

## TERMINOS Y CONDICIONES PARA EL TRANSPORTE DE LOS PASAJEROS 1 de 4

### 1. Responsabilidad

El contenido de este documento aplica a los servicios regulares internacionales de pasajeros realizados en colaboración por las empresas: Cooperativa Interurbana Andorrana SA, Autocars Brugulat SA i Socintarbus . Sociedade de Transportes Internacionais de Passageiros, Lda. En Líneas Internacionales, la responsabilidad que pudiera existir incumbe a la empresa que realiza efectivamente el transporte, con arreglo a las Leyes y Tribunales de su país.

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. Tampoco se hace responsable de las pérdidas de enlace de sus servicios con otros transportes, ya sean propios o ajenos.

El transportista no responderá de los daños, pérdidas o averías que sufran los bultos de mano u otros objetos no confiados a su custodia.

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. Se deberá aportar una relación detallada de los daños sufridos y del contenido del equipaje, así como su peso aproximado y la correspondiente denuncia.

La responsabilidad por los daños o pérdidas que sufran los equipajes facturados estará limitada a 450 euros.

### 2. Equipajes

La empresa únicamente es responsable del equipaje transportado en la bodega del autocar.

El equipaje transportado en las bodegas del autocar debe ir debidamente identificado a nombre del pasajero con el fin de facilitar las labores de control que puedan ser efectuadas por los servicios de aduana, policía, etc. A tal efecto el equipaje facturado será etiquetado y la empresa hará entrega del resguardo correspondiente.

Cada viajero tiene derecho a transportar gratuitamente dos bultos (bolsas o maletas) hasta un peso de 30 Kg en total.

Los cochecitos de bebé y las sillas de ruedas plegables de los pasajeros no computan a efectos de exceso de equipaje.

Las bicicletas plegables se consideran equipaje, debiendo ir para su correcto transporte, plegadas y embaladas en su correspondiente bolsa.

Uno de los bultos puede ser substituido por una bolsa con un par de esquís y bastones o con una tabla de nieve.

Objetos tales como ordenadores, cámaras, etc. deberán ir embalados en sus cajas o fundas correspondientes e informar al conductor de su contenido.

El exceso de equipaje deberá ser abonado según la cuantía que por tarifa corresponda.

Se pueden transportar objetos de pequeño volumen o bultos de mano, siempre que no supongan molestias y peligro para los viajeros y debidamente colocados en las bandejas de la parte superior de los asientos, nunca en los pasillos o entre las piernas, y con previa autorización del conductor. A tal efecto, se entenderá por equipaje de mano, todo pequeño objeto destinado al abrigo, adorno o uso personal que un viajero lleve consigo durante el viaje a bordo del habitáculo del vehículo. El equipaje de mano corre a riesgo exclusivo del cliente.

#### 2.1. Transporte de bultos especiales

No se admitirán bultos que por su aspecto o condición puedan afectar al servicio o causar desperfectos al resto del equipaje o al vehículo.

La empresa aceptará su transporte, cuando el espacio de la bodega lo permita y para lo cual el viajero lo deberá solicitar previamente al Centro de Atención al Cliente y, en caso de autorización, abonar la tarifa vigente.

Se considera como exceso de equipaje los bultos (bolsas i maletas) que en su conjunto excedan de los 30 Kg.

No se permite el transporte de bicicletas no embaladas, y que no vayan plegadas en su correspondiente bolsa.

## TERMINOS Y CONDICIONES PARA EL TRANSPORTE DE LOS PASAJEROS 2 de 4

### 2.2. Tarifas de exceso de equipaje

Por cada 30 Kg o fracción en exceso -> 10 " .

No se admite el transporte de elementos que puedan contener materiales u objetos peligrosos o de un volumen o peso excesivo que dificulten su manipulación.

### 3. Transporte de mascotas

Está prohibido llevar consigo cualquier animal. Se exceptúan de esta prohibición, siempre bajo la responsabilidad del viajero, el transporte de perros especialmente adiestrados como lazarillos.

### 4. Políticas de cambios y anulaciones para billetes internacionales

El billete únicamente será válido para la fecha y hora que figure en el mismo. 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.

Los cambios y las anulaciones deben efectuarse por los mismos canales donde fueron adquiridos, excepto cuando el billete se haya adquirido al conductor del autobús, en cuyo caso los cambios o anulaciones deberán hacerse en el Centro de Atención al Cliente.

El viajero deberá dirigirse, a la parada con el billete y su documentación personal en regla 15 minutos antes de la salida.

La anulación y el cambio de billetes vendidos por medio de:

- La web de la Cooperativa Interurbana Andorrana S.A., o sus asociadas se gestionará en la misma web. En caso de que el cliente tenga derecho a la devolución total o parcial del importe de billetes los servicios del proveedor efectuarán el abono después de la aplicación de las políticas de anulación y cambio de billetes.
- Venta en taquilla, el cliente deberá gestionar el abono en la misma taquilla en la que ha efectuado la compra o en el Centro de Atención al cliente que aplicará para el cálculo del importe las políticas de anulación y cambio de billetes.

En caso de anulación, siempre que posea su billete impreso y no exista oficina de la empresa emisora del trayecto, debe contactar directamente con el Centro de Atención al Cliente de la Cooperativa Interurbana Andorrana S.A. para efectuar dicha anulación.

En ningún caso se devolverá el coste de gestión.

#### 4.1. Política de cambios

Los cambios únicamente podrán afectar a la fecha u hora del servicio, no siendo posible realizar cambio alguno sobre el trayecto o datos personales de los viajeros.

Sólo está permitido un cambio por billete. El cambio de la fecha del viaje solamente es posible si se solicita con al menos 2 horas de antelación al inicio del servicio, y estará condicionado a la existencia de plazas disponibles en la nueva fecha solicitada.

#### 4.2. Política de anulaciones

No se admitirán devoluciones solicitadas después de las 2 horas anteriores a la salida del servicio.

En caso de anulación, se devolverá al viajero el importe del billete deduciendo un 10% si se solicita con al menos 48 horas de antelación a la salida del servicio y un 20% si es solicitada entre las 48 y las 2 horas anteriores a la salida del servicio. La hora de salida del servicio es la hora de salida desde el inicio del trayecto.

Los billetes adquiridos con tarjeta bancaria solo se pueden anular contra la tarjeta con la que se efectuó la compra.

## TERMINOS Y CONDICIONES PARA EL TRANSPORTE DE LOS PASAJEROS 3 de 4

### 5. Cierre de billetes con regreso abierto

La confirmación de la vuelta estará condicionada a la existencia de plazas disponibles en la fecha solicitada. La confirmación del regreso no conlleva ningún gasto.

El viajero deberá tramitar el cierre del regreso con la mayor antelación posible, preferentemente con 8 días de antelación.

El cierre de la vuelta, de los billetes con vuelta abierta, se limita a seis meses.

El cierre de billetes vendidos por medio de:

- La web de la Cooperativa Interurbana Andorrana S.A., se gestionará en la misma web.
- Venta en taquilla, el cliente deberá gestionar el abono en la misma taquilla en la que ha efectuado la compra o con el Centro de Atención al Cliente.
- En caso de que la compra del billete se haya efectuado en el autobús, el cierre de la vuelta deberá gestionarse con el Centro de Atención al Cliente.

### 6. Refuerzos y asignación de plazas

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, pudiendo los vehículos no reunir necesariamente las mismas características de confort que los propios. Lo mismo puede suceder en caso de incidencia en los vehículos titulares de la línea.

### 7. Titularidad del billete

Para viajar es necesario la presentación de un documento personal junto con el billete.

Si no presenta el billete, y la documentación que acredite la titularidad, en el momento de embarque no podrá acceder al servicio y no tendrá derecho a la devolución del precio del billete ni a su cambio para otra hora o fecha.

Deberá conservar el billete al menos hasta la finalización del servicio.

Los billetes adquiridos por Internet son nominativos personales e intransferibles. Para su utilización se requiere la comprobación de un documento personal del viajero y que este dato corresponda con el número de identificación personal reflejado en el billete.

El billete debe ser conservado por el pasajero y presentado cuando sea requerido por cualquier agente del transportista, junto con la documentación personal.

### 8. Menores

Los menores de 16 años deben viajar acompañados de un adulto legalmente autorizado. Los jóvenes con edades comprendidas entre 16 y 18 años, necesitan el pasaporte o documento nacional de identidad junto con la autorización policial para viajar.

### 9. Centro de Atención al Cliente - Quejas, Reclamaciones y Sugerencias

Centro de Atención al Cliente - Cooperativa Interurbana Andorrana, S.A. - Av. Príncipe Benlloch, 26, local 6 - AD 500 - Andorra la Vella (ANDORRA) - Teléfono: +376 806555 - Fax: +376 863707. Teléfono: +34 931 769 677 (España). Teléfono: +351 211 16 52 37 (Portugal). Las quejas y reclamaciones, así como las peticiones de información y las sugerencias pueden realizarse a través de la web [www.interurbana.ad](http://www.interurbana.ad), en el apartado de Atención al Cliente:

[Quejas, Reclamaciones y Sugerencias](http://www.interurbana.ad/idioma-es), <http://www.interurbana.ad/idioma-es>.

También se pueden enviar por correo postal al Centro de Atención al Cliente.

Habrá que presentar la reclamación en los tres meses siguientes a la fecha en que se haya prestado o se hubiera debido prestar el servicio regular. En el mes siguiente a la recepción de la reclamación, la empresa transportista notificará al viajero que su reclamación se ha admitido, se ha desestimado o todavía se está examinando. El plazo para proporcionar la respuesta definitiva será menor de tres meses a partir de la fecha de recepción de la reclamación.

## TERMINOS Y CONDICIONES PARA EL TRANSPORTE DE LOS PASAJEROS

4 de 4

### 10. Legislación aplicable

Según la nacionalidad de la empresa que realiza el transporte:

Si presta el transporte una empresa Española:

- Reglamento (UE) nº 181/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero de 2011, sobre los Derechos de los viajeros de autobús y autocar, de acuerdo con su redacción vigente y de aplicación en cada momento.
- Ley 9/2013, de 4 de julio, por la que se modifica la Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres y la Ley 21/2003, de 7 de julio, de Seguridad Aérea.
- Ley 29/2003 de 8 de octubre.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Si presta el transporte una empresa Portuguesa:

- Regulamento (UE) Nº 181/2011, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de fevereiro, respeitante aos direitos dos passageiros no transporte de autocarro.
- Lei n.º 67/98 de 26 de Outubro (Dados pessoais).

Si presta el transporte una empresa Andorrana:

- Llei 15/2003, del 18 de desembre, qualificada de protecció de dades personals.
- Llei 4/2015, del 15 de gener, dels transports per carretera.

**Cooperativa Interurbana  
Andorrana S.A.**

**Autocars Brugulat S.A.**

**Socintarbus É Sociedade  
de Transportes  
internacionais de  
passageiros, LDA**

30/06/2017