



DESCRIPCIÓN

Producto de Alta Velocidad-Larga Distancia que, disponiendo de unos tiempos de viaje competitivos, se comercializa con precios económicos con el fin de facilitar e incrementar la movilidad.

AVLO dispone de sus propias normas comerciales, relacionadas en este documento, y no le es aplicable el resto de las Tarifas Especiales vigentes, a menos que así se indique expresamente.

CARACTERÍSTICAS Y GAMA TARIFARIA

CLASES Y PLAZAS

El producto AVLO se comercializa en clase Básica, plazas sentadas y con asignación de plaza.

En aquellos trenes que se determinen, se podrán comercializar plazas para configurar servicios sinergizados y para formalizar abonos Avant.

TRAYECTOS

Trayectos de alta demanda prestados exclusivamente en infraestructuras de alta velocidad. Cronología de inicio de servicios AVLO en el Anexo 2.

HORARIOS

Disponibles en los sistemas de información y venta.



TIPO DE TREN

Los servicios serán prestados con los trenes de alta velocidad de Renfe que se determinen en cada momento.

GAMA TARIFARIA

Las únicas tarifas ofrecidas en los servicios AVLO son las aquí publicadas. La gama tarifaria está basada en una única Tarifa denominada Básica.

Como norma general el periodo de venta anticipada es de 12 meses, si bien para determinados trenes y periodos la antelación de venta puede verse modificada.

- La gestión de las tarifas dinámicas ofrece diferentes precios en función del recorrido y la antelación de compra.
- El sistema de venta siempre muestra el mejor precio disponible en cada momento.
- Se efectuarán descuentos a los miembros de las familias consideradas numerosas, según lo establecido en la normativa aplicable.
- Es aplicable el Código Descuento de mejora del Compromiso Voluntario de Puntualidad conforme a las condiciones establecidas en la Tarifa Especial nº 1 III.3 "Condiciones de Posventa".
- Se aceptan los Códigos Promocionales emitidos para los servicios AVLO conforme a lo establecido en la Tarifa Especial nº 2 I.14 "Códigos Promocionales".

TARIFAS	TIPO DE PASAJERO	PRECIO	CONDICIONES
Básica	Adulto	Gestión de precios dinámicos	Mayores de 14 años y menores de 14 años cuando su número exceda de dos por adulto
	Niño (< 14 años)	Precio fijo	Se relacionan en el epígrafe VIAJES DE MENORES
Familia Numerosa	Categoría General	Descuento del 20%	El descuento se realizará únicamente en el momento de la compra
	Categoría Especial	Descuento del 50%	

PRECIOS DINÁMICOS

Los precios propuestos por el sistema de venta están definidos a través de un sistema dinámico y ofrecerán el mejor nivel de precio disponible en cada momento.

COMPLEMENTOS AL PRECIO DEL TRANSPORTE

Además, el cliente tiene la opción de añadir a su viaje unos servicios adicionales:

- Anulación o Cambio
- Selección de asiento
- Equipaje adicional
- Mascotas

Los precios y condiciones de admisión y utilización de estos complementos se indican en epígrafes posteriores.

SERVICIOS A BORDO Y EN TIERRA

AVLO puede ofrecer los siguientes Servicios a Bordo:

- Servicio de máquinas Vending con bebidas frías / calientes y snacks. Facultativo según el tipo de tren.
- Enchufes en cada asiento para carga de teléfonos y ordenadores
- Servicio PlayRenfe, conectividad, contenidos y servicios digitales bajo demanda en el propio dispositivo del cliente
- Atención a bordo

AVLO ofrece los siguientes Servicios en Tierra:

- Acceso a las Salas Club con Tarjetas Más Renfe Plata (4 accesos anuales), Más Renfe Oro y Más Renfe Platino en vigor, debiendo figurar el número de la tarjeta impreso en el billete AVLO, en las condiciones establecidas en la Tarifa Especial nº 1 IV.3 "Salas Club".
- Servicio de asistencia para personas con discapacidad o movilidad reducida
- Control de acceso al tren
 - El acceso al tren se inicia al menos 30 minutos antes de la hora de salida y finaliza 2 minutos antes de la salida del tren.
Se recomienda a los viajeros presentarse con al menos 30 minutos de antelación a la salida del tren.
- Atención en los Centros de Servicios
- Atención en los Puntos de Última Hora

BILLETE NOMINATIVO AVLO

Todos los billetes son nominativos, imprimiéndose en el billete el nombre del viajero, por lo que es obligatorio introducir los datos personales solicitados en el momento de la compra.

Renfe Viajeros podrá solicitar la identificación a los clientes mediante documentos identificativos vigentes con fotografía (Documento Nacional de Identidad, Permiso de Conducir, Tarjeta de Residencia, Pasaporte, para los niños menores de 14 años se acepta el Libro de Familia).

Una vez adquirido el billete, no se admite el cambio de titularidad del mismo.

CANALES DE VENTA

La reserva y emisión de billetes es obligatoria y se realizará, hasta 30 minutos antes de la salida del tren de la estación donde el cliente vaya a acceder al mismo, a través de los siguientes canales de venta:

- www.avlorenfe.com
- www.renfe.com
- App Renfe
- Taquillas
- Venta telefónica
- Agencias de Viajes presenciales, "Renfe Agencias"
- Agencias de Viajes virtuales, incluidas las oficinas postales de Correos
- Máquinas autoventa (sin complementos)
- Venta en ruta (SerTren), para regularizaciones de billetes y complemento de equipaje.

GASTOS DE GESTIÓN

Los gastos de gestión que se aplican en función del canal de venta son los siguientes:

Taquillas	5,5 %
Máquinas Autoventa	3,5 %
Venta en ruta	3,5 %
Venta Telefónica	3,5 %
www.avlorenfe.com	0 %
www.renfe.com	0 %
App Renfe	0 %
Agencias de viajes presenciales y virtuales	Fijado por cada agencia u oficina, deben emitir la factura correspondiente aparte

Sobre el precio de los complementos no se aplican gastos de gestión.

FORMATO DE LOS BILLETES

Se considerarán títulos de transporte válidos para viajar en estos trenes:

- Billete en formato ATB
- Los billetes en formato PDF, tanto físicos como en dispositivos móviles
- Los billetes en formato Passbook / Passwallet
- Los billetes emitidos en papel térmico por terminales SerTren.

Ejemplo en ANEXO I de este documento.

FORMAS DE PAGO

	<i>Avlorenfe.com (VLC)</i>	<i>Renfe.com (VLP)</i>	<i>App Renfe (VMR)</i>	<i>Taquilla (VCX)</i>	<i>Venta Telefónica (VTE)</i>	<i>Agencias (VLA)</i>	<i>Agencias virtuales (VAV)</i>
Tarjeta crédito	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓ (*)
PayPal	✗	✓	✗	✗	✗	✗	✓ (*)
Bizum	✓	✓	✗	✗	✗	✗	✓ (*)
Renfecitos	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓ (*)
Metálico	✗	✗	✗	✓	✗	✓	✗
6191	✓	✓	✗	✓	✓	✗	✗

(*) Independientemente de la forma de pago en que la agencia cobre a su cliente, en los billetes solo pueden venir reflejado como formas de pago metálico o Tarjeta de crédito.

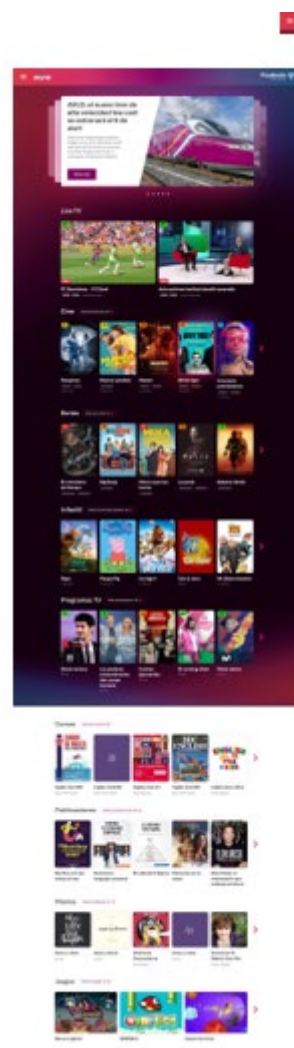
PLAYRENFE

Se adapta el servicio PlayRenfe a las características propias del producto AVLO, ofreciendo este servicio durante el viaje en el propio dispositivo del cliente.

El servicio de conectividad y portal de contenidos PlayRenfe AVLO ofrece al usuario:

- Oferta adaptada de contenidos.
- Ancho de banda sin limitación.
- Número máximo de dispositivos por usuario limitado a 3

Para la autenticación en la aplicación PlayRenfe los usuarios accederán directamente al portal de login donde dispondrán de tres formas de acceso a PlayRenfe: a través de su número de Billete, a través de su Tarjeta Más Renfe o a través del Código Promocional.



DESCRIPCIÓN DE LOS COMPLEMENTOS AL PRECIO DEL TRANSPORTE

ANULACIÓN O CAMBIO DE BILLETE

Se permitirá la anulación por error, sin gastos, dentro de las 2 horas siguientes a la compra con un límite de hasta 30 minutos antes de la salida del tren de la estación de origen que figura en el billete.

Una vez pasado este plazo, únicamente se podrá efectuar el cambio o anulación con reembolso de billete en aquellos en los que se haya adquirido el complemento de "Cambio o Anulación".

Este complemento está disponible para su adquisición, exclusivamente, en el momento de la compra del billete, no pudiéndose incorporar posteriormente.

A los billetes de menores de 14 años con precio fijo también se les puede asociar el complemento, en este caso de forma gratuita.

Al adquirir este complemento, el cliente tiene opción, hasta 30 minutos antes de la hora de salida del tren de la estación de origen que figura en el billete, de:

- Anular el billete con reembolso, o
- realizar un cambio en su billete: tren y fecha.

Características de la opción de anulación de billete:

Al efectuar la operación de anulación, el sistema de venta devolverá el 100% del importe cobrado excepto el importe del complemento de "Cambio o Anulación". No se admite la anulación independiente de complementos.

Los billetes sin complemento de "Cambio o Anulación" también se pueden anular, pero no son reembolsables.

La compatibilidad entre canales de venta para efectuar esta operación está descrita en la Tarifa Especial 1 II.1.

Características de la opción de cambio de billete:

La opción de Cambio permite realizar un cambio en el billete: tren y fecha. No se admite el cambio del titular del billete, ni tampoco del origen ni del destino del viaje.

La compatibilidad entre canales de venta para efectuar esta operación está descrita en la Tarifa Especial 1 II.1.

- Cambio a un billete de mayor precio:
 - Se percibirá la diferencia entre el importe del billete original, exceptuando el importe del complemento de Cambio o Anulación, y el importe del nuevo billete.
- Cambio a un billete de menor precio:
 - Se abonará la diferencia entre el importe del billete original, exceptuando el importe del complemento de Cambio o Anulación, y el importe del nuevo billete.

En la operación de cambio, el cliente podrá volver a adquirir los complementos que considere para el nuevo viaje, incluyendo un nuevo complemento de "Cambio o Anulación".

COMPLEMENTO DE ANULACIÓN O CAMBIO DE BILLETE	PRECIO
Cada vez que se adquiere el complemento	8 euros

SELECCIÓN DE ASIENTO

Al seleccionar el complemento de selección de asiento, una vez elegido el medio de pago, el sistema de venta ofrecerá un gráfico del tren donde se pueden seleccionar los asientos que se encuentran sin ocupar. El complemento es gratuito para billetes con tarifa ferroviaria para viajes de ocio.

Cuando no se haya adquirido el complemento de selección de asiento, al finalizar la compra se mostrarán las plazas asignadas en un diagrama de coches.

El 50% de los asientos estarán en sentido contrario al sentido de la marcha, y los trenes podrán ir en sencilla o en doble composición.

COMPLEMENTO DE SELECCIÓN DE ASIENTO	PRECIO
Precio por trayecto y viajero	8 euros

EQUIPAJES

Tiene consideración de equipaje las maletas, bolsos de mano, maletines porta ordenadores, sillas y coches de bebé plegados, y también plegados y dentro de su funda los patinetes no eléctricos y las bicicletas urbanas.

Los viajes de grupos tienen condiciones especiales para el transporte de equipajes.

Equipaje de mano gratuito incluido en el billete

- 1 bolso de mano, maletín o mochila de dimensiones máximas 36x27x25 cm y,
- 1 maleta de cabina, o un patinete no eléctrico plegado dentro de su funda, de dimensiones máximas 55x35x25 cm.

Además de los elementos descritos anteriormente, los viajeros que dispongan de un billete de niño podrán viajar con sillas y coches de bebés plegados, máximo uno por cada billete de niño.

Equipaje adicional

Se permitirá un equipaje adicional por viajero, al precio único establecido, siempre que sus dimensiones máximas sean de 85x60x35 cm, o cuyas dimensiones no supere, entre las tres 180 cm.

Esta opción tiene una limitación de 100 equipajes adicionales por cada composición sencilla (200 en doble). La distribución de los espacios para equipajes adicionales se hará por orden de solicitud, hasta agotar los espacios disponibles. No existe un espacio determinado asociado al equipaje de cada viajero, por lo que el equipaje podría viajar en un lugar distinto al de la persona que lo porta.

Son admitidos como equipaje adicional:

- Maletas que no superen las dimensiones admitidas para el equipaje adicional.
- Los patinetes no eléctricos y bicicletas urbanas, plegados y dentro de su funda, que no superen las dimensiones de 85x60x35 cm., o cuyas dimensiones no supere, entre las tres 180 cm.

Precios del complemento de equipaje adicional:

COMPLEMENTO DE EQUIPAJE ADICIONAL	PRECIO
En el momento de la compra del billete	10 euros
Posterior a la compra del billete, en los plazos establecidos para cada canal de venta, y hasta la hora de la salida del tren en las taquillas de las estaciones.	15 euros
En el Control de Acceso al tren o a bordo (SerTren)	15 euros

Al añadir el complemento de equipaje adicional posteriormente a la compra del billete, el sistema de venta generará un billete con el mismo localizador con el complemento incorporado en el mismo.

Por la compra de este complemento, el equipaje no tiene consideración de "equipaje facturado", por lo que Renfe responderá de los daños o pérdidas que puedan sufrir en los términos establecidos en las Condiciones Generales de los Contratos de Transporte para la responsabilidad por equipaje sin facturar.

MASCOTAS

Para transportar una mascota hay que adquirir el complemento, en el acto de la compra del billete del viajero o en un momento posterior.

Se admite un animal de compañía por viajero, siendo las mascotas admitidas: perros, gatos, hurones, aves no de corral, cobayas, hámsteres y conejos.

El peso máximo no debe exceder de 10 kg y el viaje lo deben efectuar obligatoriamente y durante todo el trayecto dentro de una jaula, transportín u otro tipo de contenedor cerrado, sin ocupar una plaza de asiento, a los pies o encima del viajero.

Las dimensiones máximas del transportín no deben exceder de los 60 x 35 x 35 cm, y debe de disponer de algún dispositivo que permita contener y retirar los residuos.

Las mascotas estarán siempre bajo el control de la persona que los porte en todas las fases del viaje, quien deberá asegurarse de que cumple con las necesarias condiciones higiénico-sanitarias y de seguridad, y disponer durante el viaje de la documentación preceptiva conforme a la legislación vigente. Entre esta documentación se recomienda disponer de un seguro de responsabilidad civil por daños a terceros, que incluya en su cobertura a las personas responsables del animal.

COMPLEMENTO DE MASCOTA	PRECIO
Precio por trayecto y mascota	10 euros

CONDICIONES COMERCIALES

GRUPOS

Oferta dirigida a grupos compuestos por un mínimo de 26 personas viajando en el mismo tren, misma fecha y opción de precio o clase, con la misma estación de origen y destino. Existe la opción de viajar menos personas abonando el equivalente a 26 viajeros.

- **Grupos superiores a 25 componentes:**

Se solicitan a través del teléfono de Renfe Contigo 912 320 320 y mediante el correo grupos@renfe.es, con una antelación mínima de 10 días antes de la salida del tren.

La emisión de los billetes, con las plazas previamente reservadas, se efectúa con el código de venta LC502.

Las condiciones de descuento se determinarán en cada momento por el departamento de grupos una vez analizada la petición realizada por el cliente.

Se podrán establecer cupos para la venta de grupos.

El descuento no será acumulable a otros, tampoco al derivado de ser titular de Familia Numerosa.

No se ofrecen complementos, ni es aplicable a Billetes Integrados ni recorridos tren+autobús.

Una vez impreso el billete del grupo no se admiten cambios ni anulaciones parciales.

La anulación total del billete de grupo conlleva unos gastos del 30% si se realiza hasta 48 horas antes de la salida del tren, y del 75% si se anula con menos plazo.

Para los viajes en grupo en AVLO se podrán transportar como equipaje de mano hasta 3 bultos por persona, teniendo consideración de equipaje las maletas, los bolsos de mano, mochilas, maletines portaordenadores y similares. La suma del peso de los tres no superará los 25 kilogramos y la suma de las dimensiones de los tres bultos no superará los 290 cm, no pudiendo superar el mayor de los tres las dimensiones de: 85x 55 x 35 cm. (alto-ancho-fondo).

Será considerado como un bulto de mano a los efectos del cómputo anterior las sillas y coches portabebé, que una vez en el tren deberán ser plegados, los instrumentos musicales que, siendo transportados en su funda, no superen las dimensiones 30 x 120 x 38 cm. (ancho-largo-fondo) y las bicicletas plegadas o desmontadas, dentro de una funda cuyas dimensiones no sumen entre las tres más de 180 cm.

VIAJES DE MENORES

Todos los menores de 14 años viajan en su asiento y deben adquirir un billete.

Con un máximo de dos menores de 14 años por cada viajero adulto de 18 años o más, se ofrece un billete de niño a un precio fijo de 5€.

Cuando un adulto viaja con más de dos menores de 14 años, el tercero y siguientes deberán abonar un billete de Tarifa Básica al precio dinámico que corresponda al momento de la compra.

En cualquier caso, los menores de 18 años viajarán bajo la responsabilidad de sus padres o tutores.

En AVLO no se presta el Servicio de Viaje de Menores sin Acompañante.

Los niños en viajes de grupo tendrán la misma consideración tarifaria que los adultos.

VIAJEROS CON DISCAPACIDAD O CON MOVILIDAD REDUCIDA

Plazas para viajeros en silla de ruedas propia

El tren dispone de dos plazas H que se encuentran ubicadas en el coche 7, plazas 11H y 12H. En estas plazas los viajeros deben realizar el viaje en su propia silla. En trenes de la serie 106 las plazas H están situadas en el coche 5.

Se pueden solicitar estas plazas, así como las plazas de transferencia y el servicio de asistencia para personas con discapacidad o movilidad reducida, tanto en el momento de la compra del billete como en los Centros de Asistencia Adif Acerca en las estaciones o en Renfe Contigo teléfono 912 320 320, hasta con 12 horas de antelación, excepto en aquellas estaciones con prestación de "asistencia inmediata" que será hasta con 30 minutos antes de la salida del tren.

Asistencia para otros viajeros

Las personas con discapacidades (visual, auditiva, cognitiva, sordociegas) o con dificultades de movilidad (persona con carrito de niño, mujer embarazada, personas con dificultades en miembros superiores / inferiores, persona mayor que sin nuestra asistencia no podría viajar, etc.) que viajan en una plaza regular (no en la plaza H), pueden solicitar el servicio de asistencia para personas con discapacidad o movilidad reducida en el momento de la compra, así como en los Centros de Asistencia Adif Acerca de las estaciones o en Renfe Contigo teléfono 912 320 320, hasta con 12 horas de antelación, excepto en aquellas estaciones con prestación de "asistencia inmediata" que será hasta con 30 minutos antes de la salida del tren.

TARIFA FERROVIARIA PARA VIAJES DE OCIO

Los trabajadores en activo, prejubilados y pensionistas de Renfe, Adif y Adif AV, tanto titulares como beneficiarios, así como los trabajadores en activo de Logirail y Pecovasa, que estén en posesión de la Tarjeta Ferroviaria emitida por su empresa correspondiente, podrán beneficiarse en sus viajes de ocio de la tarifa ferroviaria cuando adquieran sus billetes AVLO en puntos de venta con VCX, agencias de viajes, Venta Telefónica y en www.renfe.com.

- Sobre la tarifa Básica aplicable en cada momento de la compra, o sobre el precio fijo establecido para los menores de 14 años, se abonará el siguiente porcentaje:

ABONO POR PARTE DEL TITULAR DE LA TARJETA
TURISTA
30%

- Sobre los complementos de Anulación o Cambio, mascota o equipaje adicional no se efectuará ningún descuento. El complemento de selección de asiento es gratuito para billetes con tarifa ferroviaria para viajes de ocio.

El sistema de venta realiza la acumulación de descuentos para ferroviarios en el siguiente orden: Sobre el precio dinámico establecido en el momento de la compra, o precio fijo para menores de 14 años, se efectúa el descuento previsto para familias numerosas, y finalmente se aplica el descuento ferroviario.

VIAJES DE SERVICIO

Los trabajadores de Renfe, Adif y Adif AV podrán adquirir billetes con el modelo 6191 para sus viajes en servicio en trenes AVLO.

Tanto las condiciones de utilización como los precios a facturar de forma interna están descritos en la Tarifa Especial nº 2 "Viajes de servicio del personal del Renfe" y en la Tarifa Especial nº 2 "Viajes de servicio del personal de Adif y Adif AV".

CONVENIO RENFE-MINISTERIO DE DEFENSA

Es de aplicación para el producto AVLO el Convenio Renfe-Ministerio de Defensa en las condiciones establecidas en la Tarifa Especial nº 2 III.1 en lo relativo a documentos acreditativos y porcentaje de bonificación a cargo del Ministerio de Defensa para trenes AVE y Larga Distancia.

La bonificación prevista en el convenio se aplicará únicamente sobre el precio del transporte, corriendo íntegramente a cargo del viajero los complementos al precio del transporte (Anulación o Cambio, Selección de Asiento y Equipaje Adicional).

El código de tarifa de AVLO es LC177: Básica Organismo. Está activo en www.renfe.com, agencias de viajes presenciales, Venta Telefónica y taquillas de las estaciones con VCX.

CONVENIO RENFE-GUARDIA CIVIL

Es de aplicación para el producto AVLO el Convenio Renfe-Ministerio de Defensa en las condiciones establecidas en la Tarifa Especial nº 2 III.2 en lo relativo a documentos acreditativos y porcentaje de bonificación a cargo de la Dirección General de la Guardia Civil para trenes AVE y Larga Distancia.

La bonificación prevista en el convenio se aplicará igualmente a los complementos al precio del transporte (Anulación o Cambio, Selección de Asiento y Equipaje Adicional).

El código de tarifa de AVLO es LC177: Básica Organismo. Está activo en www.renfe.com, agencias de viajes presenciales, Venta Telefónica y taquillas de las estaciones con VCX.

VIAJES DEL PERSONAL DE LA BRIGADA MÓVIL – POLICÍA EN EL TRANSPORTE

Es de aplicación para el producto AVLO el Acuerdo entre Renfe y la Dirección General de la Policía para viajes del personal de la Brigada Móvil – Policía en el Transporte en las condiciones establecidas en la Tarifa Especial nº 2 III.3 en lo relativo a documentos acreditativos, acceso directo al tren y porcentaje de bonificación a cargo de la Dirección General de la Policía para trenes AVE y Larga Distancia.

La bonificación prevista en el acuerdo se aplicará únicamente sobre el precio del transporte, corriendo íntegramente a cargo del viajero los complementos al precio del transporte (Anulación o Cambio, Selección de Asiento y Equipaje Adicional).

Los billetes AVLO para este Acuerdo se pueden adquirir a través de las taquillas de las estaciones.

CONVENIO RENFE-DIRECCIÓN GENERAL DE LA POLICÍA

Es de aplicación para el producto AVLO el Convenio Renfe-Dirección General de la Policía en las condiciones establecidas en la Tarifa Especial nº 2 III.4 en lo relativo a documentos acreditativos y porcentaje de bonificación a cargo de la Dirección General de la Policía para trenes AVE y Larga Distancia.

La bonificación prevista en el convenio se aplicará únicamente sobre el precio del transporte, corriendo íntegramente a cargo del viajero los complementos al precio del transporte (Anulación o Cambio, Selección de Asiento y Equipaje Adicional).

El código de tarifa de AVLO es LC177: Básica Organismo. Está activo en www.renfe.com, agencias de viajes presenciales, Venta Telefónica y taquillas de las estaciones con VCX.

VIAJES PARA EL PERSONAL SIN SERVICIO DE EMPRESAS PROVEEDORAS

Los empleados de las empresas proveedoras que figuran en el Anexo de la Tarifa Especial nº 2 II.6, que viajen tanto para la toma del servicio como para el regreso a su residencia una vez finalizado el mismo, o para aquellos trayectos que viajen en pasivo y que permitan cubrir determinados turnos establecidos para efectuar un servicio, podrán utilizar los servicios AVLO para este fin.

Se deberá adquirir el correspondiente billete, sin amortización de plaza, y el personal de supervisión/intervención en ruta asignará una plaza que se encuentre libre.

Los documentos de solicitud de billete, los puntos de venta y la operativa de emisión de billetes están descritos en la Tarifa Especial nº 2 II.6.

CONGRESOS Y FERIAS

Esta oferta comercial está dirigida a organizadores y asistentes a Congresos y Ferias Profesionales con una duración no superior a cuatro días y con una previsión de asistencia de más de 75 personas. El número mínimo de asistentes puede ser modificado a criterio de la Gerencia de Ventas de la Dirección Comercial.

Deberá ser solicitado por las Instituciones FERIALES, Palacios de Congresos, Convention Bureaus, Organizadores Profesionales de Congresos, asociaciones o distribuidores (incluyendo agencias de viajes).

Para la adquisición de los títulos de transporte acogidos a esta oferta comercial será necesario estar en posesión de la correspondiente "Autorización de Descuento", cuyo periodo de validez será por norma general, de dos días antes de la inauguración hasta dos días después de la clausura del Congreso o Feria.

El descuento vendrá definido por la categoría del Congreso o Feria y será de aplicación aquel que indique la "Autorización de Descuento". Este descuento se calcula sobre el precio dinámico vigente en el momento de la compra, siendo el código de tarifa LC229.

El cliente, en el control de acceso o en ruta deberá presentar el billete junto con la "Autorización de Descuento", impresa o en PDF en el móvil, y en su caso los documentos justificativos para la obtención del descuento de Familia Numerosa, y conservarlos hasta la finalización del viaje. También se le podrá requerir, por el personal encargado, el documento que acredite la identidad del viajero.

La operativa de solicitud para el organizador y su gestión, la distribución de las "Autorizaciones de Descuento", la operativa de emisión de billetes, así como el resto de las condiciones comerciales, están descritos en la Tarifa Especial nº 3 IV.10

CONTROL DE ACCESO AL TREN O EN RUTA

El personal encargado de la supervisión de los títulos de transporte podrá solicitar la identificación aleatoria o de todos los clientes, en relación con el título de transporte, mediante documentos identificativos vigentes con fotografía (Documento Nacional de Identidad, Permiso de Conducir, Tarjeta de Residencia, Pasaporte, para los niños menores de 14 años se acepta Libro de Familia), en el control de acceso, al acceder al tren, en su recorrido o antes de abandonar la estación de destino.

El cliente deberá presentar igualmente, cuando se le solicite por dicho personal, el título de transporte en cualquier soporte autorizado, junto con los documentos justificativos de la obtención de los descuentos que se hubiesen aplicado.

PÉRDIDA O ABANDONO DEL TREN

El acceso al tren debe realizarse en la estación de origen del viaje que figure en el título de transporte. En caso de no ser ocupada la plaza en origen, Renfe Viajeros podrá hacer uso de la plaza disponible, y el cliente no tendrá derecho a reintegro alguno.

Si el cliente que está viajando decide voluntariamente interrumpir el viaje en una estación intermedia no tendrá derecho a ningún reintegro sobre el trayecto no utilizado, quedando invalidado el título de transporte.

PROLONGACIÓN DE RECORRIDO EN RUTA

Prevía comunicación al personal encargado de la intervención/supervisión en ruta y disponibilidad de plazas, se podrá emitir un nuevo billete al precio máximo de la tarifa Básica del nuevo trayecto.

VIAJEROS CON TÍTULO DE TRANSPORTE NO VÁLIDO

El billete se considerará **NO VÁLIDO** si:

- No acompaña la documentación justificativa de la obtención de los descuentos que se hubiesen aplicado (Familia Numerosa, Niño, tarifa ferroviaria, bonificación de organismo oficial).
- La identidad del viajero no se corresponde con la que figura en el billete.

En estos casos, el personal encargado de la supervisión de los títulos de transporte regularizará la situación en base a:

- Familia Numerosa, tarifa ferroviaria, bonificación de organismo oficial: abonará el importe correspondiente al descuento o bonificación realizado en su billete.
- Niño, abonará la diferencia entre el importe de la tarifa Básica abonada y la correspondiente a la del adulto.
- Identidad del viajero, abonará un billete a la tarifa Básica máxima del recorrido del tren.

VIAJEROS SIN TÍTULO DE TRANSPORTE

Si el viajero está desprovisto de billete o continúa viaje después de la finalización del recorrido de su billete, deberá abonar el doble de la tarifa Básica máxima del trayecto correspondiente.

CANCELACIÓN DEL VIAJE

El cliente afectado por la cancelación tendrá derecho, en los términos establecidos en las Condiciones Generales de los Contratos de Transporte de Renfe Viajeros:

- al cambio sin gastos del título de transporte para otro tren AVLO
- al cambio sin gastos del título de transporte AVLO para otra fecha
- al reintegro del precio pagado por el viaje, incluidos todos los complementos
- otras alternativas de viaje según disponibilidad

En el caso de trenes suprimidos por huelga o incidencias, antes de la salida del tren podrá realizarse el reembolso del importe de los billetes no utilizados, incluidos los complementos, directamente a través del canal de venta donde se realizó la emisión.

En caso de interrupción o de cancelación del servicio, si el cliente opta por viajar en un transporte alternativo por carretera se indemnizará con un 15% del importe del billete.

INDEMNIZACIONES POR RETRASOS EN DESTINO

En caso de indemnización por retraso en destino se abonará el siguiente porcentaje sobre el importe total del billete abonado por el cliente.

- Igual o superior a 60 minutos: devolución del 50%
- Superior a 90 minutos: devolución del 100%

INDEMNIZACIONES POR DEFICIENCIAS DE LOS SERVICIOS A BORDO

Ante una queja de deficiencia en el servicio a bordo, se intentará dar solución inmediata a la misma o se ubicará al viajero en otro asiento.

Si no fuera posible la corrección de la incidencia, ni con un cambio de plaza, y se produjese una reclamación, las indemnizaciones sobre el importe total del billete abonado por el cliente son las siguientes:

- Deficiencias de climatización:
 - Fallo sin reparación durante el viaje del cliente: 100%
 - Fallos intermitentes o reparados durante el viaje de cliente: 50%
- Carencia de aseos:
 - Falta de todos los WC de la composición durante el viaje del cliente: 100%

INDEMNIZACIONES POR INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPLEMENTOS CONTRATADOS

Cuando no se pueda ofrecer el servicio por los complementos contratados, se procederá a la devolución del importe del complemento no satisfecho.

OPERATIVA DE ABONO DE INDEMNIZACIONES

Las indemnizaciones, excepto por incumplimiento de complemento contratado, podrán hacerse efectivas a partir de las 24 horas desde la llegada del viajero a destino a través del sistema de indemnizaciones automáticas.

Para el cobro de indemnizaciones se dispondrá de tres meses desde la fecha del viaje indemnizable.

Las indemnizaciones son acumulables, no pudiendo superar el 100% del importe del precio del billete incluidos los complementos.

Los importes derivados de indemnizaciones y compensaciones que se soliciten mediante el sistema de indemnizaciones automáticas se abonarán mediante la misma forma de pago utilizada en la compra.

RECLAMACIONES ESCRITAS O TELEFÓNICAS DE LOS CLIENTES

Los clientes podrán dirigir las reclamaciones y quejas que consideren oportunas a Renfe, a cuyo efecto tendrán a su disposición:

- Libros de Reclamaciones
- Hojas de Reclamaciones oficiales a bordo del tren y en Centros de Servicios Renfe
- Formulario de Atención al Cliente en www.renfe.com
- Formulario de Atención al Cliente en www.avlorenfe.com (web AVLO)
- Línea 900 de incidencias y reclamaciones.

GARANTÍA DE ENLACE

Se garantiza el enlace con otros trenes regulares de Renfe Viajeros de recorrido nacional, excepto servicios de Cercanías, cuando el intervalo entre la llegada y salida sea igual o superior a 60 minutos, o 90 minutos cuando la llegada y salida sea en distinta estación del mismo municipio; y exista enlace ferroviario.

Asimismo, se garantiza el enlace cuando un tren AVLO forma parte de un billete enlazado conforme a las condiciones recogidas en la Tarifa Especial 1 I.2 "Enlaces – Billeto Integrado".

PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN

Los billetes AVLO, están incluidos dentro del programa de fidelización Más Renfe, y permiten generar Renfecitos a sus titulares cuando realicen la compra de un servicio AVLO.

Se permite el pago con Renfecitos para billetes de trenes AVLO.

OTRAS CONDICIONES

Lo no recogido en la presente norma se rige por lo señalado en las Condiciones Generales de los Contratos de Transporte de Renfe Viajeros.

Anula y sustituye a la Tarifa Especial nº 7 I.1 "AVLO" de fecha 3 de julio de 2024 y a todos sus anexos.

JAVIER PÉREZ LÓPEZ
D.A.N. Alta Velocidad y Otros Servicios Comerciales

Vº Bº
RAFAEL CORTÉS NAVARRO
Director General de Renfe Viajeros

ANEXO 1

FACSIMIL DE BILLETE

Localizador: **56C9NG**

M.RAMIREZ
DNI ó DOCID: *****727

Origen: **MADRID-P.ATOCHA** 08/03/2022 12:40
Destino: **VAL. J.SOROLLA** 08/03/2022 14:33

Coche: 8 Plaza: 6C **AVLO 06506 TURISTA**

S.O.V., S.R.C. e I.V.A. Incluidos N.I.F.: A86868189 **TOTAL 19,00 € IVA: (10%) 1,73 €**

Nº Billete: **7212301208949**

TARIFA BASICA Metalico
Cierre del acceso al tren 2 minutos antes de la salida

AGENCIA PRUEBAS DGV
CIUDAD DE BARCELONA 6
123456789 28000, MADRID MADRID
09/02/2022 - 14:30 1081

RENFE VIAJEROS S.M.E., S N.I.F.:A86868189 **Avda. de Pio XII, 110. Madrid - 28036**

Es importante llegar rápido, pero es más importante no dejar a nadie atrás.

Madrid - Valencia
EMISIONES DE CO₂ (Kg)

12,1 42,3 109,2

transporte sostenible

EXTRACTO DE LAS CONDICIONES DE VIAJE

- Este billete constituye su contrato de transporte, consérvelo hasta el final del viaje.
- Su billete es **NOMINATIVO**, por lo que se podrá solicitar un documento de identificación válido tanto en el Control de Acceso al tren como durante el viaje.
- Este billete no admite Cambio y Anulación si no se ha adquirido el complemento correspondiente.
- Es obligatorio presentar los documentos que acrediten descuentos.
- El embarque se inicia 30 minutos antes de la salida del tren y finaliza 5 minutos antes de la salida del tren.
- Equipaje de mano incluido en el billete:
 - *1 bolso de mano / mochila con unas dimensiones máximas de: 27x36x25 cm.
 - *1 maleta de cabina con unas dimensiones máximas de: 55x35x25 cm.
- Equipaje adicional: (previa compra del complemento correspondiente y sujeto a disponibilidad de cupo)
 - *Limitado a un equipaje adicional por billete, con unas dimensiones máximas de: 85x60x35 cm.
 - *Los patinetes eléctricos y bicicletas urbanas plegadas dentro de su funda, con una dimensión máxima de 85x60x35 cm. o cuyas dimensiones no supere entre las tres 180 cm.
- Servicio cubierto por S.O.V. y S.R.C.
- Condiciones Generales de los Contratos de Transporte www.renfe.com y www.avlorenfe.com

Para tu viaje en Avlo puedes llevar el siguiente equipaje incluido en el precio de tu billete:



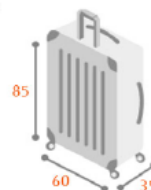
1 equipaje de mano (bolso, mochila, etc.) de dimensiones máximas: 27x36x25 cm., sin límite de peso.



1 maleta de cabina de dimensiones máximas: 55x35x25 cm., sin límite de peso.

Añade equipaje extra

Si necesitas añadir **1 equipaje adicional** de dimensiones más grandes, con un máximo de 85x60x35 cm., puedes hacerlo en el momento de la compra por 10€, posteriormente online por 15€ o en la estación hasta 30 minutos antes de la salida de tu tren por 30€.



Mantenga la integridad de toda la hoja, sin cortar ninguna de las zonas impresas.

ANEXO 2

CRONOLOGÍA DE INICIO DE SERVICIOS AVLO

FECHA	LÍNEA
23-06-2021	Madrid P.A.-A.G. – Guadalajara Y. – Calatayud – Zaragoza D. – Lleida P. – Camp de Tarragona – Barcelona S. – Girona – Figueres Vilafant
21-02-2022	Madrid P.A.-A.G. – Cuenca F.Z. – Requena-Utiel – València J.S.
27-03-2023	Madrid Ch.-C.C.. – Cuenca F.Z. – Albacete – Villena AV. – Alicante/Alacant
01-06-2023	Madrid P.A.-A.G. – Ciudad Real – Puertollano – Villanueva de Córdoba – Córdoba – Sevilla S.J.
01-06-2023	Madrid P.A.-A.G. – Ciudad Real – Puertollano – Villanueva de Córdoba – Córdoba – Puente Genil – Antequera S.A. – Málaga M.Z.
10-12-2023	Madrid Ch. C.C. – Cuenca F.Z. – Albacete – Villena AV – Alicante/Alacant – Elche AV/Elx AV – Orihuela-M.H. – Murcia del Carmen
08-04-2024	Murcia C. – Orihuela M.H.: - Elche AV/Elx AV – Alicante/Alacant – Villena AV – Albacete – Cuenca F.Z. – Madrid Ch. C. C. – Segovia – Valladolid C.G. Valladolid C.G. – Madrid Ch. C.C. – Cuenca F.Z. – Albacete – Villena AV – Alicante/Alacant
22-07-2024	Madrid Ch. C. C. – Segovia – Valladolid C.G. – Palencia – León – La Pola – Mieres del Camín – Oviedo /Uviéu – Gijón /Xixón Madrid Ch. C. C. – Segovia – Medina del Campo AV – Zamora – Sanabria AV – A Gudiña P G – Ourense – Santiago de Compostela – A Coruña Madrid Ch. C. C. – Segovia – Medina del Campo AV – Zamora – Sanabria AV – A Gudiña P G – Ourense – Santiago de Compostela – Vilagarcía de Arousa – Pontevedra – Vigo Urzaiz