio de billete conllevara un recargo de un 20%, siempre que se solicite antes de las 2 horas de inicio del servicio.

Si se adquieren billetes de Ida y Vuelta (cerrada), en caso de cambiar uno de los dos billetes ó los dos, se perderá el descuento aplicado (30% en la vuelta), independientemente de las deducciones anteriormente descritas.

La reimpresión de los billetes comprados a través de internet, puede realizarse en la misma web, con el número de localizador y DNI.

9.- Billetes de ida y vuelta

En los billetes de ida y vuelta cerrada, se aplica un descuento de un 30% en el billete de vuelta. Si se modifica el día o la hora, en el billete de ida y/o en el de vuelta, se pierde el descuento aplicado del 30%.

En los billetes de ida y vuelta abierta, se aplicará un descuento de un 20% en el billete de vuelta. **(cuando esté disponible este descuento)**

En los resguardos de vuelta no aparecen consignados el día, hora, asiento y servicio relativos al regreso, por ello el viajero deberá confirmar el regreso con la mayor antelación posible que estará **CONDICIONADO A LA EXISTENCIA DE PLAZAS DISPONIBLES**, en la fecha y horario solicitado. La confirmación del regreso no conlleva ningún gasto y la validez del resguardo de vuelta es de 4 meses contando desde la fecha de emisión.

Los billetes comprados a través de internet se podrán confirmar el regreso a través de la web, condicionado a la existencia de plazas disponibles en la fecha y horario solicitado.

10.- Precio de los billetes y validez

El importe total de los billetes comprados por internet, se compone del precio del billete según las tarifas vigentes en la concesión, más la cantidad adicional expresada, en concepto de coste de gestión a través de dicho canal de venta. El coste de gestión se aplicará a cada billete. En caso de anulación del billete no se procederá a la devolución del coste de gestión.

Todos los billetes tienen una validez de 4 meses contados a partir de la fecha de emisión, independientemente de la forma de compra.

COMPRUEBE LOS CAMBIOS Y DATOS DE SU BILLETE AL RETIRARLO DE VENTANILLA

11.- Servicios de refuerzos ó averías

La empresa se reserva la posibilidad de realizar el servicio mediante vehículos de empresas colaboradoras cuando las circunstancias así lo requieran, y en particular, para hacer frente a intensificaciones de tráfico o sustitución por averías.

12.- Prohibición de fumar

Queda absolutamente prohibido fumar en el interior del vehículo (Art. 6 R.D. 1293/1999).

13.- Comida y bebida

Solo está permitido comer bocadillos que no desprendan olor que puedan molestar al resto de viajeros ni aceite u otros condimentos que puedan manchar el vehículo.

Solo se permite beber refrescos en lata o botellines de agua. Está prohibida la utilización de envases de cristal y bebidas alcohólicas.

En los autobuses existen papeleras para depositar la basura y envases. Se ruega hacer uso de ellas.

14.- Libro de Reclamaciones

Existe un libro de reclamaciones a disposición del viajero en los lugares de origen y destino.

15.- Descuentos

Los únicos descuentos disponibles en la compra por internet son los de ida y vuelta cerrada, mayores de 65 años, menores de 18 años, Familia Numerosa 20% y Familia Numerosa 50%.

Es obligatorio para acceder al autobús la presentación al conductor de la documentación acreditativa que le otorga el derecho al descuento.

La no presentación del documento acreditativo para la obtención del descuento al conductor en el momento de subir al autobús, o bien, que la documentación no esté en regla o fuera de vigencia, implica la pérdida total del importe del billete y la imposibilidad de viajar con el mismo. En ningún caso se podrá abonar la diferencia económica teniendo que adquirir otro billete completo si se desea viajar.

Tipos de descuentos:

- Descuento de ida / vuelta cerrada. Descuento del 30% en la vuelta (según condiciones)
- Descuento de ida / vuelta abierta. Descuento del 20% en la vuelta (según condiciones)
- Familia Numerosa:
 - Familia Numerosa de Primera o general: Da derecho a beneficiarse de un descuento del 20% en el billete.
 - Familia Numerosa de Honor o especial: Da derecho a beneficiarse de un descuento del 50% en el billete.

NOTA: UNICAMENTE son acumulables los descuentos de Familia Numerosa con los descuentos de: ida y vuelta cerrada, mayores de 65 años y menores de 18 años.

Para obtener el descuento por Familia Numerosa es necesario presentar el DNI o pasaporte junto con el libro de Familia Numerosa o fotocopia compulsada del mismo al conductor del autobús.

Además es necesario que la fecha de vigencia esté actualizada en el momento de acceder al autobús.

- Mayores de 65 años. Descuento del 20 %. Presentar el DNI al acceder al autobús.
- Menores de 18 años. Descuento del 20 %. Presentar el DNI al acceder al autobús.
- PMR en silla de ruedas y acompañante. Descuento del 50%
- Grupo de más de 10 personas: Descuento del 10%. Comprar todos los billetes juntos.

16.- Proceso de Compra en Internet

Desde que selecciona su asiento, tendrá un período de 4 minutos para finalizar la operación de compra.

Sólo después de introducir el número de tarjeta financiera y fecha de caducidad de la misma y pulsar el botón "Pagar", se dará por realizada la compra, con el cargo del importe correspondiente.

Una vez terminado el proceso de compra imprima el billete que aparecerá en su pantalla. Si no le es posible en ese momento, anote el localizador y posteriormente imprímalo más tarde a través de la opción 'reimpresión' que aparece en el cuadro de compra de www.plmautocares.com o bien pase por nuestras taquillas para validar e imprimir el billete.

Además, existe la posibilidad de solicitar confirmación de la compra vía e-mail o SMS. Presentando dicha confirmación (localizador) al conductor también será válida para acceder al autobús.

17.- Medios de Pago

El pago con tarjeta financiera de crédito o débito son los únicos medios de pago aceptados para la compra por internet.

La compra en taquillas puede realizarse en efectivo o mediante tarjeta financiera de crédito o débito.

18.- Factura.

Si usted desea factura de sus billetes, puede optar entre una de estas opciones:

Enviando los billetes a AUTOBUSES PAMPLONA - MADRID, S.L. Polígono La Portalada II C/ Santa María, 8 26006 Logroño (La Rioja) indicando: nombre del viajero o empresa, dirección completa (calle, localidad, provincia y código postal), CIF o DNI, una dirección de e-mail y un número de teléfono de contacto

Contacte vía e-mail en info@plmautocares.com facilitando la siguiente información: nombre del viajero o empresa, dirección completa (calle, localidad, provincia y código postal), CIF o DNI y número de teléfono de contacto. Deberá remitir los billetes escaneados. La factura se remitirá vía e-mail

Todos los billetes utilizados durante el mes se remitirán a la empresa en los 5 primeros días del mes siguiente a la utilización de los mismos, con el fin de emitir una sola factura a final de mes.

19.- Contacto

Ponemos a su disposición diferentes alternativas de contacto ante cualquier necesidad de comunicación con nuestra organización.

- AUTOBUSES PAMPLONA - MADRID, S.L. Polígono La Portalada II C/ Santa María, 8 CP 26006 Logroño (La Rioja)
- Teléfonos de información: **902 144 174**

Horario: De Lunes a Viernes de 9:00 h. a 21:00 h. Sábados de 9:00 h. a 13:00 h.

- A través de la web www.plmautocares.com
- A través de nuestro correo: info@plmautocares.com