CONDICIONES GENERALES

Las siguientes Condiciones Generales se aplicarán a todos los servicios prestados por AUTOCARES URPA, S.L. Por favor, léalas con atención.

1. QUIÉNES SOMOS

Prestamos servicios de gestión de transporte tanto para entidades públicas como para entidades privadas y grupos. Operamos bajo la marca "URPA" que es de nuestra propiedad exclusiva. Nuestra razón social está en Ubilluts auzoa, 55. poligonoa, 9. eraikina, 4 zk., 20140 Andoain, Gipuzkoa.

Para fines comerciales disponemos del número de teléfono 943 30 50 50, el número de fax 943 30 50 60 y operamos a través de la página web www.autocaresurpa.com y del correo electrónico info@autocaresurpa.com. Así mismo, disponemos de un **teléfono de atención permanente,** numero **666 48 90 10**.

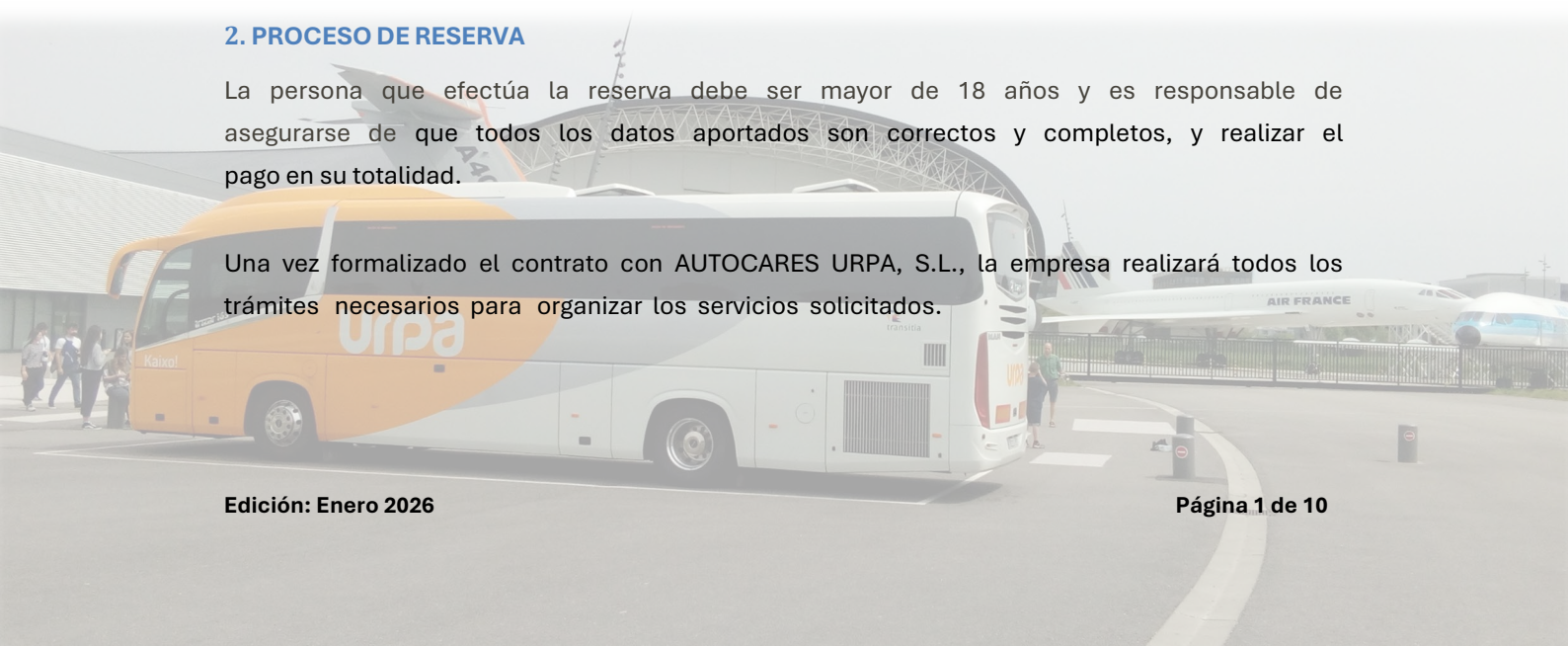
Los servicios de transporte que presta nuestra empresa no se considerarán en ningún caso como un paquete turístico en los términos establecidos por la Directiva del Consejo 90/314/EEC, de 13 de Junio de 1990, ni en los términos del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de Noviembre, que aprueba el texto revisado de la Ley General p ara la Protección de Consumidores y Usuarios así como otras leyes complementarias, y por lo tanto nuestra empresa no opera en ningún caso como una agencia de viajes.

Antes de confirmar un servicio, asegúrese de haber leído y comprendido estas Condiciones Generales, puesto que estas regirán cualquier contrato posterior. Al realizar una reserva usted confirma que ha leído estas Condiciones y que dispone de la capacidad legal para aceptarlas en su propio nombre y en el de todos los pasajeros. Si tiene dudas s obre alguna de las condiciones contractuales, por favor póngase en contacto con nosotros en el número de teléfono arriba indicado.

2. PROCESO DE RESERVA

La persona que efectúa la reserva debe ser mayor de 18 años y es responsable de asegurarse de que todos los datos aportados son correctos y completos, y realizar el pago en su totalidad.

Una vez formalizado el contrato con AUTOCARES URPA, S.L., la empresa realizará todos los trámites necesarios para organizar los servicios solicitados.



El contrato será vinculante para las partes solamente cuando usted reciba su confirmación del servicio de manera fehaciente y se haya abonado el importe de la fianza o garantizado la reserva por medio de una tarjeta de crédito o débito, si fuera requerida por la empresa. En el caso que el operador de transporte no pueda prestar el servicio solicitado el cliente será informado y el importe previamente abonado se reembolsará utilizando el mismo sistema usado para el pago, quedando la empresa liberada de cualquier otra obligación con el cliente.

En el caso de que no reciba la confirmación del servicio en el plazo de las 24 horas siguientes a la contratación del Servicio, rogamos nos comunique esta circunstancia en el número de teléfono 943 30 50 50 o a la siguiente dirección de correo electrónico: info@autocaresurpa.com.

Queda expresamente prohibido a las personas menores de edad solicitar servicios a la empresa, y sus padres, tutores o responsables legales deberán contactarnos inmediatamente en el caso que un menor haya reservado un servicio con nosotros para proceder a su cancelación.

3. CAMBIOS

La información contenida en la confirmación del servicio incluye todos los aspectos esenciales del servicio. Cualquier cambio que afecte a estos u otros datos deberá comunicarse por correo electrónico a la dirección info@autocaresurpa.com o solicitarse a través del número de teléfono 943 30 50 50 con anterioridad a la fecha de la prestación del servicio, y solo se considerará efectivo una vez aceptado por la empresa y confirmado al cliente.

El cliente asume cualquier incremento en el coste del servicio debido a un cambio en la reserva.

Si los cambios solicitados por el cliente no fueran asumibles por la empresa, el cliente optara por mantener la prestación del servicio en las condiciones pactadas o rescindir el contrato. En este caso, se estará a lo especificado en el apartado 4. Cancelaciones por parte del cliente de las presentes condiciones generales.

Una vez recibida la confirmación del viaje, el cliente deberá notificar cualquier error detectado en un plazo máximo de 48 horas y en cualquier caso, con un mínimo de 48 horas de antelación respecto al inicio servicio correspondiente. Las notificaciones recibidas con menos de 48 horas de antelación respecto al inicio del servicio podrían dar lugar a que resulte imposible corregir los errores detectados y darán derecho a AUTOCARES URPA, S.L. a cancelar el contrato sin penalización alguna.

4. CANCELACIONES POR PARTE DEL CLIENTE

Cualquier cancelación del contrato deberá realizarse por escrito mediante fax o correo electrónico dirigido a nuestro departamento de Atención al Cliente.

En caso de recibir su solicitud de cancelación con más de 48 horas de antelación respecto a la hora de recogida del servicio que desea cancelar, se le reembolsará el importe íntegro abonado, descontando en su caso los gastos que se hayan realizado por cuenta del cliente como por ejemplo billetes de transporte de retorno para segundos conductores, alojamientos de conductores o billetes de ferry. No se reembolsará ningún importe en caso que la cancelación se produzca con menos de 48 horas de antelación respecto de la hora prevista para el servicio de traslado que desea cancelar.

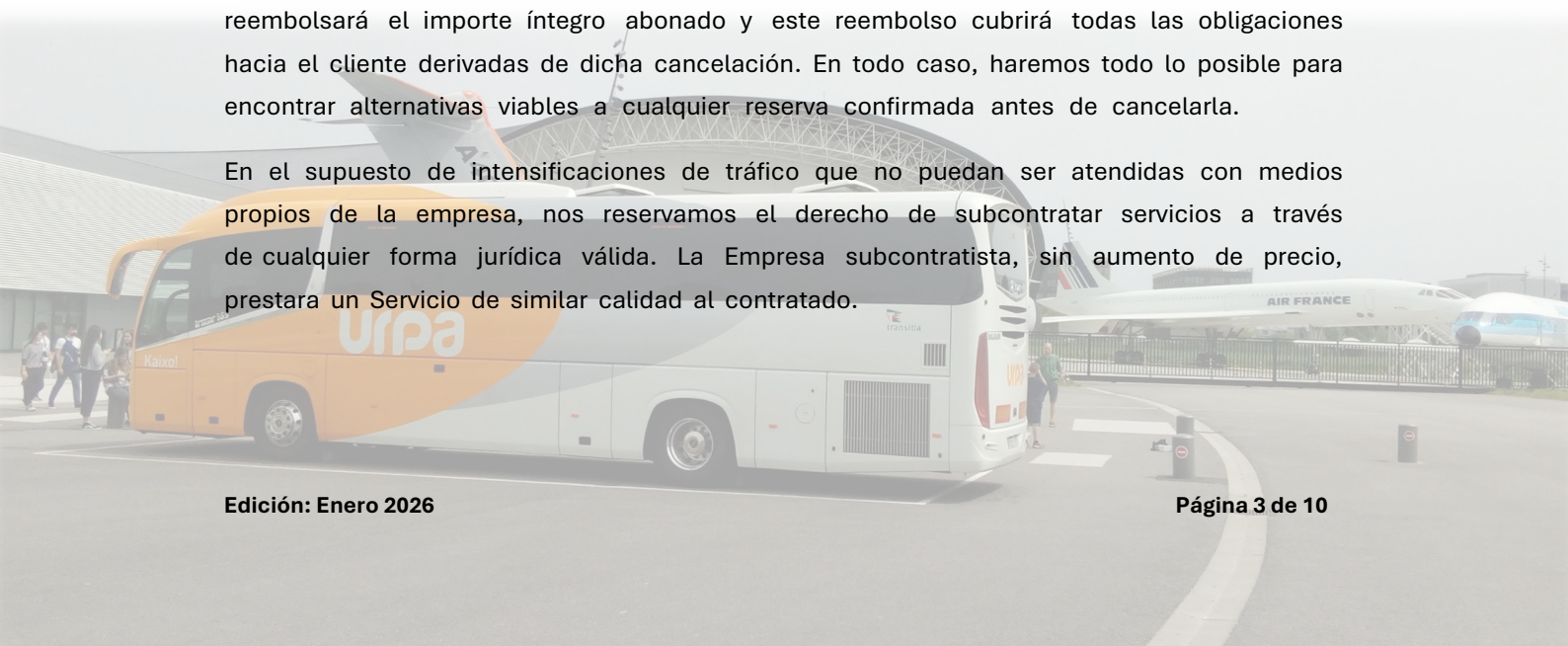
5. CAMBIOS Y CANCELACIONES POR NUESTRA PARTE

Si AUTOCARES URPA, S.L. se ve obligado a realizar algún cambio significativo en las condiciones del servicio, o a cancelar el servicio, le informaremos a la mayor brevedad posible a través de un correo electrónico remitido a la dirección que se nos haya facili tado en el momento de realizar la reserva; el hecho de mandar este correo electrónico se considerará como prueba de su recepción por parte del cliente. Lo mismo es válido para cualquier otro correo informativo que le hagamos llegar. Por este motivo es de s uma importancia que se asegure que la dirección de correo electrónico facilitada es correcta y que revise su carpeta de entrada del correo electrónico hasta el momento del inicio del servicio.

Haremos todo lo posible para respetar sus preferencias acerca del vehículo escogido; sin embargo en algunos casos puede ser necesario asignar un vehículo alternativo por motivos operativos o de seguridad. Si el cambio supone una rebaja en la categoría o en el tamaño del vehículo para los cuales disponemos de una tarifa más económica, la diferencia de precio le será reembolsada.

En casos extraordinarios podemos vernos en la necesidad de cancelar su reserva. Se le reembolsará el importe íntegro abonado y este reembolso cubrirá todas las obligaciones hacia el cliente derivadas de dicha cancelación. En todo caso, haremos todo lo posible para encontrar alternativas viables a cualquier reserva confirmada antes de cancelarla.

En el supuesto de intensificaciones de tráfico que no puedan ser atendidas con medios propios de la empresa, nos reservamos el derecho de subcontratar servicios a través de cualquier forma jurídica válida. La Empresa subcontratista, sin aumento de precio, prestara un Servicio de similar calidad al contratado.



6. SILLAS PARA NIÑOS

La legislación de ámbito local y nacional al respecto puede variar en función del país en el que se realiza el servicio. De todas maneras, le recomendamos que por razones de seguridad utilice un elevador o silla de bebé para los pasajeros menores de 12 años o con una altura inferior a los 135 cm.

Si desea viajar con su propia silla de bebé o elevador, deberá comunicarnos esta circunstancia antes de iniciar el viaje. No todos los tipos de silla para niños son compatibles con las butacas de nuestros autocares. Es responsabilidad del cliente comprobar que el sistema de retención es compatible y se coloca de manera correcta. La empresa no será responsable de ningún incidente derivado de un mal uso, de una instalación incorrecta o del uso de un sistema de retención inadecuado.

Si no hay sillas disponibles, los niños mayores de tres años deberán utilizar un cinturón de seguridad. Los niños menores de tres años podrán viajar sin sistema de retención pero en ningún caso podrán ocupar las plazas de la primera fila de asientos del vehículo.

Algunas plazas de los vehículos no son aptas para el traslado de menores de 16 años. Queda expresamente prohibido que menores de 16 años utilicen estas plazas.

7. OCUPACIÓN DE PLAZAS POR NIÑOS

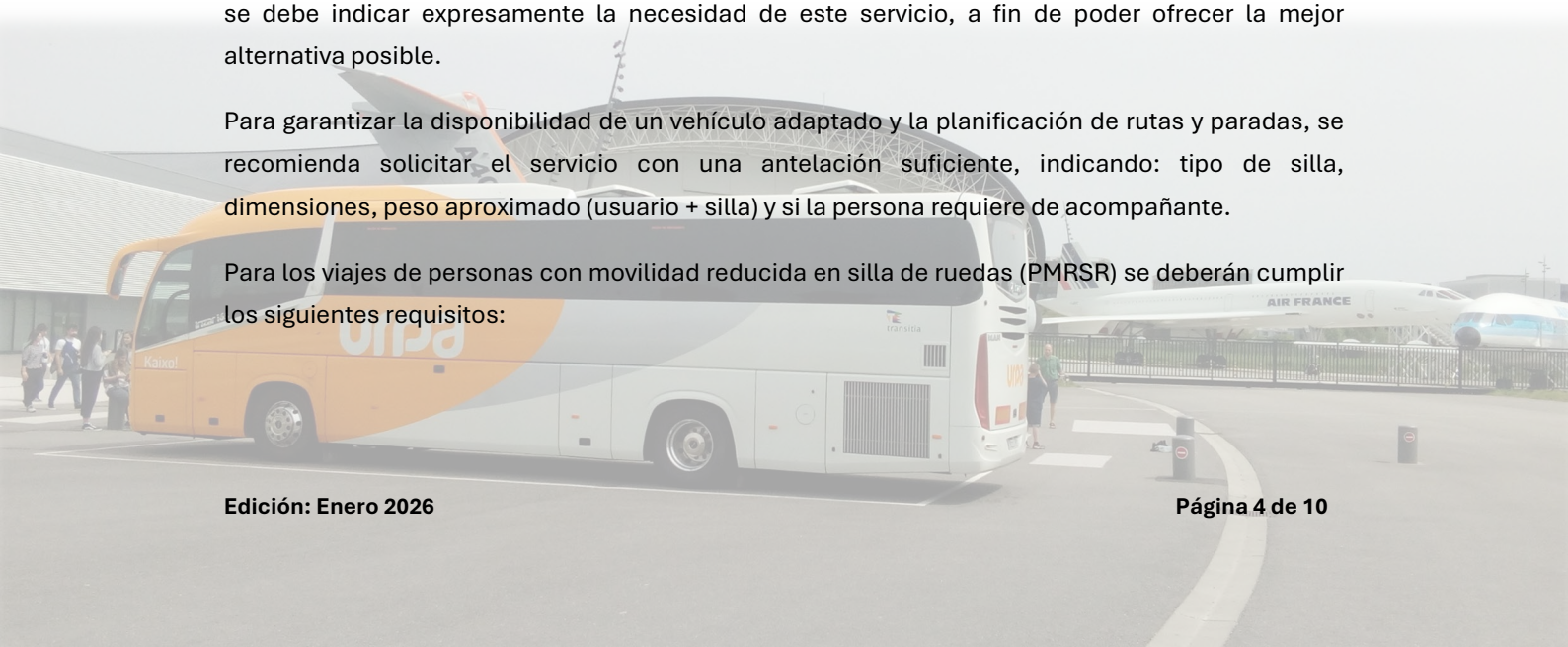
Todos los niños y bebés, independientemente de su edad, se tendrán en cuenta para determinar la capacidad del vehículo a utilizar, y por lo tanto deben ser introducidos en el número total de pasajeros en el momento de realizar la reserva.

8. SILLAS DE RUEDAS Y RESERVAS PARA PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA

AUTOCARES URPA, S.L. dispone de vehículos adaptados para el transporte de personas con movilidad reducida en silla de ruedas. Para ello, en el momento de solicitar el presupuesto/oferta, se debe indicar expresamente la necesidad de este servicio, a fin de poder ofrecer la mejor alternativa posible.

Para garantizar la disponibilidad de un vehículo adaptado y la planificación de rutas y paradas, se recomienda solicitar el servicio con una antelación suficiente, indicando: tipo de silla, dimensiones, peso aproximado (usuario + silla) y si la persona requiere de acompañante.

Para los viajes de personas con movilidad reducida en silla de ruedas (PMRSR) se deberán cumplir los siguientes requisitos:



ZONAS DE PARADA

Las zonas de parada de origen y destino deben permitir prestar este servicio, no dándose circunstancias como, por ejemplo:

- Vehículos estacionados, contenedores, terrazas u otros obstáculos que impidan la maniobra de aproximación a la acera.
- Obras que desplacen la parada o reduzcan el espacio de aproximación.
- Paradas donde el autobús quede separado de la acera y se genere un hueco lateral excesivo.
- Pendientes elevadas, bien en la calzada o en la acera.
- Bordillo de la acera inexistente o deteriorado.
- Espacio insuficiente en la acera para maniobrar (farolas, señales, alcorques, mobiliario, etc.).
- Presencia de tráfico que impida la detención del vehículo o realizar la operación de embarque/desembarque sin riesgo.
- Zonas con visibilidad insuficiente.

Si la parada propuesta no reúne las condiciones de seguridad/operatividad necesarias, AUTOCARES URPA, S.L. podrá proponer un punto alternativo cercano.

CARACTERÍSTICAS DE LA SILLA DE RUEDAS

Para que la silla de ruedas pueda ir anclada en el espacio PMRSR debe cumplir con los siguientes requisitos:

Dimensiones y peso

Las dimensiones y peso máximos de la silla no deben superar la capacidad de la plataforma elevadora del vehículo y en cualquier caso, el peso máximo no debe superar, incluyendo la persona usuaria, los 250 kg.

Cumplimiento de la norma ISO 7176-19

La silla debe cumplir la norma ISO 7176-19 para su transporte anclada en un vehículo. Deberá llevar visible una pegatina o documento que acredite su cumplimiento.

cumple norma

no cumple norma

En caso de incumplir alguno de los requisitos, la silla se transportará en el maletero, siempre que sea posible.

Cuando la silla se transporte en el maletero, la persona usuaria deberá viajar en un asiento convencional y utilizar el cinturón de seguridad del vehículo.

ACOMPAÑAMIENTO

Por razones de seguridad, tanto de la persona usuaria como del personal de AUTOCARES URPA, S.L., el personal conductor desplegará la rampa/plataforma y realizará el anclaje y desanclaje de la silla en el espacio PMRSR conforme a los procedimientos del vehículo.

El personal conductor no realizará levantamientos o transferencias manuales, ni será responsable de las operaciones necesarias para acercar o retirar la silla de ruedas de la rampa del vehículo o de las posibles transferencias necesarias (p.e. paso de la silla a un asiento). Éstas serán realizadas por la persona usuaria por sus propios medios o con ayuda de un acompañante.

Del mismo modo, serán responsabilidad de la persona usuaria o de su acompañante las posibles asistencias a bordo, en las paradas intermedias (comer, beber, ir al baño, etc.) o aquellas asistencias que pudieran producirse por algún imprevisto durante el servicio.

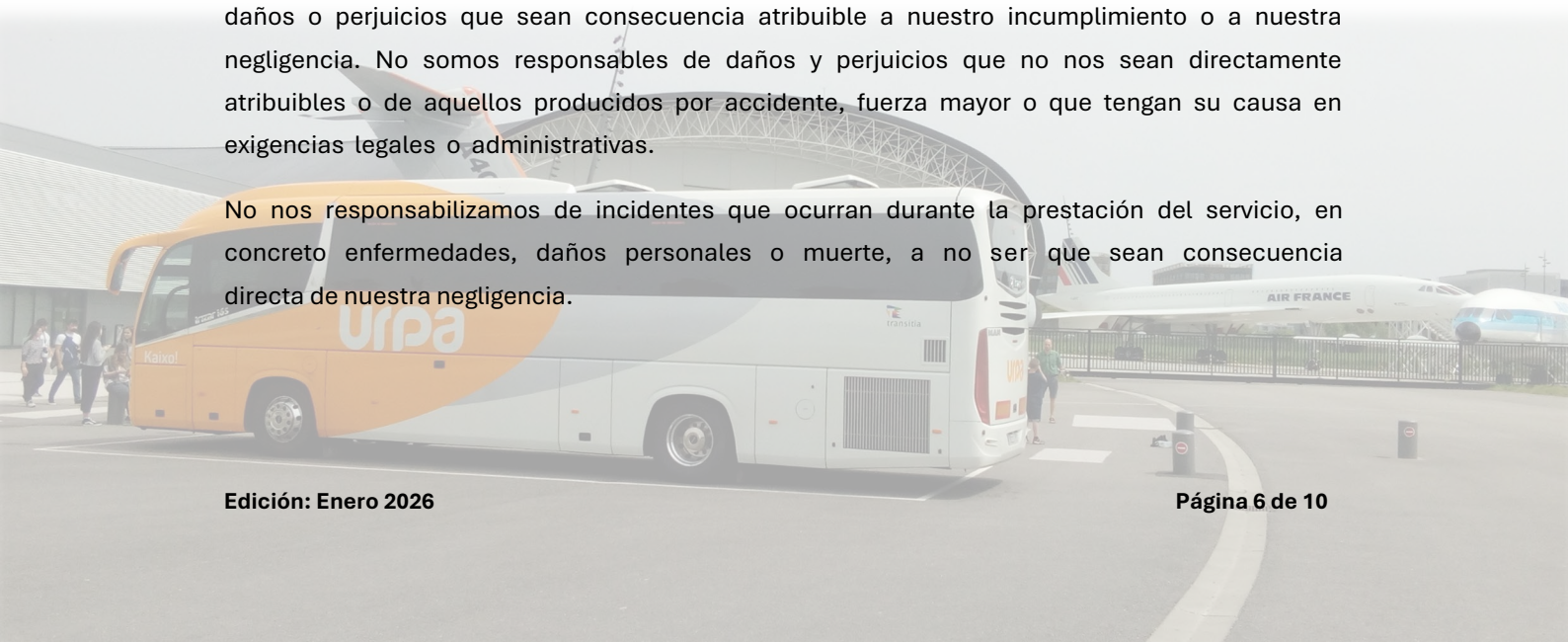
9. SEGURO DE VIAJE

Recomendamos encarecidamente que contrate un seguro de viaje adecuado a sus necesidades. Un seguro de viaje adecuado le protegerá frente a una serie de riesgos que quedan fuera de nuestro control. Si fuera de su interés, desde AUTOCARES URPA, S.L. podemos gestionarle la contratación de un seguro de asistencia en viaje.

10. NUESTRA RESPONSABILIDAD

En el caso de incumplir estas condiciones seremos responsables solamente por aquellos daños o perjuicios que sean consecuencia atribuible a nuestro incumplimiento o a nuestra negligencia. No somos responsables de daños y perjuicios que no nos sean directamente atribuibles o de aquellos producidos por accidente, fuerza mayor o que tengan su causa en exigencias legales o administrativas.

No nos responsabilizamos de incidentes que ocurran durante la prestación del servicio, en concreto enfermedades, daños personales o muerte, a no ser que sean consecuencia directa de nuestra negligencia.



Además sólo seremos responsables de lo que nuestros empleados y otros operadores de transporte hagan o dejen de hacer mientras actúan en el marco de su desempeño profesional (para nuestros empleados) o realizando los trabajos que les hemos solicitado (para operadores de transporte subcontratados).

Ningún apartado de estas Condiciones Generales limita o excluye cualquier derecho del que usted sea titular como consumidor y usuario y que por ley no pueda ser excluido o limitado.

11. FUERZA MAYOR

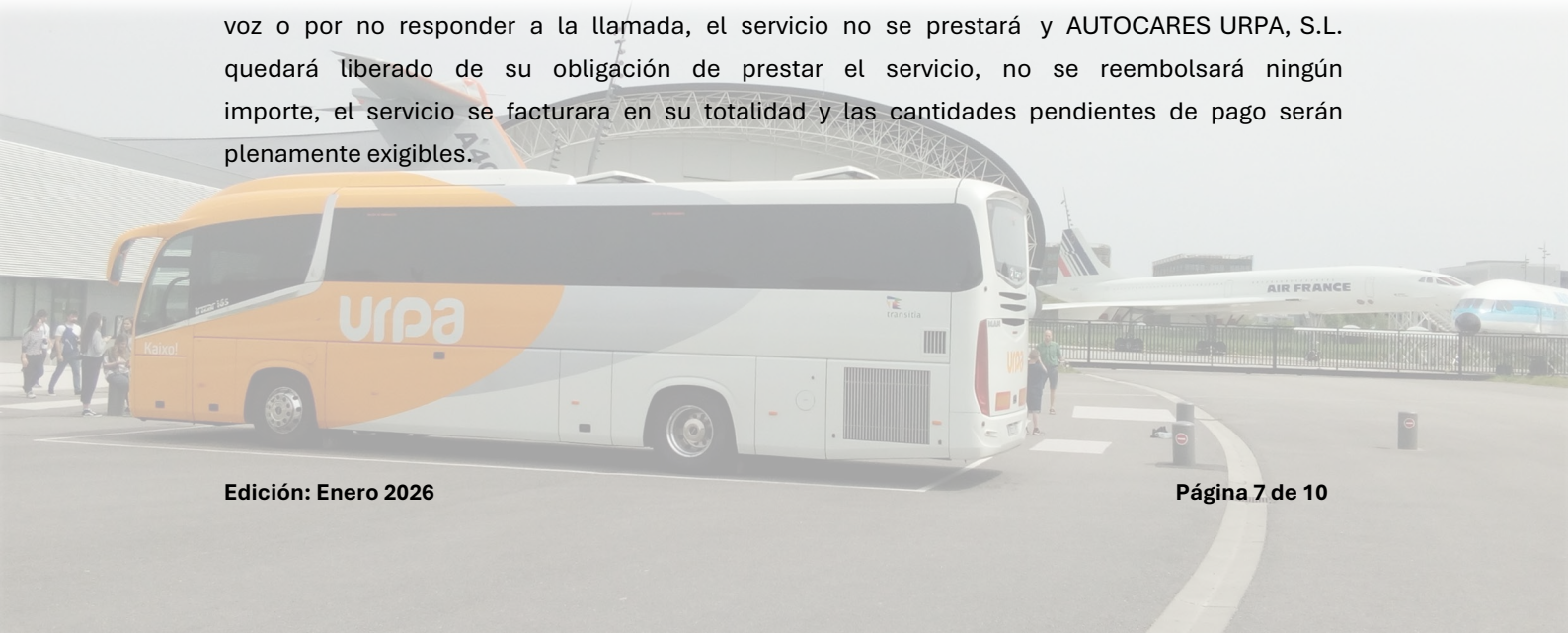
No se nos podrá considerar responsables en el caso que la prestación del servicio se vea impedida o afectada directa o indirectamente por o como resultado de un evento de fuerza mayor o de cualquier circunstancia más allá de nuestro control incluyendo, entre otros, casos como fenómenos meteorológicos extremos, desastres naturales, terrorismo, accidentes de terceros a lo largo del itinerario del servicio, controles policiales, congestiones extraordinarias de tráfico, huelgas o el cumplimiento de las obligaciones impuestas por la legislación aplicable.

12. CONTACTO

Tal y como se recoge en los apartados anteriores, si la persona que contrata el servicio quisiera ponerse en contacto con la empresa, lo realizará a través del correo electrónico **info@autocaresurpa.com** o a través del número de teléfono **943 30 50 50**.

Si por cualquier motivo usted no se presenta en el punto de recogida en un plazo de tiempo razonable a partir de la hora prevista, nuestro personal de oficina intentará ponerse en contacto con usted a través del número de teléfono móvil que nos haya proporcionado.

Si esta comunicación no fuera posible porque usted no nos ha proporcionado un número válido en el momento de reservar, por no tener cobertura, por tener activado el buzón de voz o por no responder a la llamada, el servicio no se prestará y AUTOCARES URPA, S.L. quedará liberado de su obligación de prestar el servicio, no se reembolsará ningún importe, el servicio se facturara en su totalidad y las cantidades pendientes de pago serán plenamente exigibles.



13. EQUIPAJE PERMITIDO / CAPACIDAD

El cliente dispondrá del espacio en la bodega del vehículo según su conveniencia, respetando en todo caso los pesos máximos autorizados. Cualquier exceso de peso, las sanciones y cualquier otro tipo de consecuencia que pueda llevar aparejado serán en todo caso responsabilidad del cliente y será su obligación reembolsar a la empresa los importes que haya tenido que abonar por tales conceptos. En ningún caso serán responsabilidad de la empresa ni aceptaremos ninguna reclamación por alteraciones en la prestación del servicio derivadas de excesos de peso. Nos reservamos el derecho de retener cualquier cantidad que nos haya sido abonada hasta que el cliente demuestre que ha reembolsado el importe correspondiente a dichas multas, cargos, etc.

Los equipajes depositados en la bodega del vehículo se encuentran cubiertos por las garantías que marca la Ley. No obstante, en el caso de tener que transportar equipajes de especial valor, les recomendamos la contratación de un seguro específico. Si fuera de su interés, desde AUTOCARES URPA, S.L. podemos gestionarle la contratación de un seguro para sus equipajes.

El espacio disponible en las bandejas portaequipajes del habitáculo del vehículo, estará igualmente a disposición del cliente, pero en este caso, los objetos depositados en el mismo viajaran bajo su custodia y por su cuenta y riesgo.

El transporte de bicicletas, tablas de surf, material de ski, etc., se realizará bajo la entera responsabilidad de sus propietarios, que trasladarán los objetos con el embalaje o protección que crean oportuno, dependiendo siempre del espacio disponible del interior del maletero del vehículo.

Su aceptación del contrato y de las Condiciones Generales se considerará un acuerdo tácito de no incluir en ningún caso en el equipaje ni en los objetos personales objetos que contravengan la legislación del país en el que se presta el servicio (armas, etc.) o que puedan ser peligrosos para un tercero, ni animales, especialmente aquellos cuya importación –exportación este prohibida por Ley, a no ser que se haya llegado a un acuerdo previo y sean transportados en un contenedor adecuado (los perros guía acompañantes se aceptan por norma general), ni objetos de tamaño, peso, caducidad o fragilidad excesivos.

14. SU RESPONSABILIDAD

Confirmando la prestación del servicio, usted implícitamente declara que: es mayor de edad y está en pleno uso de sus facultades mentales y que por lo tanto está capacitado para asumir las responsabilidades legales que se derivan del presente acuerdo. Es consciente del alcance de los servicios que son objeto de este contrato, de la información referente a la empresa y del contenido de estas Condiciones Generales. Asimismo, entiende que debe notificarnos a la mayor brevedad posible de cualquier modificación de los datos que nos ha proporcionado.

Solo usted es responsable de aportar la documentación necesaria para el cruce de fronteras. No asumimos ninguna responsabilidad y nos negamos a incurrir en costes suplementarios causados por la no aportación de dichos documentos o por el incumplimiento de las normativas aduaneras, policiales, fiscales o administrativas de los países a los que se pretenda acceder.

En el caso que la empresa se vea obligada a abonar un depósito o una multa a las autoridades de otros países como consecuencia de que el cliente incumpla las leyes, normativas u otros requisitos de los países en los que pretenda entrar o salir o que pretenda cruzar, el cliente asumirá toda la responsabilidad de reembolsar a la empresa. Nos reservamos el derecho de retener cualquier cantidad que nos haya sido abonada hasta que el cliente demuestre que ha reembolsado el importe correspondiente a dichas multas, cargos, etc.

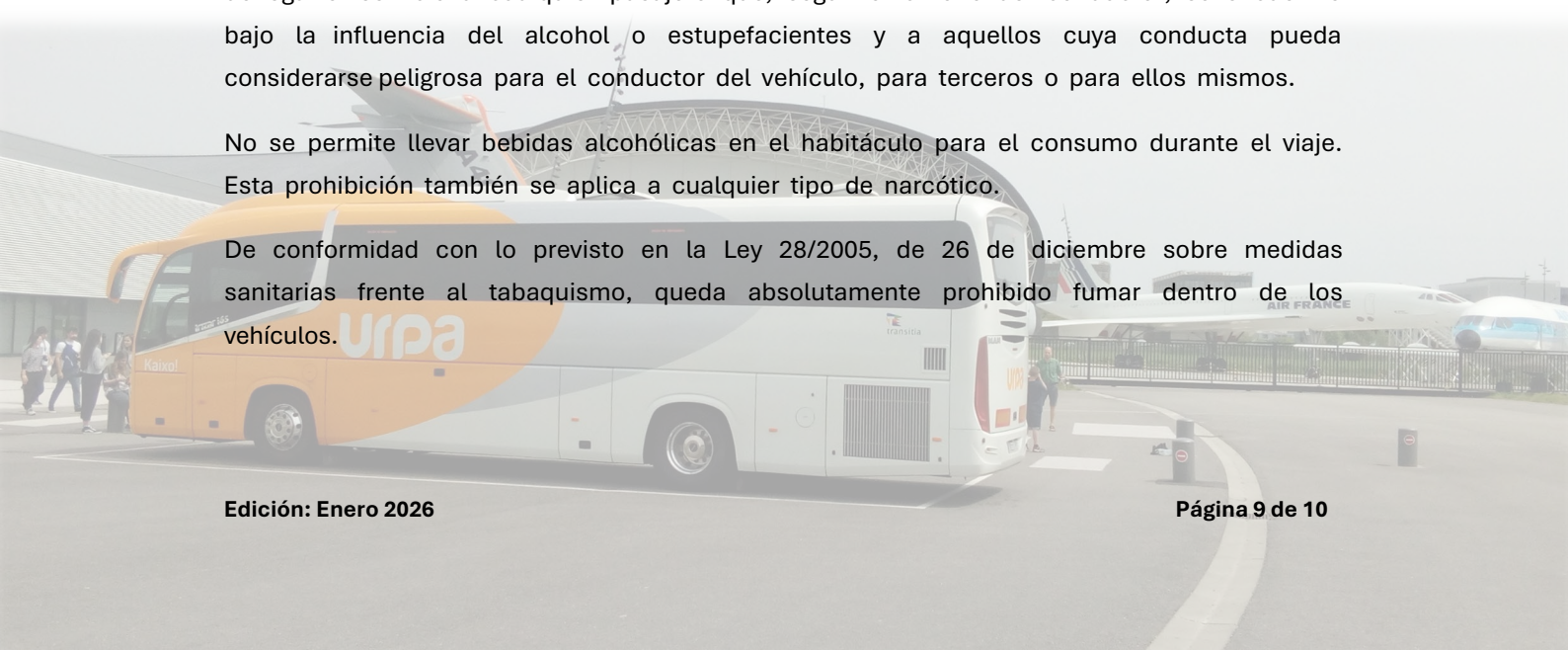
Nos reservamos el derecho y usted aceptando estas condiciones nos autoriza a retener parte o la totalidad de la fianza depositada o a realizar cargos en su tarjeta de crédito o débito por daños producidos en el vehículo (incluyendo por ejemplo una limpieza a fondo) o por objetos que hayan desaparecido del vehículo.

15. DERECHO DE ADMISIÓN / CONDUCTA DEL USUARIO

Por el hecho de formalizar el contrato usted de manera tácita concede el derecho a denegar el servicio a cualquier pasajero que, según el criterio del conductor, se encuentre bajo la influencia del alcohol o estupefacientes y a aquellos cuya conducta pueda considerarse peligrosa para el conductor del vehículo, para terceros o para ellos mismos.

No se permite llevar bebidas alcohólicas en el habitáculo para el consumo durante el viaje. Esta prohibición también se aplica a cualquier tipo de narcótico.

De conformidad con lo previsto en la Ley 28/2005, de 26 de diciembre sobre medidas sanitarias frente al tabaquismo, queda absolutamente prohibido fumar dentro de los vehículos.



16. QUEJAS

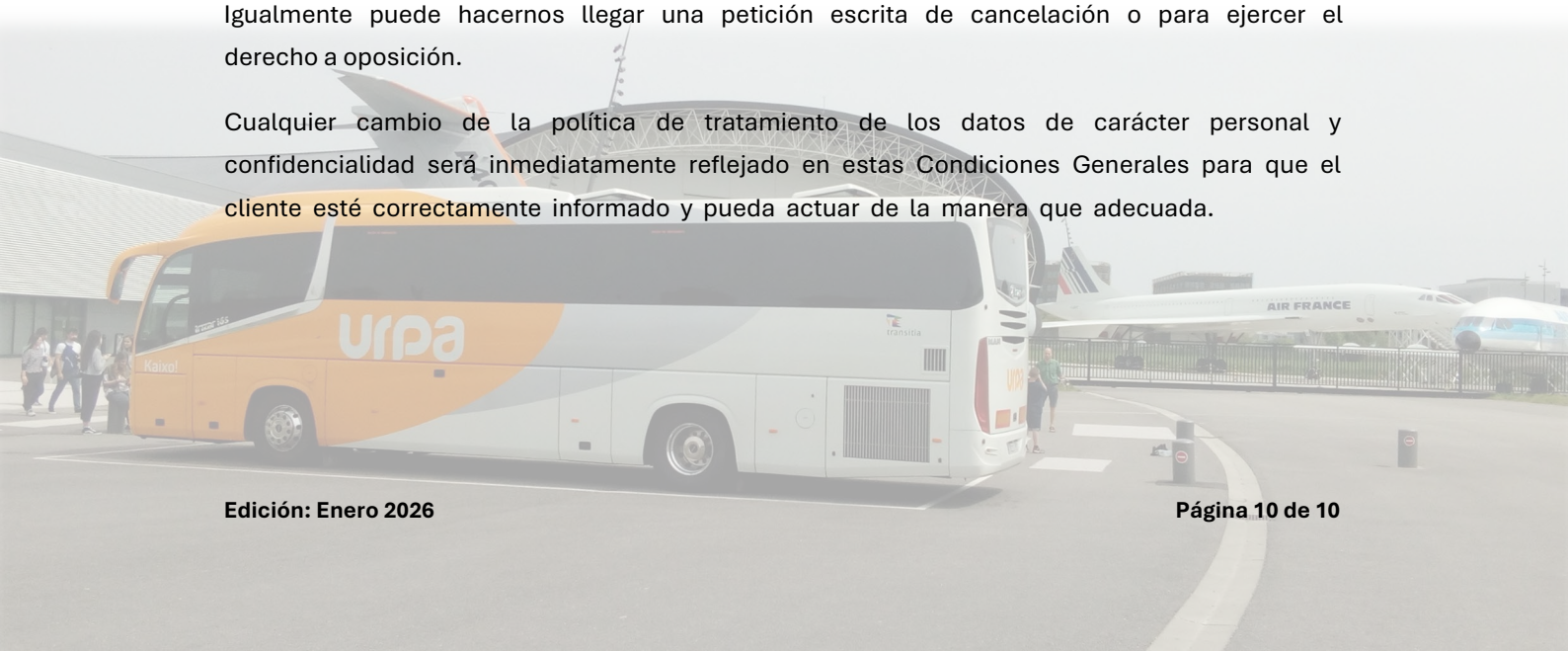
Si el servicio que usted recibe no cumple con sus expectativas, debe comunicárnoslo, a la mayor brevedad posible y, siempre que sea posible, en el momento en que se produce el incidente. Para ello disponen de un teléfono de atención al cliente que es el **943 30 50 50** así como del teléfono del servicio de atención permanente **666 48 90 10** .

Las quejas por escrito deben enviarse por correo electrónico a info@autocaresurpa.com, sin perjuicio de su derecho a solicitar los Libros de Reclamaciones que se encuentran disponibles en cada uno de los vehículos.

17. PROTECCIÓN DE DATOS

Como respuesta a una solicitud de presupuesto de un servicio de traslado por parte de un cliente potencial, podemos pedirle algunos de sus datos personales como nombre y apellidos o razón social, número del DNI o NIF, la dirección de correo electrónico o número de teléfono móvil con el objeto de poder hacerle llegar nuestro Presupuesto y para posibles comunicaciones posteriores. Sus datos personales son almacenados en ficheros automáticos protegidos por la empresa.

Por el hecho de cerrar un contrato de servicio con nosotros, usted tácitamente autoriza a AUTOCARES URPA, S.L. al uso de sus datos personales para la prestación del servicio solicitado, para asegurar la facturación correcta del servicio y para la realización de Encuestas de Satisfacción del servicio. Sus datos personales son almacenados en ficheros automáticos protegidos por la empresa.

De acuerdo con la legislación vigente usted tiene acceso a sus datos de carácter personal que figuran en nuestros ficheros. Si considera que la información sobre usted de la que disponemos es incorrecta o incompleta, mándenos una comunicación por escrito a AUTOCARES URPA, S.L., Departamento de Calidad, Ubilluts auzoa, 55. poligonoa, 9. eraikina, 4 zk., 20140 Andoain, Gipuzkoa. La empresa corregirá los errores de manera inmediata. Igualmente puede hacernos llegar una petición escrita de cancelación o para ejercer el derecho a oposición.

Cualquier cambio de la política de tratamiento de los datos de carácter personal y confidencialidad será inmediatamente reflejado en estas Condiciones Generales para que el cliente esté correctamente informado y pueda actuar de la manera que adecuada.