

BASES DE LA CAMPAÑA AppTUSSAM

1. TITULAR DE LA CAMPAÑA

"AppTUSSAM: pregúntanos el tiempo de llegada, si nos equivocamos en más de cinco minutos, te devolvemos el dinero".

2. DESCRIPCIÓN DE LA CAMPAÑA

TUSSAM garantiza a sus clientes la devolución del importe del viaje realizado, en caso de que el tiempo de espera en parada supere en cinco minutos el indicado para el siguiente vehículo en la pantalla de estimación de tiempos de llegada que se muestra al consultar la AppTUSSAM en su móvil.

Quedan exceptuados los retrasos originados por retenciones o desvíos de líneas no imputables Tussam, y los vehículos en retirada.

Este compromiso permanecerá vigente durante 2013, excepto en los períodos de Fiestas Primaverales, así como en servicios especiales.

Más información en www.tussam.es

3. SELLO DE GARANTIA



4. INFORMACIÓN EN LA WEB www.tussam.es

4.1. Definiciones

Se considerarán retenciones, aquellas que así vengan definidas en el listado del Estado del Tráfico elaborado diariamente por el Centro de Control de Tráfico del Excmo. Ayto. de Sevilla.

Se considerará desvío de línea cualquier alteración en el recorrido previsto para el vehículo por causas no imputables a Tussam tales como: obstáculos en la vía, cortes de calles, manifestaciones o aglomeraciones de público de cualquier índole, que impidan el paso del vehículo

Se considerarán vehículos en retirada aquellos que, circulando en línea en el momento de la consulta, no realicen el itinerario completo de la línea con motivo de la finalización del servicio planificado.

4.2. Procedimiento para llevar a cabo la reclamación y devolución, si procede, en base al uso de la AppTUSSAM.

1. El plazo para realizar la reclamación será de 10 días naturales a partir del correspondiente a aquél en que se realiza el viaje.
2. La reclamación puede realizarse mediante cualquiera de las siguientes vías:
 - 2.1. Por escrito en cualquiera de los Puntos de Atención Ciudadana (PAC), situados en los distritos municipales (excepto Casco Antiguo y Macarena Norte), en los Puntos ubicados en edificio Laredo (Plaza San Francisco) y en la Alameda de Hércules, en el Centro de Atención al Cliente del Prado de San Sebastián, en la Taquilla ubicada en la Plaza Ponce de León o en el Departamento de Atención al Cliente de TUSSAM (Avda. de Andalucía nº 11),
 - 2.2. A través de correo electrónico a clientes@tussam.es
3. La reclamación deberá contener la siguiente información:
 - Fecha, hora, línea, Nº parada, Nº vehículo
 - Hora a la que llegó el vehículo
 - Código Identificativo del teléfono utilizado
 - Datos del título utilizado (número de serie de 12 dígitos para tarjetas, y número del billete para univaje)
 - Así mismo se deberá aportar la captura de la imagen de la pantalla donde aparece la estimación del tiempo de llegada. (El modo de capturar esta pantalla dependerá de su Sistema Operativo, por lo que a estos efectos, deberá consultar el manual de su teléfono o utilizar otras aplicaciones)
4. Si procede la devolución, se comunicará al cliente, el cual podrá elegir entre acudir al edificio de Atención al Cliente ubicado en El Prado de San Sebastián o a las Oficinas Centrales en Avenida de Andalucía Nº 11.

5. En el momento de la devolución, deberá llevar consigo el teléfono y título utilizados y mostrar la captura de la imagen en el teléfono, y se comprobará que éste tiene el Código Identificativo indicado en la reclamación.

4.3. Importes a aplicar en concepto de devolución.

1. Univiaje: Se devolverá su importe en metálico, reteniéndose el billete.
2. Bonobús con y sin transbordo: Se recargará en la tarjeta el importe deducido por el viaje.
3. Tarjeta mensual y joven: Se devolverá en metálico el importe correspondiente al valor medio del coste del viaje. Dicho coste se determina dividiendo el precio vigente de la recarga mensual correspondiente al título, entre el número medio de viajes mensuales realizados con cada título en el conjunto de la red en el año anterior. Para 2013, estos importes son de 0,35€ para la tarjeta mensual y 0,32€ para la tarjeta joven.
4. Tarjetas turísticas: Se devolverá en metálico el importe correspondiente al valor medio del coste del viaje. Dicho coste se determina dividiendo el precio de la tarjeta entre el número medio de viajes realizados con cada título en el conjunto de la red durante el año anterior. Para 2013, este importe es de 0,92€.
5. Títulos gratuitos (Solidario, tercera edad), títulos utilizados en la línea Aeropuerto, en Servicio de Feria y en Servicios especiales: No existe derecho a reintegro.

Estas Bases se protocolizaron en escritura pública el 18-12-12, en la Notaria de D Santiago Soto Montoro, con número 1.543 de su protocolo