

Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana
C/Paseo de la Castellana, 67
28071, Madrid

Madrid, 7 de septiembre de 2020

Estimados Sres,

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 58.3 de la Ley 38/2015, de 29 de septiembre, del Sector Ferroviario, las empresas ferroviarias que tengan por objeto el transporte de viajeros deberán acreditar ante el Ministerio de Fomento (actual Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana), con una antelación mínima de tres meses al inicio efectivo de sus actividades, que aplicarán unas condiciones generales que cumplan con los niveles de calidad y derechos de los usuarios.

En este sentido por medio de la presente instancia RIELSFERA, S.A.U. ("RIELSFERA") tiene placer de dar traslado de su Proyecto de Condiciones Generales de Venta (CCGG) al Ministerio, con el fin de cumplir con el requisito de acreditación previsto en la normativa.

En dichas CCGG RIELSFERA cumple (y asimismo se compromete a cumplir durante todas sus actividades), con la totalidad de la normativa sobre los derechos de viajeros de ferrocarril, y de protección a los consumidores tanto nacional como europea, que le resulte aplicable.

No obstante, en aplicación del principio de libre empresa, RIELSFERA podría modificar todos aquellos aspectos comerciales de sus Condiciones Generales de Venta que no tengan relevancia desde la perspectiva de los derechos garantizados a los viajeros por la normativa aplicable. Asimismo, las citadas CCGG se verán completadas, sin suponer una merma a los derechos mínimos que contemplan, por el resto de los elementos de la relación contractual con el viajero, como son el billete, las comunicaciones comerciales, etc.

La "acreditación" se realiza por medio de la presente comunicación, en cumplimiento del plazo previsto en la normativa, pues los trenes RIELSFERA comenzarán a operar según lo notificado actualmente a ADIF AV, aproximadamente en la Semana Santa del año 2021. Dado que la configuración de las CCGG es un elemento clave en la oferta de RIELSFERA, solicitamos al Ministerio, que, en caso de tener alguna observación nos las traslade lo antes posible y antes del noviembre de 2020.

Sin otro particular, reciba un cordial saludo.

Helene Valenzuela
Directora General
RIELSFERA S.A.U.

La presente versión borrador se emite a fin de cumplimentar los trámites necesarios previos a la “efectiva prestación de los Servicios de Rielsfera, S.A.”. Dichos Servicios, para poder configurarse de forma definitiva, están todavía pendientes de confirmación de algunos elementos, como, por ejemplo, la configuración del nuevo marco de colaboración en materia PMR con ADIF etc. En relación con los conceptos publicitarios, marcas, tarifas, u otras estrategias o medidas comerciales que no perjudiquen a los derechos mínimos legales de los viajeros, la Compañía se reserva la facultad de incluir conceptos nuevos o hacer modificaciones que beneficien al Viajero en la versión finalmente aplicable a los Servicios. En todo caso se advierte que este documento, a la vista de la situación pre-comercial del mercado de transporte de viajeros por ferrocarril en alta velocidad en España, contiene SECRETOS COMERCIALES propiedad de Rielsfera y por tanto no se autoriza a su difusión a ninguna persona física o jurídica.

Condiciones generales de venta y transporte de RIELSFERA, S.A.U.

Borrador - Versión nº 0.

1. Disposiciones generales

Las presentes Condiciones Generales de Venta y Transporte (en adelante, “Condiciones Generales”) se aplican a los servicios de transporte ferroviario de alta velocidad de Viajeros (y servicios asociados a éstos) operados por RIELSFERA S.A.U. (en adelante “RIELSFERA”) y comercializados bajo la marca “RIELSFERA”, y se interpretarán y completarán de conformidad con la normativa vigente.

RIELSFERA se reserva el derecho de modificar estas Condiciones Generales en cualquier momento. En todo caso, dichas modificaciones no se aplicarán a las Compras/Reservas de billetes realizadas previamente a la entrada en vigor de la nueva versión de las Condiciones Generales.

2. Definiciones

Los términos definidos a continuación se pueden usar indistintamente tanto en singular como en plural.

Adulto: Viajero de catorce (14) años o más a la fecha de un Trayecto incluido en la Compra o Reserva.

Aplicación RIELSFERA: aplicación descargable desde Apple Store y Google Play, que permite efectuar una Compra/Reserva, consultarla, modificarla o descargar sus Billetes.

Asientos Cómodos: asientos así definidos por RIELSFERA en su página web.

Asientos Estándar: asientos así definidos por RIELSFERA en su página web.

Asientos Reservados para usuarios de silla de ruedas: En cada Tren RIELSFERA, en función de la longitud del tren y de conformidad con la legislación aplicable, se reservan dos o cuatro asientos para los Viajeros usuarios de sillas de ruedas.

Asientos: el conjunto de los Asientos existentes en un tren RIELSFERA (Estándar y Cómodos).

Bebé: Viajero cuya edad está comprendida entre cero (0) y tres (3) años en la fecha del primer Trayecto incluido en la Reserva y que viaja de forma gratuita, sin ocupar plaza.

Billete(s) RIELSFERA: título de transporte electrónico, nominativo y personal emitido por RIELSFERA que otorga el derecho a acceder al área de embarque y al tren RIELSFERA para efectuar un Trayecto. El Billete RIELSFERA puede, a elección del Viajero, adoptar la forma de un Billete en formato PDF imprimible, o de un Billete descargable electrónicamente desde la Aplicación RIELSFERA, el cual seguirá siendo accesible sin conexión. Los Billetes en formato PDF no impresos, o no descargados en la Aplicación, pueden rechazarse en la puerta de embarque y estar sujetos a una regularización de precio como se describe en las presentes

La presente versión borrador se emite a fin de cumplimentar los trámites necesarios previos a la “efectiva prestación de los Servicios de Rielsfera, S.A.”. Dichos Servicios, para poder configurarse de forma definitiva, están todavía pendientes de confirmación de algunos elementos, como, por ejemplo, la configuración del nuevo marco de colaboración en materia PMR con ADIF etc. En relación con los conceptos publicitarios, marcas, tarifas, u otras estrategias o medidas comerciales que no perjudiquen a los derechos mínimos legales de los viajeros, la Compañía se reserva la facultad de incluir conceptos nuevos o hacer modificaciones que beneficien al Viajero en la versión finalmente aplicable a los Servicios. En todo caso se advierte que este documento, a la vista de la situación pre-comercial del mercado de transporte de viajeros por ferrocarril en alta velocidad en España, contiene SECRETOS COMERCIALES propiedad de Rielsfera y por tanto no se autoriza a su difusión a ninguna persona física o jurídica.

Condiciones Generales.

Centro de Atención al Cliente: centro dedicado a la Atención al Cliente. Para aquellas preguntas relativas al seguimiento de una Compra/Reserva y cualquier otra cuestión relacionada, puede consultarse la información en la página web, incluido el servicio interactivo de Preguntas Frecuentes, así como contactar con el Centro de Atención al Cliente de Rielsfera a distancia mediante un contacto mail, una dirección postal y puntos de contacto dedicados en redes sociales.

Compra o Reserva: operación de adquisición y de pago en línea de Asientos y Opciones de RIELSFERA, en el Sitio RIELSFERA, la Aplicación RIELSFERA o los Sitios de los Distribuidores. Incluirá un mínimo de un (1) Viajero Adulto y se podrá añadir un máximo de dos (2) Viajeros Niños y un Viajero Bebé por cada Viajero Adulto. El pago se realiza mediante tarjeta bancaria exclusivamente en el Sitio RIELSFERA, la Aplicación RIELSFERA o los Sitios de los Distribuidores y/o mediante Vales de Compra en el Sitio RIELSFERA o la Aplicación RIELSFERA (RIELSFERA no dispone de establecimientos abiertos al público o venta física). La Compra/Reserva finaliza tras la validación del pago. Dado que el Billete RIELSFERA se emite inmediatamente después de perfeccionarse el pago no existe diferencia específica para el Viajero o Comprador entre la Compra y la Reserva del Billete y a efectos de las presentes Condiciones Generales ambos términos pueden entenderse como sinónimos.

Comprador: cualquier persona que adquiera un Billete RIELSFERA. Cuando el Comprador no es el Viajero, aquél adquirirá el Billete en nombre y por cuenta de uno o varios Viajeros.

Equipaje(s): cualquier bulto de mano que el Viajero pueda llevar consigo, que sea fácil de transportar y destinado al viaje. El Viajero debe vigilarlo y etiquetarlo. El **Equipaje de Mano** es aquel Equipaje cuyas dimensiones no exceden de treinta y seis por veintisiete por quince centímetros (36x27x15cm). El **Equipaje de Cabina** es aquel Equipaje cuyas dimensiones no exceden de cincuenta y cinco por treinta y cinco por veinticinco centímetros (55x35x25 cm), incluidas asas y ruedas. El Equipaje de Cabina debe colocarse debajo del asiento del Viajero, salvo cuando ello no sea posible por motivos de seguridad ferroviaria, en cuyo caso la Tripulación de Servicio indicará dónde colocar el Equipaje. El Equipaje que exceda de las dimensiones de un Equipaje de Mano estará autorizado dentro de los límites y condiciones específicamente previstos en las presentes Condiciones Generales. El Equipaje no debe molestar al resto de Viajeros ni obstaculizar las operaciones ferroviarias, ni causar daños, por ejemplo, a otros Viajeros, a otros Equipajes o a la estructura ferroviaria. En cualquier caso, los Equipajes que excedan los dos (2) metros en su mayor longitud y/o cuyo peso sea superior a treinta kilogramos (30 kg) no estarán permitidos a bordo de los Trenes RIELSFERA. El Equipaje debe permanecer bajo la custodia del Viajero. El transporte de cochecitos será gratuito siempre y cuando la Compra incluya Billetes RIELSFERA para Niño o Bebé, con un límite de dos cochecitos por Compra/Reserva. En caso de más de dos cochecitos por Compra/Reserva, será necesario contratar la Opción de Equipaje adicional. Para la lista de las categorías de Equipajes prohibidos véase el artículo correspondiente de las presentes Condiciones Generales.

Impresión: impresión del Billete RIELSFERA en soporte papel según se establece en las presentes Condiciones Generales.

Móvil: terminal telefónico que permite utilizar la Aplicación RIELSFERA y acceder al Sitio RIELSFERA. La Aplicación RIELSFERA también se puede usar con tabletas electrónicas con acceso a Internet.

La presente versión borrador se emite a fin de cumplimentar los trámites necesarios previos a la “efectiva prestación de los Servicios de Rielsfera, S.A.”. Dichos Servicios, para poder configurarse de forma definitiva, están todavía pendientes de confirmación de algunos elementos, como, por ejemplo, la configuración del nuevo marco de colaboración en materia PMR con ADIF etc. En relación con los conceptos publicitarios, marcas, tarifas, u otras estrategias o medidas comerciales que no perjudiquen a los derechos mínimos legales de los viajeros, la Compañía se reserva la facultad de incluir conceptos nuevos o hacer modificaciones que beneficien al Viajero en la versión finalmente aplicable a los Servicios. En todo caso se advierte que este documento, a la vista de la situación pre-comercial del mercado de transporte de viajeros por ferrocarril en alta velocidad en España, contiene SECRETOS COMERCIALES propiedad de Rielsfera y por tanto no se autoriza a su difusión a ninguna persona física o jurídica.

Niño: Viajero cuya edad está comprendida entre cuatro (4) y trece (13) años en la fecha del primer Trayecto incluido en la Reserva.

Opción(es): servicio(s) ofrecido(s) por RIELSFERA durante un Trayecto. Las Opciones están disponibles en el Sitio RIELSFERA, la Aplicación RIELSFERA y en algunos casos en los Sitios de los Distribuidores. En las presentes Condiciones Generales se describen determinadas Opciones que el Viajero tiene a su disposición y que complementan la información sobre Equipajes. Cada Opción se describe igualmente en el (los) Sitio(s) o en la Aplicación en cuestión.

Reserva: ver definición de Compra. Dado que el Billete RIELSFERA se emite inmediatamente después de perfeccionarse el pago no existe diferencia específica para el Viajero o el Comprador entre la Compra y la Reserva del Billete y por tanto a efectos de las presentes Condiciones Generales pueden entenderse como sinónimos.

Sitio RIELSFERA: sitio web de RIELSFERA, ubicado en la dirección URL www.RIELSFERA.com, que permite, entre otros, conseguir información sobre los servicios ofrecidos por RIELSFERA, realizar una Compra o Reserva, acceder a las Compras realizadas e informarse sobre la situación de los trenes RIELSFERA.

Sitios de los Distribuidores: sitios web o aplicaciones móviles configurados por los distribuidores de la oferta de RIELSFERA, que permiten realizar compras de billetes RIELSFERA. El pago mediante Vales de Compra no está permitido en estos sitios. Es posible que ciertos tipos de Asientos y Opciones no estén disponibles en estos sitios y que algunos procesos de postventa de Billetes RIELSFERA se realicen directamente con los servicios de Atención al Cliente de dichos Distribuidores, bajo las condiciones publicitadas por éstos en el momento de la Compra.

Trayecto: Viaje simple entre una estación de salida y una estación de llegada en una fecha y hora determinadas, sin garantía de conexión o enlace gratuitos por parte de RIELSFERA

Tren RIELSFERA: conjunto de coches RIELSFERA, cuyo transporte está operado por RIELSFERA, S.A.U., y que permite a un Viajero realizar un Trayecto.

Tripulación de Servicio: empleados y representantes de RIELSFERA que garantizan la seguridad a bordo de los trenes RIELSFERA y que participan en el control de los Billetes RIELSFERA. La Tripulación de Servicio es responsable de garantizar el cumplimiento de las normas de convivencia en las estaciones y en los trenes RIELSFERA, tal como se define en las presentes Condiciones Generales.

Viajero: Toda persona que tenga un Billete RIELSFERA y que realice un Trayecto en un Tren RIELSFERA.

3. Contrato de transporte

3.1 Definición de contrato de transporte

RIELSFERA se compromete, previo pago del precio de la Compra, a transportar a el(los) Viajero(s), así como, en su caso, el(los) Equipaje(s) previsto(s) en estas Condiciones Generales desde la estación de salida a la estación de destino en las condiciones definidas en el contrato de transporte, excepto en caso de fuerza mayor o exigencia de seguridad del tráfico ferroviario.

El contrato de transporte celebrado entre RIELSFERA y el Viajero se rige, entre otros:

La presente versión borrador se emite a fin de cumplimentar los trámites necesarios previos a la “efectiva prestación de los Servicios de Rielsfera, S.A.”. Dichos Servicios, para poder configurarse de forma definitiva, están todavía pendientes de confirmación de algunos elementos, como, por ejemplo, la configuración del nuevo marco de colaboración en materia PMR con ADIF etc. En relación con los conceptos publicitarios, marcas, tarifas, u otras estrategias o medidas comerciales que no perjudiquen a los derechos mínimos legales de los viajeros, la Compañía se reserva la facultad de incluir conceptos nuevos o hacer modificaciones que beneficien al Viajero en la versión finalmente aplicable a los Servicios. En todo caso se advierte que este documento, a la vista de la situación pre-comercial del mercado de transporte de viajeros por ferrocarril en alta velocidad en España, contiene SECRETOS COMERCIALES propiedad de Rielsfera y por tanto no se autoriza a su difusión a ninguna persona física o jurídica.

- por el Reglamento (CE) n° 1371/2007 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2007, sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril;
- por el Real Decreto 2387/2004, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Sector Ferroviario.
- por las presentes Condiciones Generales.

La aceptación de las presentes Condiciones Generales por parte del Comprador implica la aceptación de estas mismas condiciones por el(los) Viajero(s) que figuran en la Compra/Reserva.

3.1.1 Billete para imprimir o descargar en la Aplicación

El Billete RIELSFERA es un título de transporte electrónico.

A elección del Viajero, podrá ser o un Billete a imprimir en soporte papel en formato PDF, o bien un Billete descargable en la Aplicación RIELSFERA, el cual será accesible sin conexión a Internet.

3.1.2 Efectividad del Billete electrónico

El título de transporte electrónico constituye la prueba de la conclusión del contrato de transporte.

Los datos electrónicos almacenados en el sistema informático de RIELSFERA relativos al Billete RIELSFERA, dan fe, salvo prueba en contra, de la firma, del contenido y de la ejecución del contrato de transporte. Por lo tanto, constituyen prueba admisible, válida y oponible frente al Viajero y RIELSFERA en las mismas condiciones y con la misma fuerza probatoria que cualquier documento que se redacte, reciba o conserve en formato papel.

3.2 Responsabilidad del transportista frente a personas y bienes.

3.2.1 Responsabilidad en caso de muerte y lesiones del Viajero.

La responsabilidad de RIELSFERA en caso de muerte y lesiones del Viajero se aplicará de conformidad con la normativa aplicable.

3.2.2 Responsabilidad sobre el Equipaje

Durante su Trayecto, el Viajero podrá llevar su Equipaje consigo, en las condiciones definidas en estas Condiciones Generales. El Viajero será responsable de vigilar su Equipaje.

La Responsabilidad de RIELSFERA por los daños, pérdidas o averías que sufran los Equipajes que hubieran sido facturados se aplicará de conformidad con la normativa aplicable.

RIELSFERA no será responsable de los daños ocasionados por la pérdida total o parcial o el deterioro del Equipaje a menos que el Viajero demuestre que dicho daño fue causado (i) por culpa

La presente versión borrador se emite a fin de cumplimentar los trámites necesarios previos a la “efectiva prestación de los Servicios de Rielsfera, S.A.”. Dichos Servicios, para poder configurarse de forma definitiva, están todavía pendientes de confirmación de algunos elementos, como, por ejemplo, la configuración del nuevo marco de colaboración en materia PMR con ADIF etc. En relación con los conceptos publicitarios, marcas, tarifas, u otras estrategias o medidas comerciales que no perjudiquen a los derechos mínimos legales de los viajeros, la Compañía se reserva la facultad de incluir conceptos nuevos o hacer modificaciones que beneficien al Viajero en la versión finalmente aplicable a los Servicios. En todo caso se advierte que este documento, a la vista de la situación pre-comercial del mercado de transporte de viajeros por ferrocarril en alta velocidad en España, contiene SECRETOS COMERCIALES propiedad de Rielsfera y por tanto no se autoriza a su difusión a ninguna persona física o jurídica.

de RIELSFERA y (ii) en el momento en que RIELSFERA actuaba como transportista.

En caso de muerte o lesiones de los Viajeros, RIELSFERA será, además, de conformidad con la normativa aplicable, responsable de los daños ocasionados por la pérdida total o parcial o deterioro del Equipaje que el Viajero llevara consigo. En este caso, RIELSFERA deberá reparar el daño para cada Viajero conforme a lo previsto en la normativa aplicable.

3.2.3 Prescripción

- a) El plazo de prescripción de las acciones por daños y perjuicios derivadas de la responsabilidad del transportista en caso de muerte y lesiones de los Viajeros es:
- para el Viajero, tres (3) años a contar desde el día posterior al accidente;
 - para los otros derechohabientes, tres (3) años a contar desde el día posterior a la muerte del Viajero, sin que este período pueda exceder de cinco (5) años a contar desde el día posterior al accidente.
- b) El plazo de prescripción de las demás acciones relativas al contrato de transporte es de un año a contar desde el día de expiración de la validez del título de transporte.

3.3 Responsabilidad del transportista e indemnización en caso de incumplimiento de los horarios.

RIELSFERA ofrece únicamente un transporte punto a punto. RIELSFERA en ningún caso garantiza conexiones o enlaces entre Trayectos de forma gratuita, tanto en relación con Trayectos de RIELSFERA (ofertados por RIELSFERA o por terceros) como en relación con Trayectos de otros transportistas. Por tanto, RIELSFERA no garantizará la continuidad del viaje de forma gratuita, ni tendrá responsabilidad alguna por pérdidas de conexión o enlace del Viajero. Se invita a los Viajeros a que tomen todas las medidas necesarias y precauciones pertinentes para utilizar este servicio de transporte siguiendo las condiciones previstas en estas Condiciones Generales.

3.3.1 Principio de responsabilidad en caso de cancelación o retraso del Tren RIELSFERA

RIELSFERA, como transportista, es responsable frente al Viajero, salvo por causa de fuerza mayor, por cualquier cancelación o retraso de la prestación del servicio de transporte al que haya dado lugar la Compra.

En caso de incumplimiento de los horarios del Billeto o de cancelación del viaje, RIELSFERA informará por correo electrónico al Comprador con la información de la que disponga.

3.3.2 Cancelación del viaje

En caso de que se produzca la cancelación de un viaje programado, RIELSFERA hará todo lo

La presente versión borrador se emite a fin de cumplimentar los trámites necesarios previos a la “efectiva prestación de los Servicios de Rielsfera, S.A.”. Dichos Servicios, para poder configurarse de forma definitiva, están todavía pendientes de confirmación de algunos elementos, como, por ejemplo, la configuración del nuevo marco de colaboración en materia PMR con ADIF etc. En relación con los conceptos publicitarios, marcas, tarifas, u otras estrategias o medidas comerciales que no perjudiquen a los derechos mínimos legales de los viajeros, la Compañía se reserva la facultad de incluir conceptos nuevos o hacer modificaciones que beneficien al Viajero en la versión finalmente aplicable a los Servicios. En todo caso se advierte que este documento, a la vista de la situación pre-comercial del mercado de transporte de viajeros por ferrocarril en alta velocidad en España, contiene SECRETOS COMERCIALES propiedad de Rielsfera y por tanto no se autoriza a su difusión a ninguna persona física o jurídica.

posible para informar al Comprador en el menor plazo posible enviando un correo electrónico a la dirección indicada en el momento de la Compra.

Se entiende por cancelación del viaje la imposibilidad de iniciar el mismo en las condiciones previstas en el título de transporte. En caso de cancelación del viaje, el Viajero tendrá derecho a que se le devuelva el precio pagado por el servicio.

Si la cancelación se produce en las cuarenta y ocho (48) horas previas al inicio del viaje según el Billete, RIELSFERA estará obligada, a elección del Viajero, a proporcionarle un transporte en condiciones equivalentes a las pactadas, o a devolverle el precio pagado por el servicio.

Cuando el Viajero fuera informado de la cancelación del viaje en las cuatro (4) horas previas al inicio del viaje según el Billete, tendrá derecho, además, a una indemnización consistente en el doble del importe del título de transporte.

En caso de cancelación, el Viajero tendrá la opción de elegir entre:

- i. Transporte alternativo por RIELSFERA; o
- ii. Solicitar el reembolso del Billete afectado por la cancelación. El Comprador puede solicitar el reembolso en forma de Vale de Compra o a través de un crédito en la tarjeta empleada para efectuar su Compra. El reembolso a través de Vales de Compra será, como mínimo, igual de favorable que el reembolso a través de un crédito en la tarjeta utilizada para la Compra.

El Viajero encontrará disponibles los Vales de Compra en su espacio de “Reservas”. Sin embargo, seguirá pudiendo contactar posteriormente con el Centro de Atención al Cliente, dentro de los seis (6) meses desde la fecha del Trayecto, para solicitar la cancelación de uno o más de estos Vales de Compra a cambio de un reembolso a través de un crédito en la tarjeta utilizada para abonar la Compra y por un importe total que no podrá exceder del importe total del Trayecto afectado por la cancelación del viaje. No se realizará ningún reembolso si el Vale de Compra emitido tras la cancelación se ha utilizado, en su totalidad o en parte.

La decisión del Viajero de aceptar el transporte alternativo no excluye la aplicación de una indemnización por retraso en la llegada según lo establecido en las presentes Condiciones Generales, siempre que se cumplan las condiciones para ello.

3.3.3 Retrasos

En caso de que se produzca una modificación en el horario previsto en el Billete antes de la fecha de salida, RIELSFERA hará todo lo posible para informar al Viajero en el menor plazo posible enviando un correo electrónico a la dirección indicada en el momento de la Compra.

Cuando como consecuencia de una modificación en el horario previsto en la Compra se prevea un retraso en la estación de llegada igual o superior a sesenta (60) minutos, el Comprador puede elegir entre:

- iii. Transporte alternativo por RIELSFERA; o

La presente versión borrador se emite a fin de cumplimentar los trámites necesarios previos a la “efectiva prestación de los Servicios de Rielsfera, S.A.”. Dichos Servicios, para poder configurarse de forma definitiva, están todavía pendientes de confirmación de algunos elementos, como, por ejemplo, la configuración del nuevo marco de colaboración en materia PMR con ADIF etc. En relación con los conceptos publicitarios, marcas, tarifas, u otras estrategias o medidas comerciales que no perjudiquen a los derechos mínimos legales de los viajeros, la Compañía se reserva la facultad de incluir conceptos nuevos o hacer modificaciones que beneficien al Viajero en la versión finalmente aplicable a los Servicios. En todo caso se advierte que este documento, a la vista de la situación pre-comercial del mercado de transporte de viajeros por ferrocarril en alta velocidad en España, contiene SECRETOS COMERCIALES propiedad de Rielsfera y por tanto no se autoriza a su difusión a ninguna persona física o jurídica.

- iv. Solicitar el reembolso del Billete afectado. El Comprador puede solicitar el reembolso en forma de Vale de Compra o a través de un crédito en la tarjeta empleada para efectuar su Compra. El reembolso a través de Vales de Compra será, como mínimo, igual de favorable que el reembolso a través de un crédito en la tarjeta utilizada para la Compra.

El Viajero encontrará disponibles los Vales de Compra en su espacio de “Reservas”. Sin embargo, seguirá pudiendo contactar posteriormente con el Centro de Atención al Cliente, dentro de los seis (6) meses desde la fecha del Trayecto, para solicitar la cancelación de uno o más de estos Vales de Compra a cambio de un reembolso a través de un crédito en la tarjeta utilizada para abonar la Compra y por un importe total que no podrá exceder del importe total del Trayecto afectado por la cancelación del viaje. No se realizará ningún reembolso si el Vale de Compra emitido tras la cancelación se ha utilizado, en su totalidad o en parte.

En caso de que el Viajero sufra un retraso de al menos sesenta (60) minutos en la estación de llegada respecto al horario previsto en el Billete, RIELSFERA le indemnizará por este retraso sin que el Viajero pierda su derecho de transporte, en las siguientes condiciones:

- a) Cincuenta por ciento (50%) del importe total del Trayecto afectado (excluyendo Opciones y mascotas), en caso de retraso en la llegada a destino superior a sesenta (60) minutos;
- b) Cien por cien (100%) del importe total del Trayecto afectado (excluyendo Opciones y mascotas), en caso de retraso en la llegada a destino superior a noventa (90) minutos.

La indemnización a través de Vales de Compra será, como mínimo, igual de favorable que el reembolso a través de un crédito en la tarjeta utilizada en la Compra.

Sin perjuicio de lo previsto anteriormente, RIELSFERA podrá establecer con carácter general indemnizaciones más favorables si lo estima conveniente.

RIELSFERA se compromete a pagar la indemnización de manera proactiva. Por lo tanto, el Viajero encontrará de forma automática en su espacio de “Reserva” el o los Vales de Compra con un valor total correspondiente al importe de la indemnización. Sin embargo, el Comprador seguirá pudiendo contactar con el Centro de Atención al Cliente, dentro del plazo de seis (6) meses tras la fecha del Trayecto, para solicitar la cancelación de sus Vales de Compra a cambio de un reembolso por los importes de indemnización fijados anteriormente que se le abonarán a través de un crédito en la tarjeta utilizada para abonar la Compra. Si el Vale de Compra emitido a raíz del retraso ha sido utilizado, ya sea en su totalidad o en parte, no se realizará ningún reembolso.

3.4 Accesibilidad y asistencia para personas con discapacidad y movilidad reducida.

3.4.1 Comunicación de información

RIELSFERA facilita a las personas con discapacidad y a las personas con movilidad reducida

La presente versión borrador se emite a fin de cumplimentar los trámites necesarios previos a la “efectiva prestación de los Servicios de Rielsfera, S.A.”. Dichos Servicios, para poder configurarse de forma definitiva, están todavía pendientes de confirmación de algunos elementos, como, por ejemplo, la configuración del nuevo marco de colaboración en materia PMR con ADIF etc. En relación con los conceptos publicitarios, marcas, tarifas, u otras estrategias o medidas comerciales que no perjudiquen a los derechos mínimos legales de los viajeros, la Compañía se reserva la facultad de incluir conceptos nuevos o hacer modificaciones que beneficien al Viajero en la versión finalmente aplicable a los Servicios. En todo caso se advierte que este documento, a la vista de la situación pre-comercial del mercado de transporte de viajeros por ferrocarril en alta velocidad en España, contiene SECRETOS COMERCIALES propiedad de Rielsfera y por tanto no se autoriza a su difusión a ninguna persona física o jurídica.

información sobre la accesibilidad de los servicios ferroviarios ofertados, así como las condiciones de acceso al material rodante y acerca de las instalaciones a bordo del tren.

Esta información está disponible en el Sitio web y la Aplicación de RIELSFERA.

3.4.2 Accesibilidad y necesidad de acompañamiento

ADIF, en su calidad de gestor de la infraestructura ferroviaria y en particular de las estaciones, se encarga de asegurar el acceso por parte de personas con discapacidad y personas con movilidad reducida a las estaciones y áreas de embarque, de modo que dicha persona pueda embarcar en el tren saliente y desembarcar del tren entrante. Por su parte RIELSFERA (en particular su Tripulación de Servicio) presta asistencia para asegurar el embarque y desembarque de los trenes y, dentro de ellos, la accesibilidad a sus Servicios y equipamientos a bordo. ADIF y RIELSFERA colaboran y cooperan para que las personas con discapacidad y personas con movilidad reducida disfruten de un viaje en seguridad y con todos los derechos que la legislación les otorga.

Los espacios previstos para usuarios de sillas de ruedas en los Trenes RIELSFERA están estrictamente reservados para ellos.

3.5 Obligaciones del Viajero en la estación y a bordo de los Trenes RIELSFERA

3.5.1 Disposiciones generales

Cualquier miembro de la Tripulación de Servicio podrá impedir el acceso al tren u ordenar la bajada de éste a cualquier Viajero que incumpla aquellas disposiciones cuya inobservancia pueda comprometer la seguridad de las operaciones o del resto de Viajeros, sin que el Viajero tenga derecho al reembolso del precio del transporte.

3.5.2 Acceso a la zona de embarque

Se prohíbe el acceso al área de embarque a toda persona que no disponga de un Billeto RIELSFERA válido que cumpla con las condiciones descritas en las Condiciones Generales. Por lo tanto, las personas que acompañan a los Viajeros no pueden acceder a las áreas de embarque. Las operaciones de recepción y control se realizan en un área concreta de la estación que delimita la entrada al área de embarque, y son realizadas por la Tripulación de Servicio.

3.5.3 Transporte de Equipaje

El Viajero debe vigilar el Equipaje que suba a bordo de los Trenes RIELSFERA, el cual permanece bajo su responsabilidad durante todo el Trayecto. Sin perjuicio de lo dispuesto en las presentes Condiciones Generales, los riesgos de pérdida, deterioro y robo de equipaje son responsabilidad del Viajero.

*La presente versión borrador se emite a fin de cumplimentar los trámites necesarios previos a la “efectiva prestación de los Servicios de Rielsfera, S.A.”. Dichos Servicios, para poder configurarse de forma definitiva, están todavía pendientes de confirmación de algunos elementos, como, por ejemplo, la configuración del nuevo marco de colaboración en materia PMR con ADIF etc. En relación con los conceptos publicitarios, marcas, tarifas, u otras estrategias o medidas comerciales que no perjudiquen a los derechos mínimos legales de los viajeros, la Compañía se reserva la facultad de incluir conceptos nuevos o hacer modificaciones que beneficien al Viajero en la versión finalmente aplicable a los Servicios. En todo caso se advierte que este documento, a la vista de la situación pre-comercial del mercado de transporte de viajeros por ferrocarril en alta velocidad en España, contiene **SECRETOS COMERCIALES** propiedad de Rielsfera y por tanto no se autoriza a su difusión a ninguna persona física o jurídica.*

Todo Equipaje que se encuentre en un Tren RIELSFERA debe poder identificarse como perteneciente a un Viajero; todo objeto no identificado se considera sospechoso y podrá ser destruido por los servicios competentes.

El Equipaje no debe impedir el movimiento de los Viajeros a bordo de los Trenes RIELSFERA ni la seguridad de las personas. Se invita a los Viajeros con Equipaje grande a utilizar el portaequipaje, tanto en el piso inferior como en el piso superior. Los Viajeros deberán colocar el Equipaje de Cabina debajo de su Asiento, salvo cuando ello no sea posible por motivos de seguridad ferroviaria, en cuyo caso la Tripulación de Servicio indicará dónde colocar el Equipaje. La disposición del Equipaje a bordo conforme con las Condiciones Generales queda sometida al juicio de la Tripulación de Servicios.

4. Elección del tipo de Asiento

Según las características del Billete adquirido el Viajero tendrá asignado un Asiento Estándar o Asiento Cómodo.

5. Opciones y mascotas

5.1 Opción de Equipaje adicional

5.1.1 Objeto

El servicio de transporte incluye la posibilidad de que el Viajero lleve un Equipaje o más consigo en las condiciones que se definan en el tipo de Billete ofertado en cada momento.

Cada Viajero tiene derecho a llevar consigo, sin cargo adicional y sin necesidad de contratar la opción de Equipaje adicional, los siguientes dos (2) bultos de Equipaje: un (1) Bolso y un (1) Bulto de cabina.

Por otra parte, el equipo médico necesario para el viaje de ciertos Viajeros, como los respiradores, no está sujeto a la contratación de la opción de Equipaje adicional.

Es obligatorio contratar la Opción de Equipaje adicional para cualquier Equipaje adicional y/o para cualquier Equipaje cuyo tamaño exceda el del Equipaje de Cabina. Cada Viajero tiene la posibilidad de llevar consigo hasta dos (2) Equipajes adicionales, sujeto a disponibilidad en función de la capacidad a bordo del Tren RIELSFERA en cuestión.

Los patinetes (incluidos los eléctricos) están permitidos a bordo de los Trenes RIELSFERA y deberán ir plegados. El peso máximo no puede superar los 30 kg. Los patinetes se consideran Equipaje adicional y requieren contratar la Opción de Equipaje adicional.

Los esquís debidamente guardados en fundas específicas para ello están autorizados a bordo de los Trenes RIELSFERA. Constituyen Equipaje adicional y requieren contratar la Opción de Equipaje adicional.

La presente versión borrador se emite a fin de cumplimentar los trámites necesarios previos a la “efectiva prestación de los Servicios de Rielsfera, S.A.”. Dichos Servicios, para poder configurarse de forma definitiva, están todavía pendientes de confirmación de algunos elementos, como, por ejemplo, la configuración del nuevo marco de colaboración en materia PMR con ADIF etc. En relación con los conceptos publicitarios, marcas, tarifas, u otras estrategias o medidas comerciales que no perjudiquen a los derechos mínimos legales de los viajeros, la Compañía se reserva la facultad de incluir conceptos nuevos o hacer modificaciones que beneficien al Viajero en la versión finalmente aplicable a los Servicios. En todo caso se advierte que este documento, a la vista de la situación pre-comercial del mercado de transporte de viajeros por ferrocarril en alta velocidad en España, contiene SECRETOS COMERCIALES propiedad de Rielsfera y por tanto no se autoriza a su difusión a ninguna persona física o jurídica.

Las bicicletas debidamente desmontadas y guardadas en fundas específicas para ello, con un tamaño máximo de ciento veinte x noventa centímetros (120 x 90 cm) y un peso máximo de 30 kg están permitidas a bordo de los Trenes RIELSFERA. Se consideran Equipaje adicional y requieren contratar la Opción de Equipaje adicional.

Por otra parte, los cochecitos y el material relacionado (capazo, sillita), así como los asientos elevadores sin respaldo no se consideran Equipaje y el Viajero puede transportarlos sin cargo adicional si la Compra incluye uno o más Billetes para Niños o Bebés (y con un máximo de dos (2) cochecitos por cada Compra/Reserva que incluya Niños/Bebés). Debido a las necesidades de la prestación del servicio, RIELSFERA ruega al Viajero que, al hacer su Compra, especifique si tiene la intención de viajar con cochecito. Los cochecitos deberán ir plegados a bordo de los Trenes RIELSFERA.

Por último, objetos tales como tablas de windsurf, artículos voluminosos (como muebles, electrodomésticos, televisores, etc.), armas de uso deportivo y de colección, sustancias o artículos peligrosos - en particular armas de fuego cargadas, explosivos o productos inflamables-, sustancias o artículos oxidantes, tóxicos, radiactivos o corrosivos que desprendan malos olores o puedan causar infecciones, así como todos los productos clasificados como estupefacientes y cualquier otra sustancia ilegal y las cajas de todo tipo no se consideran Equipaje y no están permitidos a bordo de los Trenes RIELSFERA. Lo mismo se aplica a las herramientas y todo tipo de paquetes (objetos envueltos no guardados dentro del Equipaje), que están prohibidos a bordo de los Trenes RIELSFERA.

5.1.2 Contratación de la Opción Equipaje adicional

La contratación de la Opción que permite viajar con uno (1) o dos (2) Equipajes adicionales por Viajero se puede hacer en el momento de la Compra a través del Sitio web, la Aplicación RIELSFERA o los Sitios de los Distribuidores, o después de la Compra a través del Sitio web o la Aplicación de RIELSFERA.

Será posible presentarse a la recepción y control con hasta un máximo de dos (2) Equipajes adicionales por Viajero, sin que se haya contratado la Opción de Equipaje adicional. En este caso la Tripulación de Servicio podrá aceptar dicho Equipaje adicional mediante ajuste en la tarifa, según las condiciones previstas en el Sitio web o la Aplicación de RIELSFERA.

La Tripulación de Servicio podrá verse obligada a rechazar cualquier Equipaje por razones de seguridad. En ese caso el Viajero no podrá acceder al Tren.

El Viajero al que se le niegue el acceso al Tren con Equipaje adicional para el que no haya contratado la Opción correspondiente no tendrá derecho a indemnización ni reembolso alguno.

La contratación de la Opción de Equipaje adicional es definitiva, su cancelación no es posible.

5.2 Opción de mascotas

5.2.1 Objeto

La presente versión borrador se emite a fin de cumplimentar los trámites necesarios previos a la “efectiva prestación de los Servicios de Rielsfera, S.A.”. Dichos Servicios, para poder configurarse de forma definitiva, están todavía pendientes de confirmación de algunos elementos, como, por ejemplo, la configuración del nuevo marco de colaboración en materia PMR con ADIF etc. En relación con los conceptos publicitarios, marcas, tarifas, u otras estrategias o medidas comerciales que no perjudiquen a los derechos mínimos legales de los viajeros, la Compañía se reserva la facultad de incluir conceptos nuevos o hacer modificaciones que beneficien al Viajero en la versión finalmente aplicable a los Servicios. En todo caso se advierte que este documento, a la vista de la situación pre-comercial del mercado de transporte de viajeros por ferrocarril en alta velocidad en España, contiene SECRETOS COMERCIALES propiedad de Rielsfera y por tanto no se autoriza a su difusión a ninguna persona física o jurídica.

El Viajero que desee viajar con mascota debe comprar la Opción en la página dedicada a la Compra o en postventa.

Se admiten mascotas, entendidas como tales perros, gatos, hurones y aves (no de corral), de hasta 10 kg a bordo de los trenes RIELSFERA, con un máximo de dos (2) mascotas por Reserva/Compra y Trayecto.

El animal viajará en una jaula, transportín u otro elemento cerrado, que no exceda las dimensiones 60cmx30cmx30cm, rígido e impermeable proporcionado por el Viajero. La mascota será mayor de 12 semanas, identificada con microchip, debidamente documentada (Sistema de Identidad Individual de Animales –SIIA-, Cartilla Sanitaria actualizada), desparasitada externa e internamente y vacunada según la normativa de origen y destino del transporte. No se admiten hembras preñadas o con solo una semana transcurrida desde el parto y el animal no tendrá heridas. En todo caso, la Tripulación de Servicio de RIELSFERA podrá prohibir el embarque de mascotas que no cumplan con los requisitos mencionados.

En todo caso, la presencia de una mascota a bordo de los Trenes RIELSFERA estará condicionada a la no oposición expresa de los otros Viajeros, salvo en el caso recogido en el último párrafo del presente artículo.

Los animales no habrán de molestar a otros Viajeros. Los animales admitidos a bordo deberán ser vigilados y serán responsabilidad del Viajero. La Tripulación de Servicio podrá trasladar al animal y a su dueño a otra parte del tren, a petición de otro Viajero.

El Viajero podrá viajar con un perro guía o de asistencia legalmente reconocido, y el perro guía viajará a título gratuito y deberá llevarse tendido a los pies o al lado del Viajero.

5.2.2 Añadir una mascota a la Compra/Reserva

Es posible añadir una mascota a la Compra/Reserva cuando el Comprador indique el número de Viajeros Adultos, Bebés y Niños a través del Sitio, la Aplicación RIELSFERA o los Sitios de los Distribuidores; y una vez realizada la Compra/Reserva inicial, modificándola a través del Sitio o la Aplicación de RIELSFERA. Se podrá incluir hasta un máximo dos (2) mascotas por Reserva/Compra y Trayecto, que podrá pesar hasta diez (10) kilogramos.

La inclusión de animales en la Compra es final; su cancelación posterior no es posible.

En caso de que se acuda al embarque con mascotas que no figuren en la Compra la Tripulación de Servicios podrá aceptar dichos animales previo abono de la tarifa correspondiente publicada en el Sitio RIELSFERA.

La Tripulación de Servicio de RIELSFERA puede verse obligada a rechazar el embarque de mascotas no declaradas previamente en el proceso de Compra por razones de seguridad. En ese caso el Viajero no podrá acceder al Tren. Un Viajero al que se le niegue el acceso al Tren con animales no indicados en la Compra no tendrá derecho a indemnización ni reembolso de ningún tipo.

La presente versión borrador se emite a fin de cumplimentar los trámites necesarios previos a la “efectiva prestación de los Servicios de Rielsfera, S.A.”. Dichos Servicios, para poder configurarse de forma definitiva, están todavía pendientes de confirmación de algunos elementos, como, por ejemplo, la configuración del nuevo marco de colaboración en materia PMR con ADIF etc. En relación con los conceptos publicitarios, marcas, tarifas, u otras estrategias o medidas comerciales que no perjudiquen a los derechos mínimos legales de los viajeros, la Compañía se reserva la facultad de incluir conceptos nuevos o hacer modificaciones que beneficien al Viajero en la versión finalmente aplicable a los Servicios. En todo caso se advierte que este documento, a la vista de la situación pre-comercial del mercado de transporte de viajeros por ferrocarril en alta velocidad en España, contiene SECRETOS COMERCIALES propiedad de Rielsfera y por tanto no se autoriza a su difusión a ninguna persona física o jurídica.

5.2.3 Precio

Todas las mascotas deberán declararse y abonar la tarifa correspondiente durante el proceso de venta, al hacer la Compra o durante la posventa.

Los Viajeros que se presenten a la recepción y control con animales o mascotas sin haberlo indicado en su Compra y sin pagar el importe correspondiente deberán abonar la diferencia de precio y los costes de emisión.

6. Título de transporte

El Billete RIELSFERA es el título de transporte del Viajero. Constituye prueba del contrato de transporte y de la contratación de cualquier Opción.

6.1 Compra y entrega del Billete RIELSFERA

El Billete RIELSFERA es de carácter nominativo (apellidos, nombre y año de nacimiento) y personal (un Billete por Viajero). Queda estrictamente prohibida toda reventa, pudiendo dar lugar a procedimientos legales.

La entrega del Billete RIELSFERA está sujeta al perfeccionamiento del pago.

6.1.1 Realización, pago y confirmación de la Compra

Para poder Comprar y pagar la Compra, el Comprador deberá ser mayor de edad o un menor emancipado, legalmente capaz de suscribir y cumplir con las Condiciones Generales. Será financieramente responsable de las Compras que se realicen en su nombre, por su cuenta y/o por cuenta de terceros; además, habrá de garantizar la veracidad y precisión de la información que se proporciona en el marco de la Compra.

a) Realización de la Compra

La Compra implica la adhesión a estas Condiciones Generales. Aquellas personas que lleven a cabo la Compra de Billetes RIELSFERA en nombre de otros Viajeros deberán asegurarse, antes de realizar la Compra, de que dichos Viajeros aceptan estas Condiciones Generales. Por ende, el uso de un Billete RIELSFERA constituye la aceptación de las Condiciones Generales por parte del Viajero, haya realizado este último la Compra del Billete RIELSFERA o no.

b) Pago de la Compra

La Compra de Billetes RIELSFERA se confirma mediante el pago previo del importe total de aquella.

El pago se realizará en línea directamente a RIELSFERA. Dicho pago se efectuará

La presente versión borrador se emite a fin de cumplimentar los trámites necesarios previos a la “efectiva prestación de los Servicios de Rielsfera, S.A.”. Dichos Servicios, para poder configurarse de forma definitiva, están todavía pendientes de confirmación de algunos elementos, como, por ejemplo, la configuración del nuevo marco de colaboración en materia PMR con ADIF etc. En relación con los conceptos publicitarios, marcas, tarifas, u otras estrategias o medidas comerciales que no perjudiquen a los derechos mínimos legales de los viajeros, la Compañía se reserva la facultad de incluir conceptos nuevos o hacer modificaciones que beneficien al Viajero en la versión finalmente aplicable a los Servicios. En todo caso se advierte que este documento, a la vista de la situación pre-comercial del mercado de transporte de viajeros por ferrocarril en alta velocidad en España, contiene SECRETOS COMERCIALES propiedad de Rielsfera y por tanto no se autoriza a su difusión a ninguna persona física o jurídica.

exclusivamente en euros. Los métodos de pago aceptados por RIELSFERA son:

- Tarjetas de pago bancarias;

- Vales de Compra RIELSFERA (solo en el Sitio o la Aplicación RIELSFERA). Los Vales de Compra, excepto en caso de que expresamente prevean lo contrario, son acumulables y divisibles (un mismo Vale de Compra puede ser utilizado para varias Compras, si el valor del mismo fuera superior al precio que se deba abonar en línea durante la Compra).

c) Confirmación de Compra

Una vez realizado el pago, se enviará automáticamente una confirmación por correo electrónico a la dirección indicada.

La confirmación de la Compra no constituye un Billete RIELSFERA y no podrá reemplazarlo en ningún caso. En el correo electrónico de confirmación de la Compra se adjuntarán los Billetes de todos los Viajeros de la Compra en formato PDF. Únicamente el Billete adjunto en PDF a la confirmación de Compra o, en su caso, el Billete descargado desde la Aplicación RIELSFERA, constituirán un título válido de transporte para ser admitido a bordo y recibir la prestación del servicio contratado.

RIELSFERA queda exenta de toda responsabilidad en caso de que no se reciba este correo electrónico por causas no relacionadas con el incumplimiento de sus obligaciones (caso de fuerza mayor, error en la dirección de correo electrónico remitida a RIELSFERA por parte del Comprador, configuración inadecuada de la bandeja de entrada de correo electrónico del Comprador, etc.).

6.1.2 Envío, Impresión y descarga del Billete en la Aplicación

El Viajero deberá imprimir el Billete RIELSFERA o descargarlo en la Aplicación RIELSFERA.

a) Emisión

Se enviará a la dirección indicada un correo electrónico de confirmación de la Compra con los Billetes RIELSFERA de todos los Viajeros de la Compra adjuntos en formato PDF de manera que se puedan imprimir. Es responsabilidad de la persona que reciba este correo electrónico el entregar los Billetes RIELSFERA a cada Viajero en cuestión.

Habrà un Billete RIELSFERA por cada Trayecto; por ende, un mismo Billete no incluirá la ida y vuelta.

b) Impresión

Habrà de imprimirse correctamente el Billete RIELSFERA para que sea válido.

El Viajero podrá imprimir los Billetes:

La presente versión borrador se emite a fin de cumplimentar los trámites necesarios previos a la “efectiva prestación de los Servicios de Rielsfera, S.A.”. Dichos Servicios, para poder configurarse de forma definitiva, están todavía pendientes de confirmación de algunos elementos, como, por ejemplo, la configuración del nuevo marco de colaboración en materia PMR con ADIF etc. En relación con los conceptos publicitarios, marcas, tarifas, u otras estrategias o medidas comerciales que no perjudiquen a los derechos mínimos legales de los viajeros, la Compañía se reserva la facultad de incluir conceptos nuevos o hacer modificaciones que beneficien al Viajero en la versión finalmente aplicable a los Servicios. En todo caso se advierte que este documento, a la vista de la situación pre-comercial del mercado de transporte de viajeros por ferrocarril en alta velocidad en España, contiene SECRETOS COMERCIALES propiedad de Rielsfera y por tanto no se autoriza a su difusión a ninguna persona física o jurídica.

- usando los archivos adjuntos del correo electrónico de RIELSFERA; o
- desde el Sitio web de RIELSFERA, en la sección “Mi Compra”, indicando el número de Compra y la dirección de correo electrónico proporcionada al realizar la misma.

Se requiere buena calidad de Impresión. No se aceptarán durante la recepción ni el control y se considerarán no válidos los Billetes RIELSFERA impresos parcialmente, sucios, dañados o ilegibles. En caso de incidente o mala calidad de Impresión, será responsabilidad del Viajero imprimir de nuevo su Billete RIELSFERA. Para verificar la buena calidad de la Impresión, el Viajero deberá asegurarse de que la información escrita en el Billete RIELSFERA y el código de barras sean legibles.

RIELSFERA queda exento de toda responsabilidad por anomalías que puedan surgir durante la Impresión, siempre que no hayan sido causadas intencionalmente por RIELSFERA o se deban a su negligencia.

Si el Viajero presentara en el momento del control un Billete RIELSFERA en un soporte distinto al referido en el presente artículo o con una calidad de Impresión que no fuese suficiente, solo podrá acceder al Tren RIELSFERA previa verificación realizada por la Tripulación de Servicio. El acceso se realizará tras presentar un documento de identidad oficial y la comunicación de envío del Billete; de lo contrario el Viajero tendrá que abonar el importe necesario para regularizar su situación, según lo previsto en estas Condiciones Generales.

En caso de cambios que den lugar al envío de nuevos Billetes RIELSFERA, el Viajero tendrá que volverlos a imprimir.

c) Descargar un Billete en la Aplicación

Si desea descargar su(s) Billete(s) en la Aplicación RIELSFERA, el Viajero tendrá que indicar su número de Compra y la dirección de correo electrónico que se proporcionó durante la misma. Después se descargará en el teléfono móvil el código de barras del o los Billete(s) en cuestión, que estarán disponibles sin conexión, permitiendo así su control por parte de la Tripulación de Servicio de RIELSFERA.

Es obligación del Viajero asegurarse de que su Billete se descargue correctamente antes de acceder a la zona de embarque, en especial para no obstaculizar la recepción. El Viajero deberá asegurarse de que su teléfono móvil tenga suficiente batería en el momento de la recepción y embarque y durante toda la duración del servicio contratado.

Si el Viajero presentara en el momento del control un Billete RIELSFERA en un soporte distinto al referido en el presente artículo o con una calidad de Impresión que no fuese suficiente, solo podrá acceder al Tren RIELSFERA previa verificación realizada por la Tripulación de Servicio de RIELSFERA. El acceso se realizará tras presentar un documento de identidad oficial y posiblemente el Número de Compra; de lo contrario el Viajero tendrá que abonar el importe necesario para regularizar su situación, según estas Condiciones Generales.

6.2 Modificación de la Compra/Reserva y Cambio de Billetes RIELSFERA; cancelación

La presente versión borrador se emite a fin de cumplimentar los trámites necesarios previos a la “efectiva prestación de los Servicios de Rielsfera, S.A.”. Dichos Servicios, para poder configurarse de forma definitiva, están todavía pendientes de confirmación de algunos elementos, como, por ejemplo, la configuración del nuevo marco de colaboración en materia PMR con ADIF etc. En relación con los conceptos publicitarios, marcas, tarifas, u otras estrategias o medidas comerciales que no perjudiquen a los derechos mínimos legales de los viajeros, la Compañía se reserva la facultad de incluir conceptos nuevos o hacer modificaciones que beneficien al Viajero en la versión finalmente aplicable a los Servicios. En todo caso se advierte que este documento, a la vista de la situación pre-comercial del mercado de transporte de viajeros por ferrocarril en alta velocidad en España, contiene SECRETOS COMERCIALES propiedad de Rielsfera y por tanto no se autoriza a su difusión a ninguna persona física o jurídica.

y Reembolso del Billete

6.2.1 Modificación de la Compra y Cambio de Billetes RIELSFERA

Una Compra/Reserva podrá modificarse hasta 30 minutos antes de la hora de salida programada en los casos previstos en este artículo.

La modificación de la Compra/Reserva afectará necesariamente a todos los Viajeros incluidos en ésta.

Estas modificaciones podrán realizarse a través del Sitio o la Aplicación de RIELSFERA, indicando el Número de Compra y la dirección de correo electrónico que se facilitó durante la misma.

Cualquier modificación de la Compra conlleva el envío de un correo electrónico de confirmación a la dirección indicada, donde se adjuntarán los Billetes de todos los Viajeros de la Compra en formato PDF. Los nuevos Billetes RIELSFERA deberán imprimirse o descargarse en la Aplicación para acceder al tren. Los Billetes recibidos antes de la modificación ya no serán válidos y no podrán usarse con RIELSFERA para acceder al tren.

a) Casos de modificación de Compra o de Cambio

Estas modificaciones pueden afectar a:

(i) El cambio del horario y/o las fechas del Trayecto.

Esto constituye un cambio de Billetes RIELSFERA. El Billete RIELSFERA se puede cambiar de acuerdo con las condiciones expuestas a continuación en todos los Trenes RIELSFERA de las mismas estaciones de salida y llegada que tengan Asientos disponibles.

Un Billete RIELSFERA solo se podrá cambiar por otro Billete RIELSFERA.

Dicho cambio será posible hasta treinta (30) minutos antes de la hora de salida programada del tren para el Trayecto en cuestión, previo pago de los gastos que en cada momento se determinen y publiciten por RIELSFERA.

Si el nuevo Billete fuese más caro que el anterior, se deberá abonar la diferencia de precio, además del suplemento mencionado en el párrafo anterior. Si el nuevo Billete fuese más económico que el anterior, la diferencia de precio no se reembolsará y pasará a pertenecer a RIELSFERA.

El pago se realizará en las mismas condiciones que las mencionadas en estas Condiciones Generales.

Además, solo se podrá realizar el cambio entre las mismas estaciones de llegada y salida. El Trayecto de ida no podrá ser posterior al de regreso en una Compra que comprenda un trayecto de ida y vuelta.

La presente versión borrador se emite a fin de cumplimentar los trámites necesarios previos a la “efectiva prestación de los Servicios de Rielsfera, S.A.”. Dichos Servicios, para poder configurarse de forma definitiva, están todavía pendientes de confirmación de algunos elementos, como, por ejemplo, la configuración del nuevo marco de colaboración en materia PMR con ADIF etc. En relación con los conceptos publicitarios, marcas, tarifas, u otras estrategias o medidas comerciales que no perjudiquen a los derechos mínimos legales de los viajeros, la Compañía se reserva la facultad de incluir conceptos nuevos o hacer modificaciones que beneficien al Viajero en la versión finalmente aplicable a los Servicios. En todo caso se advierte que este documento, a la vista de la situación pre-comercial del mercado de transporte de viajeros por ferrocarril en alta velocidad en España, contiene SECRETOS COMERCIALES propiedad de Rielsfera y por tanto no se autoriza a su difusión a ninguna persona física o jurídica.

(ii) El cambio de los nombres y/o apellidos de los Viajeros de la Compra/Reserva.

Esto implica un cambio de Viajero, siendo el Billete RIELSFERA nominativo y personal.

El pago se realizará en las mismas condiciones que las mencionadas en estas Condiciones Generales.

La modificación de nombre y apellidos de los Viajeros afectará tanto al Trayecto de ida como al de vuelta en el caso de una Compra de ida y vuelta.

Un Viajero Adulto solo podrá cambiar su Billete por el de otro de Viajero Adulto. Lo mismo ocurre con los Viajeros Niños, que solo podrán cambiar su Billete por el de otro Viajero Niño, y con el Viajero Bebé, que solo podrá cambiar su Billete por otro de Viajero Bebé.

Además, se recuerda que los espacios previstos para usuarios de silla de ruedas en los Trenes RIELSFERA están estrictamente reservados para ellos.

(iii) La contratación de Opciones adicionales.

En caso de existir estas contrataciones se realizan en las condiciones tarifarias establecidas y comunicadas en cada momento por la Compañía.

(iv) La inclusión de cochecitos de bebés

Si los Viajeros desean añadir un (1) cochecito a su Compra/Reserva, deberán indicar dicha información, sin que conlleve pago adicional alguno. Se pueden incluir como máximo (2) dos cochecitos a cada Compra/Reserva que incluya Niños/Bebés.

6.2.2 Cancelación de la Compra/Reserva y Reembolso del Billete RIELSFERA

Salvo las excepciones específicas previstas en las presentes Condiciones Generales la Compra/Reserva no podrá cancelarse y los Billetes RIELSFERA no son reembolsables.

6.3 Recepción y control de Billetes RIELSFERA

6.3.1 Recepción de los Viajeros

Para acceder a los Trenes RIELSFERA, es obligatorio estar en posesión de un Billete RIELSFERA válido para su Trayecto.

La Tripulación de Servicio de RIELSFERA se encargará de la recepción de Viajeros y el control de Billetes RIELSFERA y facilitará a los Viajeros toda la información relevante sobre su Trayecto y el embarque al Tren RIELSFERA.

El control de Billetes tendrá lugar en la zona de embarque en las estaciones de origen, y/o a bordo de los Trenes RIELSFERA durante el Trayecto. Todos los Viajeros provistos de Billetes

La presente versión borrador se emite a fin de cumplimentar los trámites necesarios previos a la “efectiva prestación de los Servicios de Rielsfera, S.A.”. Dichos Servicios, para poder configurarse de forma definitiva, están todavía pendientes de confirmación de algunos elementos, como, por ejemplo, la configuración del nuevo marco de colaboración en materia PMR con ADIF etc. En relación con los conceptos publicitarios, marcas, tarifas, u otras estrategias o medidas comerciales que no perjudiquen a los derechos mínimos legales de los viajeros, la Compañía se reserva la facultad de incluir conceptos nuevos o hacer modificaciones que beneficien al Viajero en la versión finalmente aplicable a los Servicios. En todo caso se advierte que este documento, a la vista de la situación pre-comercial del mercado de transporte de viajeros por ferrocarril en alta velocidad en España, contiene SECRETOS COMERCIALES propiedad de Rielsfera y por tanto no se autoriza a su difusión a ninguna persona física o jurídica.

RIELSFERA, y solo estos, deberán presentarse en la zona de embarque.

Todos los Viajeros de una misma Compra/Reserva deberán presentarse juntos en el momento del embarque.

Para garantizar la salida de los Trenes RIELSFERA en las mejores condiciones, todos los Viajeros deberán presentarse en la zona de embarque al menos treinta (30) minutos antes de la hora de salida indicada en el Billete RIELSFERA, recomendándose a los Viajeros que tomen las medidas necesarias para asegurar su llegada a la estación de salida en condiciones que les permitan respetar dicha norma. Debido a requisitos operativos y de seguridad, no se garantiza el acceso al Tren RIELSFERA en los cinco (5) minutos anteriores a la hora de salida prevista en el Billete, sin que pueda el Viajero reclamar ningún reembolso o compensación.

6.3.2 Control de los títulos de transporte

El control de los títulos de transporte será realizado por la Tripulación de Servicios de RIELSFERA durante el proceso de embarque de los Viajeros en la zona habilitada para ello o en el Tren RIELSFERA durante el Trayecto.

El Viajero deberá enseñar su Billete y documento de identidad a las personas mencionadas en el párrafo anterior que así lo soliciten. Puesto que el Billete RIELSFERA es nominativo y personal, el Viajero habrá de presentar un documento de identidad válido con fotografía (documento nacional de identidad, NIE, pasaporte o carné de conducir) además de su Billete RIELSFERA. Para los Niños y los Bebés se aceptarán los libros de familia. En caso de que el Viajero disfrute de descuentos ligados a su condición personal, deberá presentar además el título original que le habilite para disfrutar de dichos descuentos, junto con su documento de identidad.

Los Billetes RIELSFERA solo se podrán emplear para el Trayecto a realizar en las fechas, horarios, número de tren y vagón RIELSFERA indicados.

6.4 Situaciones irregulares o fraudulentas

6.4.1 Situación irregular

Se encontrará en situación irregular cualquier Viajero que, en la zona habilitada para la recepción de Viajeros o en un Tren RIELSFERA, no presentara a la Tripulación de Servicios un Billete RIELSFERA válido según lo dispuesto en estas Condiciones Generales esto es, por ejemplo, todo Viajero que:

- i. Enseña un Billete RIELSFERA ilegible, impreso incorrectamente en un soporte distinto al requerido; o presenta un Billete impreso o descargado que, tras la lectura de su código de barras, resulta no ser la última versión del Billete emitido para una Compra modificada posteriormente; o no es capaz de enseñar el Billete para el cual se realizó su Compra.
- ii. Lleva Equipaje para el que la contratación de la Opción de Equipaje adicional es obligatoria, en cumplimiento con estas Condiciones Generales, sin que haya contratado dicha Opción.

La presente versión borrador se emite a fin de cumplimentar los trámites necesarios previos a la “efectiva prestación de los Servicios de Rielsfera, S.A.”. Dichos Servicios, para poder configurarse de forma definitiva, están todavía pendientes de confirmación de algunos elementos, como, por ejemplo, la configuración del nuevo marco de colaboración en materia PMR con ADIF etc. En relación con los conceptos publicitarios, marcas, tarifas, u otras estrategias o medidas comerciales que no perjudiquen a los derechos mínimos legales de los viajeros, la Compañía se reserva la facultad de incluir conceptos nuevos o hacer modificaciones que beneficien al Viajero en la versión finalmente aplicable a los Servicios. En todo caso se advierte que este documento, a la vista de la situación pre-comercial del mercado de transporte de viajeros por ferrocarril en alta velocidad en España, contiene SECRETOS COMERCIALES propiedad de Rielsfera y por tanto no se autoriza a su difusión a ninguna persona física o jurídica.

- iii. Lleva una mascota que pesa más de 10 kg sin haber añadido una mascota en su Compra y sin haber abonado el importe correspondiente.
- iv. No dispone de un Billete RIELSFERA.
- v. Enseña un Billete RIELSFERA que, tras la lectura de su código de barras, resulta haber sido ya verificado o autorizado para embarque.
- vi. Enseña un Billete RIELSFERA que no es válido para el Trayecto, fecha y hora del Tren RIELSFERA en que pretende embarcar.
- vii. No puede presentar un documento de identidad que demuestre que él es la persona indicada en el Billete RIELSFERA y que la categoría de edad o de título de familia numerosa corresponde a la tarifa aplicada, no pudiendo aportar un justificante del precio con tarifa reducida de su título de transporte.
- viii. Extiende su Trayecto más allá del que corresponde a su Billete RIELSFERA.
- ix. Utiliza un Billete RIELSFERA alterado o falsificado.
- x. Ocupa un Asiento reservado a usuarios de silla de ruedas teniendo un Billete que corresponde a otro tipo de Asiento, si se niega a dejarlo libre de inmediato y ocupar su Asiento correcto a requerimiento de la Tripulación de Servicios.

6.4.2 Regularización voluntaria

La regularización voluntaria se dará en caso de una situación irregular, sujeta a la disponibilidad de los Asientos en el Tren RIELSFERA y siempre que el Viajero se presente espontáneamente a la Tripulación de Servicio durante la operación de control a la entrada de la zona de embarque o, en su defecto, en el tren para informar de la irregularidad de su situación. En este caso, independientemente del Trayecto en cuestión y supeditado a las disposiciones anteriores, la Tripulación de Servicio propondrá al Viajero regularizar su situación de forma voluntaria mediante el pago de una tarifa que la Compañía determinará y publicitará en cada momento.

La regularización voluntaria implica el pago inmediato de la cantidad en cuestión a la Tripulación de Servicio. La regularización se pagará en la misma forma que la Compra/Reserva.

7. Disposiciones varias

7.1 Propiedad intelectual

RIELSFERA, en su caso mediante contrato u autorización de sus proveedores y socios comerciales, es titular de los derechos de propiedad intelectual ligados a la marca RIELSFERA

La presente versión borrador se emite a fin de cumplimentar los trámites necesarios previos a la “efectiva prestación de los Servicios de Rielsfera, S.A.”. Dichos Servicios, para poder configurarse de forma definitiva, están todavía pendientes de confirmación de algunos elementos, como, por ejemplo, la configuración del nuevo marco de colaboración en materia PMR con ADIF etc. En relación con los conceptos publicitarios, marcas, tarifas, u otras estrategias o medidas comerciales que no perjudiquen a los derechos mínimos legales de los viajeros, la Compañía se reserva la facultad de incluir conceptos nuevos o hacer modificaciones que beneficien al Viajero en la versión finalmente aplicable a los Servicios. En todo caso se advierte que este documento, a la vista de la situación pre-comercial del mercado de transporte de viajeros por ferrocarril en alta velocidad en España, contiene SECRETOS COMERCIALES propiedad de Rielsfera y por tanto no se autoriza a su difusión a ninguna persona física o jurídica.

y todas sus declinaciones presentes en sus trenes, servicios, páginas web, etc.

RIELSFERA, en su caso mediante contrato u autorización de sus proveedores y socios comerciales, es titular de todos los derechos de propiedad intelectual relativos al Sitio y la Aplicación RIELSFERA.

El acceso al Sitio web y la Aplicación RIELSFERA no confiere al Viajero ningún derecho de propiedad intelectual en relación con esos Sitios.

Los elementos accesibles en el Sitio y la Aplicación RIELSFERA, en particular los que tengan forma de textos, fotografías, imágenes, iconos, mapas, sonidos, videos, software, datos y bases de datos también están protegidos por derechos de propiedad intelectual e industrial y otros derechos privativos de propiedad de los que disfruta RIELSFERA

A menos que se indique expresamente en las Condiciones Generales, el Viajero en ningún caso podrá reproducir, representar, modificar, transmitir, publicar ni adaptar en ningún soporte, por ningún medio, ni explotar de manera alguna, ni parcial ni totalmente el Sitio ni la Aplicación RIELSFERA sin autorización previa por escrito de RIELSFERA. Se informa al Viajero que esta prohibición se dirige en particular, pero no exclusivamente, a prácticas como el uso de robots con el propósito de extraer y/o reproducir cualquier elemento del Sitio web o la Aplicación de RIELSFERA.

Se prohíbe expresamente toda explotación, total o parcial, del Sitio o la Aplicación RIELSFERA sin autorización previa de RIELSFERA.

Queda prohibida la inserción de enlaces de hipertexto en cualquier parte del Sitio o la Aplicación RIELSFERA sin el consentimiento previo por escrito de RIELSFERA.

7.2. Protección de datos personales

Toda la información útil para comprender cómo RIELSFERA trata los datos personales se incluye en [la Política de Confidencialidad y en la Política de Cookies.](#)

7.3 Acceso al Sitio de RIELSFERA y la Aplicación RIELSFERA

RIELSFERA no garantiza que el Sitio, la Aplicación RIELSFERA y los Sitios de los Distribuidores estén exentos de anomalías o errores. Si se producen anomalías o errores, RIELSFERA no garantiza que puedan subsanarse, ni que el Sitio, la Aplicación RIELSFERA y los Sitios de los Distribuidores operen sin interrupción o falla.

Al realizar la Compra de cualquier producto o servicio comercializado por RIELSFERA bajo la marca RIELSFERA, el Comprador declara que conoce y acepta las características y límites de Internet, en particular su rendimiento técnico, los tiempos de respuesta para consultar, examinar o transferir datos y los riesgos asociados con la seguridad de las comunicaciones, la conexión y la transmisión de datos en Internet, especialmente al realizar transacciones de pago.

La presente versión borrador se emite a fin de cumplimentar los trámites necesarios previos a la “efectiva prestación de los Servicios de Rielsfera, S.A.”. Dichos Servicios, para poder configurarse de forma definitiva, están todavía pendientes de confirmación de algunos elementos, como, por ejemplo, la configuración del nuevo marco de colaboración en materia PMR con ADIF etc. En relación con los conceptos publicitarios, marcas, tarifas, u otras estrategias o medidas comerciales que no perjudiquen a los derechos mínimos legales de los viajeros, la Compañía se reserva la facultad de incluir conceptos nuevos o hacer modificaciones que beneficien al Viajero en la versión finalmente aplicable a los Servicios. En todo caso se advierte que este documento, a la vista de la situación pre-comercial del mercado de transporte de viajeros por ferrocarril en alta velocidad en España, contiene SECRETOS COMERCIALES propiedad de Rielsfera y por tanto no se autoriza a su difusión a ninguna persona física o jurídica.

En consecuencia, RIELSFERA quedará en todo caso exento de responsabilidad por cualquier daño directo o indirecto que resulte, en particular:

- del mal funcionamiento de cualquier material receptor o de las líneas de comunicación;
- de problemas con el envío, la descarga y/o la pérdida de cualquier correo electrónico y, en general, problemas que causen la pérdida de cualquier información;
- de los problemas para descargar la Aplicación RIELSFERA, en particular debido a un mal funcionamiento de Internet;
- de cualquier fallo de funcionamiento de cualquier software;
- de las consecuencias de cualquier virus, anomalía o fallo técnico;
- de cualquier otro mal funcionamiento de Internet, así como cualquier fallo técnico, material y software de la naturaleza que sea, que impidiera el buen desarrollo de la Compra/Reserva.

RIELSFERA no podrá aceptar ninguna reclamación ni reembolso relacionado con la no ejecución o el bajo rendimiento del servicio si fuese atribuible al Comprador, o si resultase de la participación de un tercero en el servicio, de un caso fortuito independiente de su voluntad o de un caso de fuerza mayor.

8. Servicio de Atención al Cliente y reclamaciones

Toda eventual solicitud de información, aclaraciones y quejas deberá enviarse al Centro de Atención al Cliente a distancia de RIELSFERA.

Sin embargo, el Comprador o el Viajero también podrán remitir su solicitud por correo postal.

En el caso de que la respuesta proporcionada por el Centro de Atención al Cliente al Comprador o al Viajero no fuese satisfactoria, o en ausencia de una respuesta por parte de RIELSFERA dentro de un plazo razonable, no superior a tres meses a partir de la fecha de envío de la reclamación, el Comprador o el Viajero podrá, si lo estima oportuno, proceder a tramitar una reclamación en vía judicial. RIELSFERA no se somete a la jurisdicción de las Juntas Arbitrales de Transporte.

Cualquier solicitud relacionada con dificultades técnicas relativas al uso del Sitio de un Distribuidor o sobre las condiciones del servicio de distribución a su cliente, deberá dirigirse al responsable de dicho Sitio.