

## PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN MÁS RENFE

A partir del 26 de junio de 2024 se cambia la denominación de los Puntos Renfe a "Renfecitos", manteniendo su valor 1 Punto Renfe = 1 Renfecito. Esta sustitución se irá efectuando de forma paulatina, por lo que habrá soportes en los que por algún tiempo seguirán mostrándose las antiguas denominaciones.

El Programa de Fidelización tiene como objeto ofrecer sistemas de recompensa que permitan una retribución individualizada a cada cliente en función de sus expectativas y necesidades, del comportamiento que se quiera incentivar en el cliente y del valor que éste aportará a la marca.

### TARJETA MÁS RENFE

La Tarjeta Más Renfe concede puntos, denominados Renfecitos, a sus titulares por el importe de los viajes efectuados en los trenes de Renfe Viajeros que se determine, o por la contratación de servicios de empresas asociadas al programa, para ser canjeados por nuevos billetes u otros servicios conforme a las condiciones establecidas en esta Tarifa.

Podrá solicitar la Tarjeta Más Renfe cualquier persona mayor de 14 años. Los menores de edad deberán acreditar el consentimiento expreso, presentando la correspondiente autorización, por quien ostente la patria potestad en el momento de hacer uso de los Renfecitos.

Para ser Titular de la Tarjeta Más Renfe deben facilitarse, al menos, los datos que en la solicitud figuran como obligatorios. Será Titular de la Tarjeta la persona que haya cumplimentado el formulario online y posea su Tarjeta Más Renfe en cualquiera de sus formatos (tarjeta física, PDF/Passbook).



La Tarjeta es propiedad de Renfe, siendo el Titular el depositario de la misma y responsable de su conservación y uso, debiendo ser devuelta a Renfe en el momento en que así se requiera. La utilización, la solicitud y el uso de la Tarjeta implican su expresa adhesión y aceptación.

La Tarjeta Más Renfe es totalmente gratuita. Los derechos derivados de la titularidad de la Tarjeta tendrán carácter personal e intransferible, debiendo el Titular acreditar su identidad en el momento de su utilización, si así fuese requerido.

La Tarjeta Más Renfe no es por sí misma un medio de pago.

## NIVELES DE LA TARJETA MÁS RENFE

El titular, dependiendo del consumo anual de viajes bonificables realizados en tren, obtendrá uno de los siguientes niveles de tarjeta Más Renfe:

### Tarjeta Más Renfe Clásica

El Titular que solicite su alta en el programa recibirá su tarjeta a través de correo electrónico en formato PDF/PassBook. Asimismo, el Titular podrá descargar su tarjeta desde el área privada de la página web [www.renfe.com](http://www.renfe.com), apartado específico del Programa de Fidelización.

Cuando un titular de una tarjeta Más Renfe Clásica realice un gasto de más de 1.000 € en un periodo máximo de 12 meses consecutivos en viajes bonificables recibirá directamente la tarjeta Más Renfe Plata.



### Tarjeta Más Renfe Plata

El Titular que realice un consumo entre 1.000 y 3.000 € en un periodo máximo de 12 meses consecutivos en viajes bonificables, pasará a ser Titular de la Tarjeta Más Renfe Plata, que recibirá automáticamente en su domicilio en formato físico (plástico), estando también disponible en formato PDF/PassBook a través de la página web de Renfe, apartado específico del Programa de Fidelización.



La Tarjeta Más Renfe Plata se emite con validez de un año, siendo necesario que durante dicho periodo el Titular mantenga el referido volumen de gasto asociado para conservar dicho nivel de tarjeta por otro año de validez. En el caso de no realizar el consumo necesario, se situará al cliente en el nivel inferior y, a partir de ese momento, se aplicará el criterio correspondiente al nuevo nivel.

El titular de una Tarjeta Más Renfe Plata tendrá que permanecer obligatoriamente en dicho nivel (Plata) durante un año, no pudiendo acceder al nivel Más Renfe Oro aunque hubiera superado un consumo de más de 3.000€ antes de acabar el año.

### Tarjeta Más Renfe Oro

El Titular que realice un consumo de más de 3.000 € en un periodo máximo de 12 meses consecutivos en viajes bonificables, pasará a ser Titular de la Tarjeta Más Renfe Oro, que recibirá automáticamente en su domicilio en formato físico (plástico), estando también disponible en formato PDF/PassBook a través de la página web [www.renfe.com](http://www.renfe.com), apartado específico del Programa de Fidelización.



La Tarjeta Más Renfe Oro se emite con validez de un año, siendo necesario que durante dicho periodo el Titular mantenga el referido volumen de gasto asociado para conservar el nivel de tarjeta por otro año de validez. En caso de no realizar el consumo necesario se situará al cliente en el nivel inferior que le corresponda en función del consumo realizado y, a partir de ese momento, se aplicará el criterio correspondiente al nuevo nivel.

El titular de una Tarjeta Más Renfe Oro tendrá que permanecer obligatoriamente en dicho nivel (Oro) durante un año, no pudiendo acceder al nivel Más Renfe Platino aunque hubiera superado un consumo de más de 6.000€ antes de acabar el año.

### Tarjeta Más Renfe Platino

El Titular que realice un consumo de más de 6.000 € en un periodo máximo de 12 meses consecutivos en viajes bonificables, pasará a ser Titular de la Tarjeta Más Renfe Platino, que recibirá automáticamente en su domicilio en formato físico (plástico), estando también disponible en formato PDF/PassBook a través de la página web [www.renfe.com](http://www.renfe.com), apartado específico del Programa de Fidelización.

La Tarjeta Más Renfe Platino se emite con validez de un año, siendo necesario que durante dicho periodo el Titular mantenga el referido volumen de gasto asociado para conservar el nivel de tarjeta por otro año de validez. En caso de no realizar el consumo necesario se situará al cliente en el nivel inferior que le corresponda en función del consumo realizado y, a partir de ese momento, se aplicará el criterio correspondiente al nuevo nivel.



Existen una serie de ventajas asociadas a los diferentes niveles de tarjetas que se pueden consultar en el Anexo de esta norma.

## CONDICIONES DE OBTENCIÓN DE RENFECITOS

El Titular tiene derecho a obtener Renfecitos desde el momento en que reciba su Tarjeta, en formato PDF/PassBook, o que dispongan de su número de tarjeta.

Para obtener los Renfecitos correspondientes a los viajes, será imprescindible que el titular facilite su Tarjeta o indique el número de la misma en el momento de la compra del billete o abono. El Titular podrá conocer en ese momento cuántos Renfecitos obtendrá una vez realizado el viaje.

Se prohíbe expresamente que el Titular de una Tarjeta acumule Renfecitos en su cuenta por los viajes realizados por otros.

Será obligatorio presentar la Tarjeta Más Renfe en cualquiera de sus soportes (PDF/PassBook o física) y, en caso de ser requerido, el documento acreditativo de la identidad del cliente, para disfrutar de los beneficios asociados a su nivel de Tarjeta.

Los Renfecitos se obtendrán a razón de la bonificación aplicable en el billete, en función de distintas variables relacionadas con el nivel de tarjeta, el importe del billete, producto (AVE, AVLO, Alvia, Euromed, Intercity, Avant, Media Distancia Convencional o Cercanías/Rodalies) o cualquier otra circunstancia que se establezca.

Los complementos para billetes AVE, AVLO, Alvia Euromed e Intercity no generan Renfecitos.

Para los abonos nominativos AVE, Avant, Media Distancia Convencional y Cercanías/Rodalies la bonificación es un porcentaje fijo sobre su precio.

También se podrán obtener Renfecitos por la contratación de los servicios en empresas asociadas en los términos y condiciones que se establezcan.

### **Darán derecho a Renfecitos:**

- Los billetes para viajar en los trenes AVE, AVLO, Alvia, Euromed, Intercity y Avant que se determinen, salvo los billetes de grupo y los paquetes turísticos. El Titular de la Tarjeta Más Renfe podrá disponer de sus Renfecitos 48 horas después de haber efectuado el viaje.
- Los Títulos Multiviaje de servicios AVE, Larga Distancia y Avant que se especifican en el Anexo de esta norma. El Titular de la Tarjeta Más Renfe podrá disponer de sus Renfecitos 48 horas después de haber efectuado el viaje.
- Los Títulos Multiviaje de Media Distancia Convencional y Cercanías/Rodalies emitidos por Renfe (excluidos los títulos de los consorcios de transporte) que se especifican en el Anexo de esta norma. En este caso, la asignación de Renfecitos se realizará en las 48 horas siguientes al vencimiento de la fecha dentro de la cual el cliente tiene la posibilidad de anular el título.

Todos los Renfecitos se acumularán en la misma cuenta del cliente independientemente de su procedencia.

Los billetes adquiridos con Renfecitos no dan derecho a obtención de Renfecitos.

## CONDICIONES DE CONSUMO DE RENFECITOS

Los Renfecitos obtenidos por el Titular de la Tarjeta podrán ser canjeados por billetes según las condiciones que se establezcan en cada momento. Podrán existir limitaciones a la emisión de billetes con cargo a Renfecitos (canje de Renfecitos en billetes) en función de fechas de viaje, tipo de tren, clase, tarifa o de cualquier otra circunstancia que se determine. También se podrán canjear los Renfecitos en las empresas asociadas al programa. Los complementos para billetes AVE, AVLO, Alvia Euromed e Intercity se podrán pagar con Renfecitos.

Cualquier operación de consumo de Renfecitos se entenderá siempre con cargo a los primeros obtenidos en la cuenta del Titular.

A efectos de consumo la conversión de los Renfecitos del cliente dependerá del servicio en el que el cliente quiera canjearlos. El cliente conocerá, al final del proceso de compra de billetes, el coste en Renfecitos del billete seleccionado.

Para adquirir billetes, complementos o títulos multiviaje con cargo a Renfecitos, el titular deberá disponer de un número de Renfecitos al menos igual al precio del título de transporte establecido en Renfecitos y vigente en el momento de la compra. Renfe establecerá el precio del billete a pagar con Renfecitos en función de distintas variables relacionadas entre sí, tales como: el nivel de tarjeta del cliente, la opción de viaje, tipo de asiento, el canal de venta elegido, el tipo de producto (AVE, AVLO, Larga Distancia, Media Distancia, Cercanías), todo ello según las condiciones que Renfe establezca en cada momento.

El Titular que desee obtener un billete con cargo a los Renfecitos acumulados en su cuenta, podrá utilizar cualquier punto de venta habilitado para cada producto. Será necesaria la presentación de la Tarjeta Más Renfe y un documento que acredite la identidad del Titular. Cuando el solicitante de un billete con cargo a Renfecitos sea menor de edad, éste deberá presentar la correspondiente autorización firmada por quien ostente su representación legal.

Se descontará de la cuenta del Titular los Renfecitos correspondientes al billete solicitado en el momento de su emisión.

El Titular podrá autorizar a un tercero a efectuar la solicitud de su billete con cargo a Renfecitos, debiendo, en tal caso, la persona autorizada presentar en el punto de venta la Tarjeta del Titular, su D.N.I. o documento similar y autorización escrita a tales efectos junto con fotocopia del D.N.I. del Titular de la Tarjeta. La autorización del Titular deberá indicar, además de los datos personales de éste y de la persona autorizada, el número de la Tarjeta y los datos del billete solicitado.

El billete con cargo a Renfecitos sólo será reintegrable en su cuenta de Renfecitos.

El Titular podrá solicitar la anulación de un billete con cargo a Renfecitos, si su tarifa asociada lo permite, hasta 15 minutos antes de la salida del tren para el que sea válido. Los billetes obtenidos con cargo a Renfecitos estarán sujetos a las mismas condiciones que el resto de los billetes, incluidas las retenciones del porcentaje establecido por cambios o anulaciones.

No está permitido el pago fraccionado de un billete, parte con Renfecitos y parte en metálico u otra forma de pago autorizada por Renfe. Cualquier diferencia de precio por cambio de tipo de tren o clase de un billete con cargo a Renfecitos, deberá ser abonada con Renfecitos.

No está permitido abonar con Renfecitos ninguna percepción, consumo o servicio recibido en ruta.

Se podrán no admitir reclamaciones relacionadas con Renfecitos transcurrido el plazo de 3 meses desde la fecha de la incidencia que ocasione la reclamación.

## **VALIDEZ DE LOS RENFECITOS**

Los Renfecitos obtenidos en cada periodo comprendido en un extracto de cuenta caducarán si transcurridos tres años desde la emisión del extracto correspondiente, no se hubiesen consumido. No obstante, mientras el Titular permanezca en el nivel Más Renfe Platino, sus Renfecitos no caducarán.

## **CENTRO DE SERVICIOS PROGRAMA MÁS RENFE**

El Titular de la Tarjeta Más Renfe podrá realizar cualquier consulta sobre su cuenta de Renfecitos o sobre las condiciones de utilización de su Tarjeta a través del área de tarjeta Más Renfe de la WEB de Renfe [www.renfe.com](http://www.renfe.com) o llamando al teléfono del Centro de Servicios Tarjeta Más Renfe, teléfono 91 919 15 66 (con atención especial para clientes Más Renfe Oro y Más Renfe Platino), en horario de 8 a 20 h., de lunes a domingo, o por e-mail: [masrenfe@renfe.es](mailto:masrenfe@renfe.es), [masrenfeoro@renfe.es](mailto:masrenfeoro@renfe.es) (clientes con tarjeta Más Renfe Oro) y [masrenfeplatino@renfe.es](mailto:masrenfeplatino@renfe.es) (para clientes con tarjeta Más Renfe Platino).

## **OTRAS CONDICIONES**

Lo no recogido en la presente norma se rige por lo señalado en las Tarifas Especiales correspondientes y/o Condiciones Generales de los Contratos de Transporte de Renfe Viajeros.

**Anula y sustituye a la Tarifa Especial nº 1 II.4 de fecha 4 de abril de 2024 y a todos sus anexos.**

**JOSÉ RODRÍGUEZ GONZÁLEZ**  
D.A.N. Cercanías y Otros Servicios Públicos

**JAVIER PÉREZ LÓPEZ**  
D.A.N. Alta Velocidad y Otros Servicios Comerciales  
Director General de Renfe Viajeros

## ANEXO 1

### PRESTACIONES SEGÚN NIVELES DE LA TARJETA MÁS RENFE

	CLÁSICA	PLATA	ORO	PLATINO
<b>Obtención / Canje de Renfecitos</b>				
Obtención Renfecitos en AVE, LD y Avant	3%	4%	5%	8%
Obtención de Renfecitos en AVLO y Abonos nominativos AVE, Avant, MD y Cercanías/Rodalíes	✓	✓	✓	✓
Obtención de Renfecitos en partners	✓	✓	✓	✓
Pago con Renfecitos en AVE, AVLO, LD, Avant, Abonos MD y Cercanías/Rodalies	✓	✓	✓	✓
Pago con Renfecitos en partners	✓	✓	✓	✓
Renfecitos sin caducidad				✓
<b>Beneficios en la planificación del viaje</b>				
Código descuento		1 del 50% anual	1 del 100% anual	1 del 100% anual
Servicio atención telefónica exclusiva			✓	✓
Upgrade a Prémium/Elige Confort				3/año
<b>Beneficios en la estación</b>				
Aparcamiento (24horas)			✓	✓
Salas Club		Sí (4 accesos anuales) (1)	Sí (Con acomp.) (1)	Sí (Con acomp.)
(1) Excepto billete Avant				
<b>Otros beneficios</b>				
Invitaciones a eventos		✓	✓	✓
Regala un año de nivel Plata				✓

**ANEXO 2****TÍTULOS MULTIVIAJE QUE DAN DERECHO A OBTENCIÓN DE RENFECITOS**

Los abonos multiviaje que dan derecho a obtención de Renfecitos son los siguientes:

**AVE Y LARGA DISTANCIA**

- BonoAVE
- BonoAVE Flexible

**AVANT**

- Abono Tarjeta Plus
- Tarjeta Plus 10 y Tarjeta Plus 10 Estudiante
- Tarjeta Plus 10-45

**MEDIA DISTANCIA CONVENCIONAL (\*)**

- Abono Mensual Regional
- Tarjeta Mensual 40 Sencilla
- Tarjeta Mensual 40 Libre
- Abono Trimestral

**CERCANÍAS (\*\*)**

- Abono Estudiante
- Abono Estudio
- Abono Mensual
- Abono Mensual + CercaParking  
en Granollers Centre, Vilanova i la Geltrú y Sant Sadurní.
- Abono Mensual Ilimitado
- Abono Trimestral Universitario de Madrid
- Abono Trimestral

(\*) Y sus modalidades para militares y estudiantes.

(\*\*) Excluidos los títulos de los consorcios de transporte.