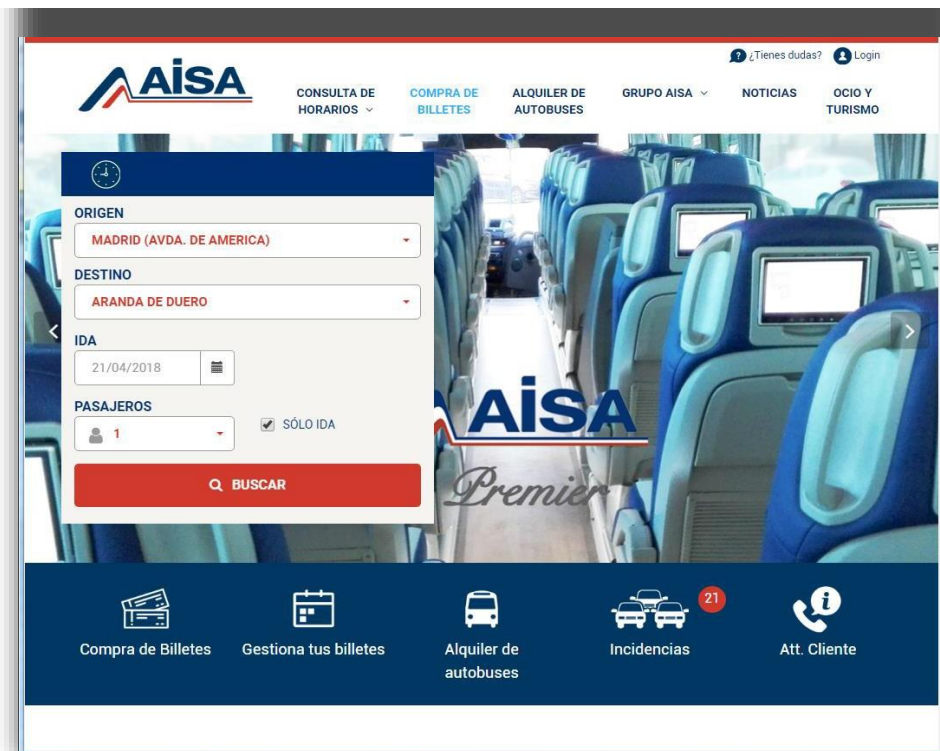


# Manual de Ayuda para la Gestión de billetes On-line

A continuación ofrecemos a los usuarios la información básica para la adquisición de billetes a través de la página web corporativa del Grupo AISA: <https://www.aisa-grupo.com/>

## 1. Consulta

- Seleccione el origen y destino que desee.
- Seguidamente seleccione el día e indique el nº de pasajeros y si es una compra de sólo ida o ida y vuelta.



The screenshot shows the AISA website's search interface. The background is a blurred image of a bus interior with blue seats and the 'AISA Premier' logo. The search form is overlaid on the left side and includes the following fields:

- ORIGEN:** MADRID (AVDA. DE AMERICA)
- DESTINO:** ARANDA DE DUERO
- IDA:** 21/04/2018
- PASAJEROS:** 1
- SÓLO IDA
- BUSCAR:** (Red button with magnifying glass icon)

The top navigation bar includes links for CONSULTA DE HORARIOS, COMPRA DE BILLETES, ALQUILER DE AUTOBUSES, GRUPO AISA, NOTICIAS, and OCIO Y TURISMO. The bottom navigation bar features icons and labels for Compra de Billetes, Gestiona tus billetes, Alquiler de autobuses, Incidencias (with a red notification badge showing 21), and Att. Cliente. The AISA logo is visible in the top left and bottom right corners.



## 2. Seleccione el servicio y el asiento

- Seleccione el servicio en el que desea realizar el viaje.
- Haga clic sobre la hora y línea que usted necesite y seguidamente pulse en “Seleccionar”

Compra de Billetes   Gestiona tus billetes   Alquiler de autobuses   Incidencias   21   Att. Cliente

**IDA**

AVDA. AMERICA - ARANDA DE DUERO

Fecha: 21/04/2018

Nº DE VIAJEROS: 1 Viajero

PRECIO TOTAL: 00,00 €

Salida	Llegada	Duración	Autobús / Línea	Paradas	Precio	
11:00	12:50	1 h. 50 min.	2	2	6.68 €	DETALLE
08:00	10:28	2 h. 28 min.	1	24	6.68 €	DETALLE <sup>1º</sup>

Tarifa: 6.68 € Billete Sencillo

CONDICIONES   RECORRIDO   **SELECCIONAR** <sup>2º</sup>

Para la elección de su asiento, haga clic en los asientos libres que son los identificados con el color verde y a continuación pulse en “Continuar”

**AVDA. AMERICA - ARANDA DE DUERO**

Fecha:   
DD/MM/AAAA

**IDA**  
AVDA. AMERICA a ARANDA DE DUERO  
21/04/2018  
Salida: 08:00 - Llegada: 10:28  
LINEA 1

DELANTE DETRÁS

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

PRECIO TOTAL  
6.68 €

\* 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**

### 3. Compra

Para la adquisición de sus billetes:

- Debe registrarse y darse de alta como usuario en su área personal. Si no está registrado, puede hacerlo desde este enlace: <https://www.aisa-grupo.com/es/registro>
- Seleccione una forma de pago.
- Cumplimente sus datos de facturación.

The screenshot displays the 'Datos pasajeros' (Passenger Data) step of the AISA booking process. At the top, a progress bar shows four steps: 1. Elije tu Horario, 2. Personaliza tu asiento, 3. Datos pasajeros (highlighted in red), and 4. Finaliza tu compra. Below the progress bar, the heading 'Pasajero 1' is followed by three input fields: 'Nombre', 'Apellidos', and 'DNI / NIE'. A red 'CONTINUAR' button is positioned below these fields. The lower portion of the image shows a 'LOGIN' section with two input fields: one for the email address 'aisa@aisa-grupo.com' and another for a password, both marked with green checkmarks. Below the login fields, a disclaimer states: 'Usaremos sus datos exclusivamente para darle acceso a su área privada de cliente desde donde podrá descargar sus billetes'. A red 'CONTINUAR' button is located below the disclaimer. At the bottom, two dark blue sections are visible, labeled 'FORMA DE PAGO' and 'DATOS DE FACTURACIÓN'.

## 4. Realización del Pago

Se le dirigirá automáticamente a una pasarela de pago para realizar la transacción de su billete.

The screenshot displays a payment gateway interface with a progress bar at the top indicating four steps: 1. Seleccione método de pago, 2. Comprobación autenticación, 3. Solicitando Autorización, and 4. Resultado Transacción. The main content is divided into two sections: 'Datos de la operación' and 'Pagar con Tarjeta'.

**Datos de la operación**

Importe:	8,18 €
Comercio:	GRUPO AISA (ESPAÑA)
Terminal:	49030323-1
Pedido:	00013411
Fecha:	20/04/2018 09:59

**Pagar con Tarjeta** (Logos for VISA, MasterCard, and American Express are visible)

Nº Tarjeta:

Caducidad:  mm  aa

Cód. Seguridad:  ?

Buttons: Cancelar, Pagar

Logos: Verified by VISA, MasterCard SecureCode.

Powered by Redsys

(c) 2014 Redsys Servicios de Procesamiento. SL - Todos los derechos reservados.

Una vez realizado el pago, recibirá en su correo electrónico el billete que deberá presentar al conductor el día de su viaje.

## 7. Solicitud de Devoluciones

Para la Gestión de devoluciones de sus billetes que han sido adquiridos a través de la web corporativa [www.aisa-grupo.com](http://www.aisa-grupo.com), deberá acceder a su área personal(Login).

ÁREA DE CLIENTE

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

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

**VOLVER A INICIO**

En el apartado “Gestionar mis billetes” le aparecerá todo el histórico de compras realizadas donde podrá descargarse su billete o solicitar la devolución .

ESTADO DE MIS BILLETES

Aquí puedes consultar todos tus pedidos realizados en nuestra página.

Referencia	Fecha	Pasajeros	Estado	Opciones
636734631817162581	25/09/2018 09:07	1	PAGO ACEPTADO	<b>BILLETE</b> <b>DEVOLUCIÓN</b>

La solicitud de devolución se remitirá directamente a nuestro Departamento de Atención al Cliente, quien tramitará las devoluciones solicitadas por lo usuarios en un plazo máximo de 48 horas.

## DEVOLUCIÓN DE BILLETES

**Selección de billetes:**  
Selecciona los billetes sobre los que desea realizar la devolución

	Tipo	Estado	Fecha	Origen	Destino
<input type="checkbox"/>	 IDA	ACTIVO	09/10/2018 16:00	AVDA. AMERICA	ARANDA DE DUERO

A DEVOLVER:  
0 €

**Motivo de la devolución:**

**Condiciones para la anulación de billetes:**  
Antes de 48 horas para la salida del servicio tendrá un 10% de recargo  
Entre 48 horas y 2 horas para la salida del servicio tendrá un 20% de recargo  
Antes de 2 horas para la salida del servicio no se podrán realizar anulaciones  
Para devoluciones de solo vuelta se anulará el descuento aplicado por la compra de un ida y vuelta



Si tiene alguna consulta para adquirir sus billetes puede consultarnos a través de [clientes@aisa-grupo.com](mailto:clientes@aisa-grupo.com) o en el 902 19 87 88

