

# Condiciones generales del servicio de transporte

---

## **1.- ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES GENERALES.**

La contratación de un servicio de transporte de la entidad UTE XG517 a través del sitio web [www.monbus.es](http://www.monbus.es) (en adelante el sitio web o el portal) implica necesariamente que aceptes las presentes condiciones generales. Por tanto, al marcar la casilla habilitada al efecto y adquirir el billete correspondiente aceptas, sin reservas de ningún tipo, las presentes condiciones generales.

## **2.- BILLETE.**

Todos los billetes que adquieras en el sitio web son nominativos y únicamente serán válidos para la fecha y hora que figuren en el mismo.

Para poder acceder al autocar es necesario que muestres al conductor/a el billete (impreso o en formato digital), así como tu DNI, NIE o pasaporte que justifique la titularidad. En caso de que todos los billetes se adquiriesen a nombre de una misma persona ésta deberá mostrar al conductor su DNI, NIE o pasaporte para acreditar la titularidad de los billetes. De igual forma, en caso de que pretendas obtener un duplicado del billete en taquilla, deberás aportar el DNI, NIE o pasaporte que te identifique y acredite la titularidad del billete.

Si no presentas el billete, y la documentación que acredite la titularidad, en el momento de embarque no podrás acceder al autocar y, por tanto, perderás el servicio, sin derecho a la devolución del precio del billete ni a su cambio para otra hora o fecha.

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

### **3.- BILLETE DE IDA Y VUELTA.**

En aquellos servicios en los que se permita y oferte esta posibilidad, podrás adquirir el billete de ida y vuelta a través del sitio web, de acuerdo con las condiciones de compra. Las condiciones del billete de ida y vuelta serán las mismas que las del billete sencillo, con la salvedad de que en el supuesto de que hayas adquirido el billete con la vuelta abierta, esto es, sin designación del servicio (origen, destino, fecha, hora, etc.) en el que se realizará, deberás confirmar la vuelta con la mayor antelación posible, estando condicionada a la existencia de plazas disponibles en la fecha solicitada.

Asimismo, es importante que sepas que la validez del billete de ida y vuelta en los servicios en los que se oferte esta posibilidad será de 15 días desde la fecha de la ida. En los billetes adquiridos por Internet el usuario podrá cerrar la vuelta a través de la propia aplicación o en taquilla.

### **4.- MODIFICACIONES.**

Tienes derecho a modificar el billete gratuitamente en tres ocasiones siempre que solicites la modificación con más de dos horas de antelación sobre la hora de salida del servicio. Una vez realizada la primera modificación perderás el derecho a la anulación del billete, manteniendo únicamente el derecho a modificarlo en otras dos ocasiones. Asimismo, la posibilidad de efectuar modificaciones de los billetes caduca a los tres meses de su adquisición.

Las únicas modificaciones permitidas serán: fecha y hora de la expedición, así como la plaza (en caso de que se trate de un servicio en el que se pueda elegir plaza).

No podrás efectuar modificaciones de los billetes o bonos con tarifa especial (promociones y descuentos especiales).

Los billetes adquiridos a través de Internet también se podrán modificar en taquilla, siempre y cuando se solicite con dos horas de antelación sobre la hora de salida del servicio, y en el horario de atención al público de la taquilla correspondiente.

## **5.- ANULACIONES.**

La petición de anulación del billete conllevará la pérdida o descuento del 10% del importe de compra del mismo cuando lo solicites antes de las 48 horas inmediatas a la salida del autocar.

Si solicitas la anulación entre las 48 y 2 horas inmediatas a la salida del autocar la penalización retenida será del 20%.

No se admitirá la anulación del billete, ni por consiguiente tendrás derecho a la devolución de importe alguno dentro de las 2 horas anteriores a la hora estimada de salida del servicio.

Si no te presentas en el lugar y momento de salida indicados en el billete, perderás el viaje y no tendrás derecho a cambio de billete o devolución de su importe.

No se admitirá la anulación de un billete que haya sido modificado.

En caso de anulación de un billete de ida y vuelta, tendrás derecho a la devolución del precio del billete de menor importe (vuelta) con la penalización correspondiente.

## **6.- DESCUENTOS.**

Si eres beneficiario de descuentos sobre la tarifa general, tienes la obligación de presentar la documentación acreditativa y pertinente en vigor a la hora de subir al autocar.

Si a la hora de subir al autocar no pudieras acreditar ser beneficiario de descuentos mediante el pertinente documento en vigor, perderás la opción de viajar dado que tu

billete sería nulo al considerarse fraudulento, perdiendo asimismo la opción de cualquier tipo de reembolso. En ningún caso se podrá abonar la diferencia económica teniendo que adquirir otro billete completo si se desea viajar.

Los descuentos no son acumulables entre sí salvo los explícitamente contemplados por la legislación vigente o que así se indique por parte de la empresa. El descuento por familia numerosa será acumulable con el resto de los descuentos.

## **7.- MENORES.**

Los menores de 4 años deberán viajar siempre acompañados por un adulto, en caso contrario no se admitirá el acceso del menor al servicio.

Se recomienda que los usuarios de 4 años o más, pero menores de 12 años viajen siempre acompañados de un adulto, si bien se les permitirá viajar solos siempre y cuando se cumplan los siguientes requisitos:

a) Que sus padres o tutores legales expidan una autorización por duplicado en tal sentido, exonerando a la empresa transportista de cualquier responsabilidad, de acuerdo con el modelo de autorización que puedes obtener en .pdf, y que también puedes recoger en cualquiera de las taquillas de la empresa. La autorización deberá estar firmada por los padres o tutores legales del menor, y sellada por la entidad titular del servicio. Para ello los padres o tutores legales del menor deberán acudir a una de las taquillas de la empresa con la autorización y, una vez identificados mediante la exhibición del DNI, solicitar que sea sellada por la empresa transportista. En la autorización también se indicarán los datos (nombre, apellidos y DNI) de la persona encargada de recoger al menor en el lugar de destino. Las autorizaciones que no dispongan del sello de la entidad transportista, que no reúnan los requisitos que se acaban de indicar o que no se adapten al modelo facilitado por la empresa carecerán de validez, reservándose la empresa el derecho a no admitir al menor.

b) Que el menor, antes de embarcar, entregue al conductor la autorización debidamente firmada por sus padres o tutores legales y sellada por la empresa. En el momento del embarque el menor, además de presentar el original de la autorización para viajar, deberá ir identificado mediante DNI en vigor.

Si a la llegada a destino no estuviera la persona encargada de la recogida del menor, o no se la pudiera identificar por carecer del DNI, la empresa procederá a contactar con las autoridades pertinentes para que se hagan cargo del menor.

En caso de no tratarse de los padres deberá aportarse copia de la sentencia o documento público notarial mediante el cual se nombre tutor del menor a la persona que presenta la autorización.

## **8.- EQUIPAJE Y PAQUETERÍA.**

La compra del billete te da derecho a transportar gratuitamente 2 piezas de equipaje (maleta, mochila o bolso de viaje) siempre y cuando tengan unas dimensiones inferiores a medio metro cúbico, y no superen en su conjunto los 30 kg., quedando excluidos los equipajes especiales que deberás facturar de forma independiente abonando la tarifa correspondiente. Todo lo que no sea equipaje normal, esto es, maleta, mochila o bolso de viaje, deberás facturarlo de forma independiente, abonando el importe correspondiente que establezca la empresa. Es condición imprescindible para poder transportar tanto el equipaje normal (maleta, mochila o bolso de viaje), como los equipajes especiales, que viajes en el mismo autocar que el equipaje transportado.

Tienes derecho a transportar de forma gratuita bultos de mano, siempre que éstos no contengan materias que puedan resultar peligrosas para el vehículo o sus ocupantes, ni que por su tamaño, volumen, contenido, material u olor puedan dañar, molestar o manchar al resto de viajeros. El bulto de mano, que deberá ser de reducidas dimensiones, será de tu exclusiva responsabilidad durante todo el

trayecto, y deberás colocarlo adecuadamente en el compartimento habilitado al efecto en la parte superior de la cabina, tomando las precauciones necesarias para evitar posibles daños o molestias a los viajeros y desperfectos al vehículo, y sometiéndote en todo momento a las instrucciones que al respecto recibas del personal de la empresa transportista. Está prohibido llevar este tipo de bultos en el pasillo del vehículo, a los pies del viajero o en los asientos. La empresa no responderá de los daños y/o deterioro que puedan sufrir los bultos de mano, ni tampoco en los casos de robo, extravío o pérdida de los mismos.

Si quieres transportar bicicletas, tablas de surf, esquís, etc. deberás facturarlas en el momento de adquisición del billete. La posibilidad de transportar este tipo de objetos se verá supeditada a la disponibilidad de espacio en el maletero del vehículo, y, en todo caso, el máximo de unidades que se podrán transportar por vehículo será de tres, no pudiendo transportar más de una por viajero. Deberás embalar correctamente tu equipaje especial (bicicletas, tablas de surf, esquís, etc.) para evitar deteriorar o ensuciar el equipaje del resto de pasajeros, así como preservar el estado del tuyo. Asimismo, en el caso de bicicletas, además de embalarla, deberás llevarla con la rueda delantera desmontada. En caso de transportar este tipo de objetos deberás presentarte al embarque con una antelación mínima de 10 minutos sobre la hora estimada de salida. Si al llegar al embarque se comprobase que no hay espacio en el maletero para transportar alguno de estos objetos, la empresa adoptará las medidas oportunas para trasladarlo en el siguiente servicio en el que haya espacio disponible, sin que tengas derecho a indemnización de ningún tipo por este cambio.

El exceso de equipaje (en caso de que el espacio disponible en el maletero del vehículo lo permitiese) lo deberás facturar según la tarifa vigente. A través de la aplicación web no podrás facturar paquetería. Para ello deberás acudir a taquilla o, en su caso,

a la oficina de facturación, cumplir con las normas establecidas para tipo de transporte, y abonar la tarifa correspondiente.

No está permitido el transporte de productos perecederos, alimenticios, etc. Asimismo, está terminantemente prohibido el transporte de armas, así como de sustancias o productos ilegales.

La empresa no se responsabilizará de los daños que puedan sufrir los objetos frágiles (objetos de cristal, porcelana, cuadros, etc.) que vayan dentro de las maletas, mochilas, bolsos de mano, etc. Asimismo, te recomendamos que no introduzcas en el maletero del vehículo dinero, divisas, joyas, relojes, metales preciosos, documentos importantes, cámaras de fotografía o vídeo, ordenadores portátiles, teléfonos móviles, “tablets” u otros objetos de valor. En caso de que desees transportar este tipo de bienes u objetos deberás llevarlos en la cabina bajo tu custodia y responsabilidad. La empresa no se responsabiliza de los daños que pudieran sufrir este tipo de bienes ni, en su caso, de su extravío, robo o pérdida. Si viajas con un instrumento musical deberás depositarlo en el maletero del autocar, dentro de una funda rígida debidamente cerrada con llave, eximiendo a la empresa transportista de cualquier daño o deterioro que pueda sufrir. Únicamente podrás llevar en cabina los instrumentos de reducidas dimensiones (flauta, armónica, violín, etc.), responsabilizándote de cualquier daño que puedan sufrir, con las mismas condiciones que las expuestas para el equipaje de mano.

No será admitido al transporte todo aquello que pueda representar riesgo evidente de deterioro de equipajes de otros viajeros o materiales u objetos peligrosos (sustancias explosivas, inflamables, tóxicas, corrosivas, etc.).

En caso de que se estime la responsabilidad de la empresa por la pérdida o extravío de un equipaje, esta estará limitada al importe que se señala en el Reglamento de Ordenación de los Transportes Terrestres.

La empresa tiene también un servicio a través del cual permite el envío de encargos entre dos puntos de nuestras líneas. Estos envíos se efectuarán en el primer vehículo con espacio disponible y únicamente se podrán contratar en taquilla o en las oficinas de facturación de las Estaciones de Autobuses, por lo que no es posible su contratación a través del sitio web. Si estás interesado en esta opción puedes consultar las condiciones de este tipo de transporte en cualquiera de nuestras taquillas.

### **9.- TRANSPORTE DE MASCOTAS. PERROS LAZARILLO Y DE ASISTENCIA.**

Queda terminantemente prohibido el transporte de animales en el habitáculo de los viajeros a excepción de perros lazarillo y perros de asistencia de personas con trastornos diabéticos o epilépticos siempre y cuando cumpla con los términos contemplados en el Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad.

La empresa únicamente admitirá el transporte de una mascota por servicio, y en las condiciones que a continuación se expondrán:

- Únicamente podrás transportar como mascotas pequeños animales de compañía entendiendo por tales los perros, gatos, hurones, hamsters, así como pequeñas aves, siempre y cuando no excedan de 10 kg. de peso.
- Si deseas transportar una mascota ésta deberá viajar en el departamento de equipajes del vehículo (maletero) y en el interior de una jaula o transportín debidamente homologada al efecto que deberás proporcionar y llevar en el momento del embarque. La jaula o transportín deberá disponer de un fondo impermeable que contenga los residuos. En caso de transporte de perros se recomienda que dispongan de bozal para no molestar al resto de viajeros.



- El transporte de la mascota se realizará bajo tu entera responsabilidad y tendrás que viajar en el mismo servicio que el animal. Asimismo, tienes que presentarla al embarque en perfectas condiciones de higiene y físicas, exonerando a la empresa transportista de cualquier daño que pudiera sufrir o provocar la mascota durante el transporte. De esta forma, si por cualquier circunstancia la mascota provocase daños a los equipajes del resto de usuarios, la responsabilidad corresponderá al dueño de la misma, el cual deberá indemnizar a los viajeros afectados por los daños ocasionados.
- Si bien no es obligatorio, sería muy recomendable que la mascota viajase sedada, por lo que se recomienda consultar a un veterinario.
- Si deseas viajar con una mascota deberás presentarte al embarque con una antelación mínima de 15 minutos sobre la hora prevista de salida, introduciendo personalmente a la mascota en el maletero del autocar, siguiendo las indicaciones del conductor y extremando las precauciones para evitar cualquier situación de peligro o incomodidad para el resto de los usuarios del servicio. De esa misma forma se realizará el desembarque de la mascota.
- El coste del transporte de la mascota (a excepción de los perros lazarillo y de asistencia por los cuales no deberá abonarse precio alguno) deberá abonarse como suplemento a la hora de adquirir el billete, teniendo en este caso tratamiento de equipaje especial a los efectos de facturación.

## **10.- HORARIOS.**

Los horarios que se indican en la página web son meramente orientativos ya que pueden verse afectados por numerosas circunstancias ajenas a la voluntad de las empresas de transporte, como las intensificaciones o retenciones de tráfico, controles en carretera, demora en la subida y bajada de viajeros, etc. Si necesitas más información sobre los horarios puedes llamar a los teléfonos de información que se indican en la página web: 982 29 29 00.

## **11.- RESPONSABILIDAD POR DAÑOS.**

Serán de tu exclusiva responsabilidad los daños que puedas ocasionar por culpa o negligencia a los demás viajeros, al vehículo o a sus elementos.

## **12.- PROHIBICIONES.**

Está terminantemente prohibido fumar dentro de los vehículos según Real Decreto 1293/1999 de 23 de julio.

No se admitirán a la utilización del servicio a las personas que:

a) Sobrepasen las plazas ofrecidas en cada expedición. En este sentido es importante resaltar que cuando el título de viaje sea una tarjeta de abono o un billete adquirido anticipadamente con fecha de utilización abierta, el viajero no tendrá derecho a acceder a un servicio si cuando lo pretende ya estuvieran cubiertas todas las plazas de la expedición.

b) No abonen previamente el precio establecido para el servicio y porten el billete que lo acredite.

c) No reúnan las condiciones mínimas de sanidad, salubridad e higiene necesarias para efectuar el viaje, con el fin de evitar cualquier riesgo o incomodidad para el resto de los usuarios. En este sentido, no está permitido descalzarse, llevar el torso desnudo, ni ninguna otra actitud que pueda resultar incómoda para el resto de los usuarios del servicio.

d) Porten objetos que por su volumen, composición u otras causas/características supongan peligro o incomodidad para los otros viajeros o para el vehículo.

e) Alteren las normas elementales de educación y convivencia, o que puedan poner en peligro la seguridad del conductor, la del resto de ocupantes del vehículo, y la de los demás usuarios de la vía.

f) Así como aquellas que incumplan las demás condiciones que se determinen por el Ministerio de Transportes, Turismo y Comunicaciones.

Asimismo, los conductores tendrán la potestad de hacer abandonar el autocar a las personas que accedan al mismo en alguna de las condiciones que se acaban de exponer.

En ningún caso se permitirá el acceso a personas que muestren síntomas evidentes de alcoholemia o drogadicción, haciendo intervenir a las fuerzas de seguridad si fuere preciso.

### **13.- VEHÍCULOS Y REFUERZOS.**

La empresa se reserva el derecho a realizar el servicio con vehículos distintos de los adscritos, ya disponga de ellos en propiedad o alquiler, o bien le hayan sido cedidos con conductor por otros transportistas por vía de colaboración. Esta posibilidad se podrá realizar siempre y cuando las circunstancias lo requieran y, en particular, para hacer frente a intensificaciones de tráfico que no puedan ser atendidas con los vehículos adscritos a la concesión, en caso de que se decida habilitar un vehículo de refuerzo, así como en los supuestos de avería fortuita del vehículo asignado para la realización del servicio. En estos casos los vehículos que presten el servicio podrán ser de categoría o características inferiores a los adscritos a la concesión.

### **14.- SERVICIO DE CONEXIÓN A INTERNET Wi-Fi A BORDO DE LOS VEHÍCULOS.**

Cuando el vehículo que preste el servicio vaya equipado de conexión por satélite para ofrecer red Wi-Fi, los usuarios podrán solicitar al conductor la clave para acceder a ella.

Los vehículos que dispongan de red Wi-Fi llevarán pegatinas distintivas, al menos, en la puerta delantera de entrada o en la mampara de detrás del conductor.

La calidad de señal, velocidad y cobertura puede variar dependiendo de distintos factores ajenos a la voluntad de la empresa, como son la zona por la que transita el servicio, condiciones temporales, el equipo utilizado por el usuario, el número de usuarios que esté conectado a la vez, la señal dependiente del operador de comunicaciones, etc., por lo que ninguna responsabilidad se podrá exigir a la empresa en caso de reducción de la velocidad, baja cobertura o incluso pérdida de la misma.

En algún caso puntual es posible que la empresa transportista deba suspender el servicio temporalmente para gestionar una incidencia (realizar reparaciones, mantenimientos planificados o actualizaciones). En ese caso el servicio se restablecerá tan pronto sea posible, sin que ninguna responsabilidad se pueda exigir a la empresa en tales supuestos, ni en los casos de interferencias en el servicio WIFI por cualquier causa ajena a nuestra voluntad.

El uso de la red Wi-Fi del autocar lo harás bajo tu cuenta y riesgo, debiendo cumplir en todo momento con la normativa vigente, sin que la empresa tenga ninguna responsabilidad por cualquier incumplimiento que te sea imputable por el uso de la citada red. Asimismo, no nos responsabilizamos de los productos, servicios, información, programas u otro tipo de material que puedas obtener haciendo uso de Internet a través de la red Wi-Fi del autocar. En este sentido no podrás dar al servicio de acceso a Internet un uso inadecuado o contrario a las normas legales, el orden público o las buenas costumbres.

## **15.- RECLAMACIONES.**

Tienes a tu disposición un libro de reclamaciones debidamente diligenciado por la Administración competente, y otro de sugerencias –en este último caso con carácter interno– en las distintas taquillas autorizadas para la venta de billetes, así como en los vehículos que prestan los servicios.

Si deseas presentar una reclamación frente a la empresa, deberás hacerlo en el libro oficial (diligenciado por la Administración). Asimismo, si lo deseas puedes presentar sugerencias en el libro habilitado para tal efecto, siendo éste únicamente de carácter interno y con la finalidad de mejorar los servicios.

Con el fin de facilitar el proceso de sugerencias, también puedes plantearlas a través de la página web [www.monbus.es](http://www.monbus.es) o a través del correo electrónico [info@monbus.es](mailto:info@monbus.es)

## **16.- RESPONSABILIDAD.**

La empresa transportista no responderá de los incumplimientos que no le sean directamente imputables, ni de los provocados por caso fortuito, fuerza mayor, o por atender exigencias legales o administrativas. Del mismo modo, no se hace responsable de las pérdidas de enlace de sus servicios con otros transportes, propios o ajenos.

## **17.- DERECHOS DE LOS VIAJEROS EN CASO DE CANCELACIÓN, RETRASO O AVERÍA EN RUTA (SOLO EN LOS SERVICIOS CUYA DISTANCIA PROGRAMADA SEA IGUAL O SUPERIOR A 250 KM).**

Cuando la empresa tenga razones para suponer que el servicio regular vaya a cancelarse o a tener un retraso de más de 120 minutos en su salida desde una estación, así como en caso de sobrerreserva, te ofrecerá, si has adquirido un billete para ese servicio, elegir entre:

- a)** Continuación o recorrido alternativo hasta el destino final sin coste adicional y en la primera ocasión posible, en condiciones comparables a las estipuladas en el contrato de transporte.
- b)** Reembolso del precio del billete y, si procede, un servicio de vuelta gratuito en autobús o autocar en la primera ocasión posible, al primer punto de partida mencionado en el contrato de transporte.

c) En caso de avería del autobús o autocar durante el viaje, la empresa facilitará bien la continuación del servicio con otro vehículo desde el punto en que se encuentre el vehículo averiado, o bien transporte desde el punto en que se encuentre el vehículo averiado hasta un punto de espera o una estación adecuados desde donde sea posible la continuación del viaje.

Las condiciones que se acaban de exponer no serán aplicables a los viajeros con billetes abiertos mientras no se especifique la hora de salida, ni cuando la cancelación o retraso se deba a condiciones meteorológicas extremas o a grandes catástrofes naturales que pongan en peligro la seguridad del servicio y de sus viajeros.

## **18.- CONTACTO.**

Teléfono de información: 982 29 29 00

Horario de atención al cliente a través del teléfono de información:

- De 8:00 a 21:00 de lunes a viernes de forma continua
- De 9:00 a 13:30 y de 15:00 a 21:00 sábados y domingos
- De 10:00 a 14:00 y de 16:00 a 20:00 los festivos

Web: [www.monbus.es](http://www.monbus.es)

E-mail: [info@monbus.es](mailto:info@monbus.es)