

MANUAL DE AYUDA PARA USUARIOS COMPRA Y GESTIÓN DE BILLETES



REGISTRARSE COMO USUARIO

1. Es requisito necesario que de manera previa a la adquisición del billete se registre como usuario de la página web del Grupo AISA. Para registrarse como usuario debe acceder a la pestaña "**LOGIN**", situada en la esquina superior derecha.



2. Si ya dispone de un usuario previo, ingrese su correo electrónico y contraseña y pulse en "**IDENTIFICARSE**". En caso contrario, pulse en "Usuario Nuevo: **CREAR CUENTA**".

ACCEDER O CREAR UNA CUENTA

Soy Nuevo

Crea una cuenta para poder realizar compras de billetes online

CREAR CUENTA

Usuario Registrado

Si posees una cuenta de usuario, logueate por favor.

Tu email

Tu contraseña

[¿Olvidastes tu contraseña?](#)

IDENTIFICARSE

ADQUISICIÓN DEL BILLETE

1. Haga clic en el apartado “**COMPRA DE BILLETES**” para iniciar el proceso de compra y seleccione el **ORIGEN** y **DESTINO** de su interés.

AISA CONSULTA DE HORARIOS ▾

ORIGEN
MADRID (AVDA. DE AMERICA) ▾

DESTINO
ARANDA DE DUERO ▾

IDA
20/09/2021

PASAJEROS
 1 SÓLO IDA

Q BUSCAR

2. Cuando seleccione la línea y el horario en el que quiere viajar, haga clic sobre la pestaña “**DETALLE**” para abrir el desplegable.

IDA

AVDA. AMERICA - ARANDA DE DUERO

Fecha: 20/09/2021

Salida	Llegada	Duración	Autobús / Línea	Paradas	Precio	
11:00	13:28	2 h. 28 min.	1	24	6.7 € ▾	DETALLE
Tarifa 6.7 € Billete Sencillo ▾						CONDICIONES RECORRIDO SELECCIONAR
15:00	17:28	2 h. 28 min.	1	24	6.7 € ▾	DETALLE
18:15	20:05	1 h. 50 min.	5	3	6.7 € ▾	DETALLE

ADQUISICIÓN DEL BILLETE

3. Para aplicar un descuento del que se sea beneficiario, se ha de abrir el desplegable de "**TARIFA**" y seleccionar el descuento del que se sea poseedor.

IDA

AVDA. AMERICA - ARANDA DE DUERO

Fecha:

Salida	Llegada	Duración	Autobús / Línea	Paradas	Precio	
11:00	13:28	2 h. 28 min.	1	24	6.7 €	DETALLE
15:00	17:28	2 h. 28 min.	1	24	6.7 €	DETALLE

Tarifa

- 6.7 € Billete Sencillo
- 6.7 € Billete Sencillo
- 5.36 € Familia Numerosa General
- 3.35 € Familia Numerosa Especial

CONDICIO

18:15	20:05	1 h. 50 min.	5	3	6.7 €	DETALLE
-------	-------	--------------	---	---	-------	---------

4. Seleccione el asiento en el que desee viajar y haga clic en "**CONTINUAR**".

Recuerde que los asientos libres son los sombreados en color verde.

ASIENTO IDA

AVDA. AMERICA - ARANDA DE DUERO

Fecha:

DELANTE
DETRÁS

3	7	11	15	19	23	29	33	37	41	45	49	
4	8	12	16	20	24	30	34	38	42	46	50	
2	6	10	14	18	22	26	28	32	36	40	44	48
1	5	9	13	17	21	25	27	31	35	39	43	47

* La asignación de asientos, independientemente de la clase de tarifa comprada, no está garantizada y está sujeta a cambios sin previo aviso debido a cambios de horario, cambios de autobús u otras circunstancias imprevistas.

CONTINUAR

ADQUISICIÓN DEL BILLETE

5. A continuación, cumplimente los datos del viajero y pulse **“CONTINUAR”**.

Pasajero 1

AISA	AISA	00000000z
902198788	MIGUEL SERVET	CLEINTES@AISA-GRUPO.COM

CONTINUAR

6. Seguidamente acepte la forma de pago y rellene los datos de facturación. Es importante que lea y acepte las **Condiciones Generales** para poder efectuar el pago.

1 Elije tu Horario 2 Personaliza tu asiento 3 Datos pasajeros 4 Finaliza tu compra

LOGIN

FORMA DE PAGO

DATOS DE FACTURACIÓN

Total: 8.20 € (IVA inc.)
Forma de pago: Tarjeta de crédito

Consiento que mis datos sean tratados conforme a la [Política de Privacidad](#) y declaro haber leído y aceptar los términos y condiciones de la política de devolución.

[Ver Condiciones Generales](#)

REALIZAR EL PAGO

MODIFICACIONES EN BILLETES

1. Para modificar su billete, es necesario que ingrese en su área personal de cliente. Para ello, haga clic en la pestaña **“LOGIN”**, situada en la esquina superior derecha.



2. Una vez en el registro de cuenta, en el apartado de **“USUARIO REGISTRADO”** ingrese el correo electrónico y contraseña con los que se registró como usuario y pulse en **“IDENTIFICARSE”**.

ACCEDER O CREAR UNA CUENTA

Soy Nuevo

Crea una cuenta para poder realizar compras de billetes online

CREAR CUENTA

Usuario Registrado

Si posees una cuenta de usuario, logueate por favor.

Tu email

Tu contraseña

¿Olvidastes tu contraseña?

IDENTIFICARSE

MODIFICACIONES EN BILLETES

3. Una vez esté dentro de su área privada de cliente, debe pinchar en “**CONSULTAS → GESTIONAR MIS BILLETES**”. Al acceder encontrará un listado de todos los billetes que haya adquirido por esta vía.

ÁREA DE CLIENTE

Bienvenido a tu zona personal de cliente. ¿Que deseas hacer?.



Consultas	Configuración	Desconectar
Gestionar mis billetes	Modificar datos de registro	Salir y desconectar ahora de forma segura
	Modificar contraseña	

MODIFICACIONES EN BILLETES

4. En el listado de sus compras de billetes, seleccione “**MODIFICAR BILLETE**” en el billete que desea cambiar.

ESTADO DE MIS BILLETES

Aquí puedes consultar todos tus pedidos realizados en nuestra página.

Referencia	Fecha compra	Pasajeros	Estado	Opciones
637667195745037551	08/09/2021 17:47	1	PAGO ACEPTADO	  
637606421912909901	30/06/2021 09:40	3	DEVOLUCIÓN REALIZADA	
637605728621306275	29/06/2021 14:15	4	DEVOLUCIÓN REALIZADA	
637601420909109867	24/06/2021 14:35	1	DEVOLUCIÓN REALIZADA	
637592591734245850	14/06/2021 09:20	1	DEVOLUCIÓN REALIZADA	

5. Seguidamente, haga clic en “**CAMBIAR**” en el billete que desee modificar.

CAMBIAR FECHAS DE LOS BILLETES

Selecciona el billete a modificar. Sólo se puede cambiar una vez, siempre que el billete no haya sido utilizado y permanezca vigente.

	Tipo	Localizador	Estado	Fecha	Origen	Destino
	 IDA	171-277412	ACTIVO	09/09/2021 11:00	AVDA. AMERICA	ARANDA DE DUERO
	 VUELTA	171-277413	ACTIVO	13/09/2021 07:45	ARANDA DE DUERO	AVDA. AMERICA

MODIFICACIONES EN BILLETES

CAMBIO DE FECHA

CAMBIAR FECHAS DE LOS BILLETES

Selecciona la fecha del viaje.

Tipo	Estado	Fecha	Origen	Destino
IDA	ACTIVO	09/09/2021 11:00	AVDA. AMERICA	ARANDA DE DUERO

Modificar billete

Nueva fecha ida

CAMBIO DE HORARIOS

CAMBIAR FECHAS DE LOS BILLETES

Selecciona la hora y línea.

Salida	Autobús / Línea	
11:00	1	<input type="button" value="SELECCIONAR"/>
15:00	1	<input type="button" value="SELECCIONAR"/>
18:15	5	<input type="button" value="SELECCIONAR"/>

CAMBIO DE ASIENTOS

CAMBIAR FECHAS DE LOS BILLETES

Selecciona el asiento.

DELANTE DETRÁS

* La asignación de asientos, independientemente de la clase de tarifa comprada, no está garantizada y está sujeta a cambios sin previo aviso debido a cambios de autobuses u otras circunstancias imprevistas.

ANULACIÓN DE BILLETES

1. Para anular y solicitar la devolución de su billete, es necesario que ingrese en su área personal de cliente. Para ello, haga clic en la pestaña "**LOGIN**", situada en la esquina superior derecha.



2. Una vez en el registro de cuenta, en el apartado de "**USUARIO REGISTRADO**" ingrese el correo electrónico y contraseña con los que se registró como usuario y pulse en "**IDENTIFICARSE**".

ACCEDER O CREAR UNA CUENTA

Soy Nuevo

Crea una cuenta para poder realizar compras de billetes online

CREAR CUENTA

Usuario Registrado

Si posees una cuenta de usuario, logueate por favor.

Tu email

Tu contraseña

¿Olvidastes tu contraseña?




IDENTIFICARSE

ANULACIÓN DE BILLETES

3. En el listado de sus compras de billetes, seleccione “**DEVOLUCIÓN**” en el billete que desea anular.

ESTADO DE MIS BILLETES

Aquí puedes consultar todos tus pedidos realizados en nuestra página.



Referencia	Fecha compra	Pasajeros	Estado	Opciones
637667195745037551	08/09/2021 17:47	1	PAGO ACEPTADO	  
637606421912909901	30/06/2021 09:40	3	DEVOLUCIÓN REALIZADA	
637605728621306275	29/06/2021 14:15	4	DEVOLUCIÓN REALIZADA	
637601420909109867	24/06/2021 14:35	1	DEVOLUCIÓN REALIZADA	
637592591734245850	14/06/2021 09:20	1	DEVOLUCIÓN REALIZADA	

4. Le aparecerán los billetes disponibles para anular. Seleccione el billete que desea e indique el motivo por el cual solicita la devolución y haga clic en “**SOLICITAR DEVOLUCIÓN**”

DEVOLUCIÓN DE BILLETES

Selección de billetes:

Selecciona los billetes sobre los que desea realizar la devolución

	Tipo	Localizador	Estado	Fecha	Origen	Destino
<input checked="" type="checkbox"/>	 IDA	171-277426	ACTIVO	10/09/2021 11:00	AVDA. AMERICA	ARANDA DE DUERO
<input checked="" type="checkbox"/>	 VUELTA	171-277429	ACTIVO	13/09/2021 07:45	ARANDA DE DUERO	AVDA. AMERICA

A DEVOLVER:
10.83 €

Motivo de la devolución:

AISA Prueba

SOLICITAR DEVOLUCIÓN

CANCELAR

CONDICIONES GENERALES

- ✓ El **Grupo AISA** declina toda **responsabilidad ante los posibles errores que los usuarios puedan cometer** a la hora de adquirir y comprobar los datos de sus billetes adquiridos, tanto en venta física en ventanilla, como en el proceso de compra online.
- ✓ Los billetes adquiridos a través de venta online llevarán aplicado un **suplemento de 1,50€ en concepto de costes de gestión**. Los costes de gestión serán aplicados en cada transacción, no siendo reembolsables.
- ✓ En el momento de la adquisición de los billetes, el viajero deberá comprobar que **los datos del título de transporte se ajustan a su petición**. Las reclamaciones, en relación con el título de transporte emitido o importe del mismo, deberán formularse en el momento de su expedición.
- ✓ Las **modificaciones y anulaciones** de billetes se deberán solicitarán por la **misma vía** por la que se adquirieron los mismos.
- ✓ **Se admitirá un único cambio en la fecha y/o hora del viaje para el mismo origen y destino** respecto al billete inicial sin gastos de gestión ni comisiones, siempre que se solicite al menos dos horas antes de la salida del servicio.
- ✓ El cambio de los datos de hora fecha y asiento consignados en el billete está condicionado a la disponibilidad de plazas en el servicio solicitado.
- ✓ En caso de anulaciones, el **reembolso** del precio del billete se realizará de acuerdo al siguiente criterio:
 - **90% del importe del billete**, si la anulación se produce **hasta 48 horas antes de la salida**.
 - **80% del importe del billete**, si la anulación se produce **dentro de las 48 horas antes de la salida y hasta 2 horas antes de la salida**.
 - **2 horas antes de la salida** de cabecera de línea del autocar, **no se realizará ningún reembolso**.

CONTACTO SERVICIO ATENCIÓN AL CLIENTE

Si tiene alguna incidencia en el proceso o tiene dudas con la gestión de sus billetes puede contactar con el Servicio de Atención al Cliente a través de los siguientes canales:

- ✓ Teléfono de Atención al Cliente: 91 875 20 18 con horario de lunes a viernes de 07:00 a 22:00 horas ininterrumpidamente.
- ✓ Teléfono de Atención al Cliente: 902 198 788 con horario de lunes a viernes de 07:00 a 22:00 horas ininterrumpidamente.
- ✓ Correo electrónico clientes@aisa-grupo.com

