

CONDICIONES DE POSVENTA

A partir del 1 de julio de 2024 los retrasos de trenes de Servicios Comerciales pasan a indemnizarse conforme a lo establecido en el Reglamento de la Ley del Sector Ferroviario, mejorándose para dichos servicios los porcentajes de devolución en Código Descuento y en Renfecitos (Puntos Renfe).

CONDICIONES GENERALES

DESCRIPCIÓN

En este documento se establecen las normas referidas a los derechos de los viajeros, la responsabilidad de la empresa como prestadora del servicio y las medidas que resarcen a los clientes cuando existe un incumplimiento de las condiciones del contrato de transporte.

La base legal radica en la Ley 38/2015 del Sector Ferroviario, el Real Decreto 2387/2004, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Sector Ferroviario, la ley 4/2006 del Sistema Ferroviario de Cataluña de 31 de marzo y el Reglamento (EU) 2021/782 del Parlamento Europeo y del Consejo del 29 de abril de 2021.

Además, en estas condiciones de posventa se recogen los compromisos voluntarios de puntualidad establecidos por Renfe para elevar el nivel de calidad de los servicios y las garantías ofrecidas a los clientes.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

El ámbito de aplicación comprende tanto los servicios comerciales como los productos de obligación de servicio público prestados por Renfe en trayectos nacionales y los recorridos internacionales e interior francés del AVE Internacional España-Francia.

Igualmente se recogen en este documento las condiciones de posventa de los servicios de Rodalies (Cercanías y Regionales), trenes cuya administración es competencia de la C.A. de Cataluña.

En casos singulares, como los billetes emitidos por Renfe para servicios prestados por otras redes ferroviarias y los billetes emitidos por otras redes ferroviarias para trayectos nacionales de Renfe, se aplicarán las condiciones de la normativa internacional vigente (CGC-CIV-PRR). Los compromisos de puntualidad no se aplicarán en ninguno de ambos casos. En el segundo caso, a pesar de ser Renfe quien opera el servicio, el cliente deberá dirigirse a la compañía emisora del billete para presentar la reclamación.

En el caso de los servicios internacionales prestados por Renfe en cooperación con otras compañías ferroviarias, las condiciones de posventa están establecidas en la propia normativa N.I.V.

**COMPROBACIÓN
DE TÍTULOS DE
TRANSPORTE**

El viajero está obligado a comprobar en el momento de obtener el billete, que los datos del título de transporte se ajustan a su petición. En el caso de que haya algún error en la fecha, destino, precio, etc. debe corregirse de forma inmediata a la emisión del billete.

Si la corrección no se realiza en ese momento, el cliente podrá plantear la reclamación correspondiente en el servicio de posventa de Renfe, departamento que resolverá la reclamación teniendo en cuenta la circunstancia que motivó el error.

**RESPONSABILIDAD
DE RENFE**

Los viajeros de servicios afectados por la cancelación del viaje, por su interrupción, por una carencia o deficiencia del servicio prestado a bordo o por retraso, tendrán derecho a percibir la indemnización que se especifica en los apartados que se describen en las páginas posteriores.

Por motivo de causa de fuerza mayor, en determinados servicios / Obligaciones de Servicio Público puede no ser aplicado el Compromiso Voluntario de Puntualidad ni otras indemnizaciones de carácter facultativo / no obligatorio, voluntario, opcional.

Conforme a lo establecido en el Reglamento 2021/782 DEL Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2021, sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril, la empresa ferroviaria no estará obligada a indemnizar si puede demostrar que el retraso, la pérdida del enlace o la cancelación se debió directamente a, o a causas vinculadas inherentemente con:

- circunstancias extraordinarias ajenas a la explotación ferroviaria, como los fenómenos meteorológicos extremos, las catástrofes naturales graves o las crisis graves de salud pública que la empresa ferroviaria, a pesar de la diligencia requerida por las particularidades del caso, no haya podido evitar y cuyas consecuencias no haya podido obviar;
- culpa del viajero, o
- el comportamiento de terceros que la empresa ferroviaria, a pesar de la diligencia requerida por las particularidades del caso, no haya podido evitar y cuyas consecuencias no haya podido obviar, como personas en la vía, robo de cables, emergencias a bordo, actuaciones policiales, sabotaje o terrorismo.

Las huelgas del personal de la empresa ferroviaria, las acciones u omisiones de otra empresa que utilice la misma infraestructura ferroviaria y las acciones u omisiones de administradores de infraestructuras y de estaciones no quedan cubiertas por la exención.

CANCELACIÓN DEL VIAJE

Se entiende por cancelación del viaje la no realización del mismo, es decir, la imposibilidad de que se lleve a cabo en las condiciones previstas en el título de transporte.

OPCIONES DEL CLIENTE EN CASO DE CANCELACIÓN DEL VIAJE

En el caso de que la causa de la cancelación del viaje sea atribuible a la empresa operadora se tendrá en cuenta la antelación con la que se produce la cancelación, y en función de esa antelación el viajero tendrá derecho a:

- Si la cancelación se produce antes de las 48 horas, el viajero tiene derecho al reintegro del precio pagado por el billete o al cambio sin gastos del título de transporte para otro tren u otra fecha.
- Si la cancelación se produce en las 48 horas previas a la hora de salida que figura en el billete, el viajero tiene derecho a que se le reintegre el precio pagado o a que se le proporcione el transporte en otro tren u otro modo de transporte en condiciones equivalentes a las pactadas.
- Si la información de la cancelación del viaje se produce dentro de las 4 horas previas a la hora de salida que figura en el billete, el viajero tiene derecho al reintegro del precio del billete o a que se le proporcione el transporte en otro tren u otro modo. Si el viajero optara por no utilizar la alternativa de transporte ofrecida, tiene derecho además a una indemnización del doble del importe del título de transporte, según se contempla en el Artículo 89 apartado 2 a) del Reglamento de la Ley del Sector Ferroviario.
- En Cercanías (ancho ibérico y ancho métrico) y en Media Distancia Convencional de ancho métrico, excepto para títulos consorciados, cuando la cancelación del viaje sea debida a la supresión/paralización del servicio durante al menos una hora, el viajero podrá optar por:
 - La resolución del contrato de transportes, percibiendo el importe íntegro correspondiente al viaje.
 - La habilitación de su título de transporte para cuando exista la posibilidad de realizar el viaje.
 - La realización del viaje por otros modos de transporte que, en su caso, Renfe habilite.

CUANDO EL CLIENTE OPTA POR VIAJAR

Cuando el servicio se ha cancelado, y el cliente opta por realizar el viaje en otro tren o medio alternativo dispuesto por Renfe se contemplan los siguientes supuestos:

➤ En otro tren de Renfe

- a) Si el tren es sustituido por otro de similares o superiores prestaciones, no corresponde indemnización por sustitución del material.
- b) Si el tren es sustituido por otro de inferiores prestaciones, corresponde indemnización por las posibles carencias o deficiencias de confort a bordo, excepto en los supuestos de fuerza mayor.
- c) Modificación de la categoría de la plaza con reserva de asiento.

Siempre que sea posible se ofrecerá viaje en las mismas condiciones de acomodación del billete previamente obtenido, teniendo en cuenta lo siguiente:

Servicios Comerciales

Si el cliente viaja en el mismo tipo de asiento, Estándar o Confort	No le corresponde devolución alguna
Si viaja en un tipo de asiento superior	No abonará la diferencia.
Si viaja en un asiento Estándar en lugar de Confort	Se le devolverá el 10 % del importe del billete (servicio de transporte sin complementos)
Si, excepcionalmente, viaja sin plaza	Se le devolverá íntegramente el precio del billete

Obligación de Servicio Público y Rodalies

Si, excepcionalmente, viaja sin plaza en un tren con reserva obligatoria	Se le devolverá íntegramente el precio del billete
--	--

➤ **En otro modo de transporte habilitado por Renfe**

Cuando se le ofrezca al cliente un transporte alternativo por carretera, se procederá a las siguientes devoluciones:

Servicios AVE y Larga Distancia

PRODUCTO	OPCIÓN	PORCENTAJE
AVE, Alvia, Euromed e Intercity	BÁSICO / ELIGE	15%
	ELIGE CONFORT	30%
	PRÉMIUM	50%

Devoluciones aplicables en todos los supuestos, incluidos los de fuerza mayor

Servicio AVLO

Cuando se ofrezca al cliente un transporte alternativo por carretera se devolverá el 15 % del importe del billete, incluidos los supuestos de causa de fuerza mayor.

Obligación de Servicio Público

Cuando se ofrezca el viaje en autobús se devolverá el 20 % del importe del billete, incluidos los supuestos de causa de fuerza mayor. No aplicable a trenes de Cercanías (ancho ibérico y ancho métrico) ni de Media Distancia Convencional de ancho métrico.

COMPATIBILIDAD ENTRE INDEMNIZACIONES POR CANCELACIÓN DEL VIAJE

Viaje en otro tren de Renfe

Serán acumulables las posibles indemnizaciones derivadas por la carencia o falta de prestación del servicio o confort a bordo (excepto en casos de fuerza mayor) y las posibles devoluciones que se deriven de la modificación del tipo de asiento.

Viaje en otro modo de transporte habilitado por Renfe

Las indemnizaciones derivadas del transporte alternativo por carretera ya incluyen las posibles indemnizaciones derivadas de la carencia o falta de prestación del servicio o confort a bordo, así como las derivadas de la modificación del tipo de asiento.

El cliente también tendrá derecho a la indemnización por retraso a la llegada excepto si el viajero es informado de la cancelación con antelación suficiente y de forma adecuada. Aplicable en todos los servicios. También en huelgas y paros laborales y otros supuestos de fuerza mayor.

ASISTENCIA EN CASO DE CANCELACIÓN DEL VIAJE

Si como consecuencia de la cancelación se prevé un retraso mínimo de una hora en la llegada a destino, Renfe ofrecerá gratuitamente comidas y refrigerios, en una medida adecuada al tiempo de espera, si están disponibles en el tren o la estación o si pueden razonablemente suministrarse teniendo en cuenta factores tales como la distancia del suministrador, el tiempo necesario para el suministro y el coste.

En los casos en los que se requiera una estancia de una o más noches, Renfe ofrecerá alojamiento en un hotel y transporte entre la estación de ferrocarril y el lugar de alojamiento, siempre que sea físicamente posible.

INTERRUPCIÓN DEL VIAJE

Se entenderá por interrupción del viaje cuando se paraliza el servicio mientras se está desarrollando.

Renfe estará obligada a proporcionar al viajero, a la mayor brevedad posible, el transporte en otro tren u otro modo alternativo, en unas condiciones equivalentes a las pactadas.

Viaje en otro tren de Renfe

- Si el transbordo se realiza a un tren de similares o superiores prestaciones, no corresponde indemnización por sustitución del material.
- Si el tren es sustituido por otro de inferiores prestaciones, corresponde indemnización siempre por la diferencia de tipo de asiento.
- También correspondería indemnización si no fuera posible prestar alguno de los servicios a bordo contratados, excepto en supuestos de fuerza mayor.

Viaje en otro modo de transporte habilitado por Renfe

Cuando se le ofrezca al cliente un autobús como transporte alternativo:

Servicios AVE y Larga Distancia:

PRODUCTO	OPCIÓN	PORCENTAJE
AVE, Alvia, Euromed e Intercity	BÁSICO / ELIGE	15%
	ELIGE CONFORT	30%
	PRÉMIUM	50%

Estas devoluciones se aplicarán en todos los supuestos, incluidos los de fuerza mayor

Obligación de Servicio Público y Rodalíes

Cuando se ofrezca el viaje en autobús se devolverá el 20 % del importe del billete, incluidos los supuestos de causa de fuerza mayor.

No aplicable a trenes de Cercanías (ancho ibérico y ancho métrico) y de Media Distancia Convencional de ancho métrico, donde se tratará de proporcionar al viajero el transporte en otro tren, otro modo de transporte alternativo o se ofrecerá renunciar al viaje percibiendo el importe íntegro correspondiente al viaje (excepto para títulos consorciados).

Servicio AVLO

Cuando se ofrezca al cliente un transporte alternativo por carretera se devolverá el 15 % del importe del billete, incluidos los supuestos de causa de fuerza mayor.

COMPATIBILIDAD ENTRE INDEMNIZACIONES POR INTERRUPCIÓN DEL VIAJE

Viaje en otro tren de Renfe

Serán acumulables las posibles indemnizaciones derivadas por la carencia o falta de prestación del servicio o confort a bordo (excepto en casos de fuerza mayor) y las devoluciones que se deriven de la posible modificación del tipo de asiento.

Viaje en otro modo de transporte habilitado por Renfe

Las indemnizaciones derivadas del transporte alternativo por carretera ya incluyen las posibles indemnizaciones derivadas de la carencia o falta de prestación del servicio o confort a bordo así como las derivadas de la modificación del tipo de asiento.

Si procede, el cliente también tendrá derecho a la indemnización por retraso a la llegada, excepto si el viajero es informado de la interrupción con antelación suficiente y de forma adecuada.

Si el cliente que viaja con Billete integrado decide por su interés y voluntariamente interrumpir el viaje en una estación intermedia no tendrá derecho a ningún reintegro sobre el trayecto no utilizado.

ASISTENCIA EN CASO DE LA INTERRUPCIÓN DEL VIAJE

Si como consecuencia de la interrupción se prevé un retraso mínimo de una hora en la llegada a destino, Renfe ofrecerá gratuitamente comidas y refrigerios, en una medida adecuada al tiempo de espera, si están disponibles en el tren o la estación o si pueden razonablemente suministrarse teniendo en cuenta factores tales como la distancia del suministrador, el tiempo necesario para el suministro y el coste.

En los casos en los que se requiera una estancia de una o más noches, Renfe ofrecerá alojamiento en un hotel y transporte entre la estación de ferrocarril y el lugar de alojamiento, siempre que sea físicamente posible.

Si el tren se encuentra bloqueado en la vía, se ofrecerá al viajero transporte del tren a la estación de ferrocarril, al lugar de partida alternativo o al destino final del servicio, siempre y cuando sea físicamente posible.

PÉRDIDA DE ENLACE

Renfe garantiza el enlace entre todos los trenes AVE, AVLO, Larga Distancia, Avant y Media Distancia convencional, 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.

Renfe podrá garantizar enlaces con un menor tiempo de conexión con las condiciones y límites que expresamente anuncie.

Renfe garantiza el enlace a los clientes que viajan con Billete Integrado, por lo que en el caso de pérdida del enlace por retraso del primer tren, el cliente tiene derecho a obtener un billete para el siguiente tren sin coste alguno, además de la indemnización por retraso que le corresponda a la llegada al destino. Si el cliente renuncia a continuar el viaje, tendrá derecho al regreso gratuito a su lugar de origen y al reintegro del importe del billete.

No se garantiza el enlace entre los trenes de Cercanías (ancho ibérico y ancho métrico) y de Media Distancia Convencional de ancho métrico entre sí, ni de éstos con el resto de trenes AVE, AVLO Larga Distancia y Media Distancia (salvo billete integrado con enlace garantizado).

A efectos de indemnizaciones por retraso sólo se tendrá en cuenta la hora de llegada al destino final del viaje. No se procederá, por tanto, a indemnización alguna en caso de retraso en trayectos intermedios.

En caso de pérdida de enlace por retraso el cliente tendrá derecho a obtener un billete para el siguiente tren sin coste alguno, además de la indemnización por retraso a la llegada al destino que corresponda. Si el cliente renuncia a continuar el viaje, tendrá derecho al regreso gratuito a su lugar de origen y al reintegro del importe del billete.

ASISTENCIA EN CASO DE PÉRDIDA DE ENLACE

Si como consecuencia de la interrupción se prevé un retraso mínimo de una hora en la llegada a destino, Renfe ofrecerá gratuitamente comidas y refrigerios, en una medida adecuada al tiempo de espera, si están disponibles en el tren o la estación o si pueden razonablemente suministrarse teniendo en cuenta factores tales como la distancia del suministrador, el tiempo necesario para el suministro y el coste

En los casos en los que se requiera una estancia de una o más noches, Renfe ofrecerá alojamiento en un hotel y transporte entre la estación de ferrocarril y el lugar de alojamiento, siempre que sea físicamente posible.

RETRASOS

El Reglamento del Sector Ferroviario y el Reglamento del Parlamento Europeo contemplan las indemnizaciones que los clientes tienen derecho a percibir en el caso de que se produzca un retraso. La tipología del retraso dependiendo del momento del viaje en que se produzca es la siguiente:

RETRASO EN ORIGEN

Cuando el tren sale de origen con un retraso igual o superior a 60 minutos, los clientes podrán optar por:

- Rescisión del contrato de transporte, percibiendo el importe íntegro del billete (o billetes en el caso de ida y vuelta). No aplicable a clientes con títulos consorciados.
- Habilitación gratuita para el siguiente tren con plazas disponibles en condiciones comparables, con la correspondiente indemnización por retraso a la llegada, si procede, con respecto a la hora de llegada del billete inicial.
- Habilitación gratuita para fecha posterior que convenga al viajero en condiciones comparables, con la correspondiente indemnización por retraso a la llegada, si procede, con respecto a la hora de llegada del billete inicial. En este caso el viajero no tendría derecho a la asistencia en el viaje (manutención, alojamiento u otros gastos que se deriven de esta elección voluntaria del viajero).
- Realización del viaje en ese tren, con la correspondiente indemnización por retraso a la llegada, si procede.

El viajero no tendrá derecho a la indemnización si es informado de forma adecuada del retraso previsto antes de la compra del billete o después de la compra, pero con suficiente antelación al viaje.

RETRASO UNA VEZ INICIADO EL VIAJE

Si durante el viaje puede preverse un retraso igual o superior a 60 minutos en la llegada al destino que figura en el billete, el viajero podrá optar por:

- El reintegro del importe del billete correspondiente a la parte del viaje no efectuada. Si a causa de este retraso el viaje ha perdido la razón de ser para el viajero, tendrá el derecho a percibir también el importe del billete correspondiente a la parte del viaje efectuado. En este caso, Renfe proporcionará un servicio de regreso lo antes posible al punto de partida. No aplicable a clientes con títulos consorciados.
- La continuación del viaje hasta el punto de destino, ya sea por la ruta prevista o por otra vía alternativa, en unas condiciones de transporte similares a las contratadas. El viajero también puede optar por realizar el viaje en una fecha posterior. En este caso el viajero tendrá derecho a la indemnización correspondiente por el retraso en la llegada a destino con respecto a su billete original.

El viajero no tendrá derecho a la indemnización si es informado de forma adecuada del retraso previsto antes de la compra del billete o después de la compra, pero con suficiente antelación al viaje.

RETRASO EN DESTINO

Criterio general:

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

Rodalies Catalunya:

- Superior a 30 minutos: devolución del 50%.
- Superior a 60 minutos: devolución del 100%.

El viajero no tendrá derecho a la indemnización si es informado, de forma adecuada del retraso previsto antes de la compra del billete o después de la compra, pero con suficiente antelación al viaje.

AMPLIACIÓN DE LAS GARANTÍAS DE LOS CLIENTES

COMPROMISOS DE PUNTUALIDAD

Renfe ha establecido unos compromisos de puntualidad que se aplican en función de los diferentes productos.

➤ Servicios comerciales

PRODUCTO	50%	100%
AVE	≥60'	>90'
ALVIA		
EUROMED		
INTERCITY		
AVLO		

Se considera el paso de un tramo a otro a partir de un rebase de 01'' (segundos).

Ej. En un tren AVE un retraso de 90m00s corresponde a una indemnización del 50% y un retraso de 90m01s corresponde a una indemnización del 100%.

Las indemnizaciones por retraso de los diferentes recorridos del AVE Internacional España-Francia están recogidas en epígrafe posterior del apartado CONDICIONES PARTICULARES.

Estas indemnizaciones son aplicables, incluso en supuestos de causa de fuerza mayor, para devoluciones en forma de pago metálico, Bizum, PayPal, tarjeta de crédito y Renfecitos (Puntos Renfe). Las devoluciones en Código Descuento y Renfecitos (Puntos Renfe) tienen importantes beneficios reflejados en el apartado MEJORA EN EL COBRO DE INDEMNIZACIONES.

➤ Obligación de Servicio Público

Las indemnizaciones por retraso de estos productos disponen de un compromiso voluntario que mejoran a las que obliga la ley:

BLOQUE	PRODUCTO	25%	50%	100%
MEDIA DISTANCIA ALTA VELOCIDAD	AVANT		>15'	>30'
MEDIA DISTANCIA CONVENCIONAL	MEDIA DISTANCIA	>15'	>30'	>60'
	REGIONAL EXPRÉS	>30'	>45'	>60'
	REGIONAL	>30'	>45'	>60'

Se considera el paso de un tramo a otro a partir de un rebase de 01'' (segundos).

Ej. En un tren regional un retraso de 45m00s corresponde a una indemnización del 25% y un retraso de 45m01s corresponde a una indemnización del 50%.

En supuestos de causa de fuerza mayor se aplicarán las indemnizaciones contempladas en el Reglamento (EU) 2021/782 del Parlamento Europeo y del Consejo del 29 de abril de 2021:

- 25 % del precio del billete en caso de retraso de entre 60 y 119 minutos;
- 50 % del precio del billete en caso de retraso igual o superior a 120 minutos.

➤ **Billetes Integrados**

Serán de aplicación las siguientes indemnizaciones por retrasos en la llegada al destino:

BLOQUE	PRODUCTO	50%	100%
BLOQUE A	AVANT+AVANT	>30'	>60'
	AVANT+MD / MD+AVANT		
	MD+MD		
BLOQUE B	RESTO	≥60'	>90'

No están sujetos a las indemnizaciones previstas para el "BLOQUE A" los enlaces realizados con trenes de Cercanías (ancho ibérico y ancho métrico) o de Media Distancia Convencional de ancho métrico.

En supuestos de causa de fuerza mayor, si el tren que provoca la pérdida del enlace o el tren de llegada a destino con retraso es de Obligación de Servicio Público, se aplicarán las indemnizaciones contempladas en el Reglamento (EU) 2021/782 del Parlamento Europeo y del Consejo del 29 de abril de 2021:

- 25 % del precio del billete en caso de retraso de entre 60 y 119 minutos;
- 50 % del precio del billete en caso de retraso igual o superior a 120 minutos.

➤ **Devolució Xpress en Rodalies de Catalunya**

Los viajeros de los servicios de cercanías y regionales de competencia de la Generalitat de Catalunya, podrán optar por percibir un título de transporte de Devolució Xpress de la misma categoría del tren afectado por un retraso superior a 15 minutos a la llegada a destino, siempre que este retraso sea imputable a la explotación propia del ferrocarril.

El plazo de utilización del nuevo billete será de 30 días naturales y los plazos de solicitud, en función de cada línea, y resto de condiciones se podrán consultar en la página web de Rodalies de Catalunya.

Si el cliente opta por la "Devolució Xpress", renuncia a la devolución en metálico recogida en esta Tarifa en el apartado Retrasos en Destino.

➤ **Devolución Express en el Núcleo de Cercanías de Valencia**

Los viajeros del Núcleo de Cercanías de Valencia podrán optar por percibir un título de transporte gratuito de Devolución Exprés, cuando el retraso del tren en el que se ha hecho el viaje sea superior a 15 minutos a su llegada a la estación de destino del viajero o a la de transbordo a otras líneas, siempre que este retraso sea imputable a la explotación propia del ferrocarril.

El billete a indemnizar requiere la validación previa al acceso al tren y a la salida en la estación de destino.

Con esta tarifa, se facilita al usuario un nuevo billete sencillo para el servicio de cercanías que permite hacer un viaje para el mismo recorrido del tren del viaje afectado por el retraso.

Se podrá solicitar a partir del día siguiente al de la incidencia y hasta 30 días desde la fecha del retraso y el plazo de utilización del nuevo título será de 30 días naturales desde su emisión.

Si el cliente opta por la "Devolución Exprés", renuncia a la devolución en metálico recogida en esta Tarifa en el apartado Retrasos en Destino.

➤ **Compromiso voluntario en otros servicios de Cercanías (Devolución Exprés)**

Como parte del compromiso de mejora de la puntualidad promovido por Renfe para los viajeros del servicio Público de Cercanías, Renfe puede establecer, de manera temporal y previa comunicación, compromisos voluntarios de puntualidad en las líneas de Cercanías que se determine.

SUSPENSIÓN DEL COMPROMISO VOLUNTARIO DE PUNTUALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO

Renfe se reserva el derecho de suspender temporalmente el compromiso voluntario de puntualidad cuando se producen circunstancias excepcionales que se describen a continuación.

Si se suspendiera temporalmente el Compromiso voluntario de puntualidad se aplicará el Criterio general en los dos supuestos que recoge este documento en el apartado de "Retrasos en destino". En este caso se reflejará en el sistema Copérnico la vigencia de la aplicación del Criterio general.

Los supuestos en los que se puede suspender temporalmente el compromiso voluntario de puntualidad son:

- Averías graves en las instalaciones de infraestructura: señales enclavamientos, catenaria, etc.
- Obras programadas con un periodo inferior a 60 días.

Los casos en los que se mantiene el Compromiso voluntario de puntualidad son:

- Trenes incluidos en servicios mínimos en períodos de huelga.
- Servicios comerciales que realicen funciones de exploración en tramos de líneas de alta velocidad.

La suspensión del Compromiso Voluntario de Puntualidad se comunicará a los clientes previamente a la realización del viaje a través de los canales habituales.

**MEJORA EN EL COBRO DE
INDEMNIZACIONES
EN SERVICIOS COMERCIALES**

A la hora de reclamar a través del sistema de devoluciones automáticas de la web para un tren de Servicios Comerciales, además de la devolución en la misma forma de pago que la utilizada para la compra del billete, el cliente podrá optar por:

- Obtener un descuento para el próximo viaje, con un porcentaje de incremento del 50% sobre la devolución.
- Abono en Renfecitos (Puntos Renfe), con un incremento del 100% sobre la devolución.

DESCUENTO EN EL PRÓXIMO BILLETE CON INCREMENTO DEL 50%**Obtención del código descuento**

- El descuento se obtiene a través de renfe.com (exclusivo) mediante la emisión de un Código Descuento (1 código por billete).
- Se puede emitir el Código Descuento en indemnizaciones de trenes de Servicios Comerciales, excepto trenes AVLO, recorridos internacionales y domésticos franceses de AVE Internacional y trenes de ocio. Próximamente también para Billetes Integrados.
- Aplicable a los billetes comprados con tarjeta de crédito, Bizum, PayPal y metálico. No aplicable a billetes adquiridos con redención a Renfecitos (Puntos Renfe).
- Un plazo máximo de 3 meses desde la fecha del viaje indemnizable para la obtención de los códigos.
- Con un plazo máximo de 6 meses para la compra del billete desde la fecha de obtención de los códigos.

Compra del nuevo billete

- El billete con descuento se puede adquirir a través de www.renfe.com, VCX y VLA.
- Se pueden adquirir los billetes, en los canales de venta habilitados, de cualquier servicio sin límite de tarifa y clase, excepto billetes RIT y trenes de ocio. Próximamente también para Billetes Integrados y abonos.
- El billete a adquirir debe ser de igual o superior precio al importe del Código Descuento.
- El billete comprado con Código Descuento no puede ser cambiado. En caso de anulación no se recupera el Código Descuento. Las posibles indemnizaciones se calculan sobre el valor facial del billete sin incluir el valor del Código.

ABONO EN RENFECITOS (PUNTOS RENFE) CON INCREMENTO DEL 100%

- A través de renfe.com (exclusivo)
- No aplicable en trenes AVLO ni recorridos internacionales y domésticos franceses de AVE Internacional.
- El abono se hace directamente a la tarjeta.
- Aplicable a los billetes comprados con tarjeta de crédito, Bizum, PayPal y metálico. No aplicable a billetes adquiridos con redención a Renfecitos (Puntos Renfe).
- Un plazo máximo de 3 meses desde la fecha del viaje indemnizable para solicitar el abono en Renfecitos (Puntos Renfe).
- Con un plazo máximo de 3 años para el consumo de los Renfecitos (Puntos Renfe) desde la fecha de su obtención.
- Los Renfecitos (Puntos Renfe) se suman a los obtenidos por el consumo realizado en servicios Renfe y pueden ser canjeados por los títulos de transporte y servicios de empresas colaboradoras que bonifica el programa Más Renfe.

**DEFICIENCIAS DEL
SERVICIO PRESTADO A
BORDO**

Se entiende por deficiencias en los servicios prestados a bordo la ausencia o carencia de determinadas prestaciones inherentes a la opción de precio o categoría del producto y que el viajero contrata cuando compra el billete.

El personal encargado de la intervención/supervisión en ruta, ante una queja de deficiencia en el servicio a bordo, intentará solucionarla de inmediato. Si se trata de una deficiencia que se soluciona mediante un cambio de asiento, el interventor/supervisor ubicará al viajero, si es posible, en otra plaza. Si esta solución no es aceptada por el viajero, no procederá indemnización por esta causa.

Si no fuera posible la corrección de la incidencia y se produjese una reclamación, las indemnizaciones contempladas (% sobre el importe del billete o abono de complementos) son las siguientes:

- Servicios Comerciales**

	SERVICIOS DIURNOS					
	AVE	AVE Inter.	Euromed	Alvia	Intercity	AVLO
Deficiencia de climatización (1)	100% Ausencia Total 50% Carencia Parcial					
Ausencia Aseos tren (2)	100%					
Ausencia Cafetería (3)	10%	10%	10%	10%	X	N/A
Ausencia restauración en plaza: Premium	20 %	N/A	20 %	N/A	N/A	N/A
Selección de plaza (excepto Premium) (4)	Complemento	N/A	Complemento	Complemento	Complemento	N/A
Selección de plaza Premium (5)	10 %	N/A	10 %	10 %	10 %	N/A
Selección de asiento AVLO	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Complemento

(1) Ausencia total: Fallo sin reparación durante el viaje. Carencia parcial: Fallos intermitentes o reparados durante el viaje.

(2) Ausencia aseos tren: Falta de todos los WC de la composición durante el viaje del cliente. Excepto C. de mascota.

(3) La indemnización por carencia de restauración en plaza, excluye la indemnización por ausencia de cafetería.

(4) Si se produce cambio de Confort a Estándar además de la devolución del complemento de selección de asiento corresponderá también la devolución del 10% por diferencia de Tipo de Asiento.

(5) Si se produce cambio de Confort a Estándar corresponderá la devolución del 10% por diferencia de Tipo de Asiento.

Las indemnizaciones por la carencia o deficiencias del resto de complementos adicionales del viaje se solicitarán mediante reclamación escrita por los canales habituales.

Si alguna de las carencias o deficiencias en los servicios a bordo se derivase de un caso de fuerza mayor, no serán aplicables las indemnizaciones descritas.

- Obligación de Servicio Público**

	MEDIA DISTANCIA ALTA VELOCIDAD	MEDIA DISTANCIA CONVENCIONAL		
	AVANT	Media Distancia	Regional Exprés	Regional
Deficiencia climatización (*)	100% Ausencia Total 50% Carencia Parcial	25% en caso de ausencia total y/o parcial		
Ausencia Aseos tren por cambio de material	100%	25%		

(*) Ausencia total: Fallo sin reparación durante el viaje del cliente.

Carencia parcial: Fallos intermitentes o reparados durante el viaje del cliente.

Si alguna de las carencias o deficiencias en los servicios a bordo se derivase de un caso de fuerza mayor, no serán aplicables las indemnizaciones descritas.

- Billetes Integrados**

Las indemnizaciones por carencia o deficiencias del servicio a bordo se realizarán sobre el importe del viaje donde se produce la incidencia y las condiciones posventa del tren afectado.

CONDICIONES PARTICULARES

AVE INTERNACIONAL ESPAÑA-FRANCIA

Independientemente de la causa que origine el retraso, se aplicarán las siguientes indemnizaciones:

Recorrido interior español:

50 % del precio del billete en caso de retraso igual o superior a 60 minutos.

100 % del precio del billete en caso de retraso superior a 90 minutos.

Recorrido interior francés:

25% del precio del billete a partir de 30 minutos de retraso.

50% del precio del billete a partir de 120 minutos de retraso.

75% del precio del billete a partir de 180 minutos de retraso.

Recorrido internacional:

25% del precio del billete a partir de 30 minutos de retraso.

50% del precio del billete a partir de 120 minutos de retraso.

Las condiciones de posventa por cancelación o interrupción del viaje, pérdida de enlace o por las deficiencias en las prestaciones del servicio a bordo son las que figuran en los correspondientes apartados de esta Tarifa.

AVLO

Cuando no se pueda ofrecer el servicio por los complementos contratados, se procederá a la devolución del importe del complemento no satisfecho. Esta devolución, así como las posibles indemnizaciones por las deficiencias del servicio a bordo, se gestionarán conforme a lo descrito en el apartado "Presentación de la Reclamación y Requisitos para la Indemnización" de esta Tarifa.

Las indemnizaciones por retraso y falta de calidad del servicio a bordo podrán hacerse efectivas a las 24 horas desde la llegada del viajero a destino, a través de cualquier canal que disponga de la funcionalidad de indemnizaciones automáticas.

Las reclamaciones, solicitudes e incidencias relativas al servicio PlayRenfe se canalizarán a través del Centro de Atención al Usuario (CAU) PlayRenfe, teléfono 91 783 25 35 o por correo electrónico: soporteplayrenfe@renfe.es

ANIMALES DOMÉSTICOS

El billete o complemento de mascota se indemnizará con el mismo compromiso de puntualidad que el billete del viajero que lleva a su cargo el animal.

ORGANISMOS OFICIALES

Los billetes emitidos por Renfe para los viajeros que se acogen a algunos de los acuerdos establecidos con organismos oficiales se rigen por las siguientes normas de posventa:

a) Billetes totalmente a cuenta del organismo

Cuando la totalidad del precio del billete corre a cuenta del organismo, la indemnización que pudiera corresponder se reembolsará al organismo a través del departamento de la Jefatura de Control de Ingresos de Renfe Viajeros

b) Billetes parcialmente a cuenta del organismo

Cuando el billete lo paga parcialmente el organismo, se indemnizará al viajero sobre la parte abonada por él.

BILLETES COMBINADOS DE TREN CON BUS / AVIÓN / BARCO

Las condiciones particulares de posventa de los billetes combinados de tren con otros medios de transporte están descritas en la Tarifa correspondiente que recoge los términos establecidos en el acuerdo comercial de intermodalidad.

GESTIÓN DE RECLAMACIONES**COMUNICACIÓN DE LA
INCIDENCIA
INDEMNIZABLE**

Los Centros de Gestión serán los responsables de decidir y comunicar en cada momento, y en los casos relevantes en coordinación con los responsables de las Gerencias y la Dirección de Experiencia de Cliente y Accesibilidad, la incidencia que puede ser objeto de indemnización.

Esta información será recogida en la aplicación Copérnico, debiendo ser informados, en su caso, los agentes encargados de la intervención / supervisión y las estaciones y Centros de Servicios al Cliente correspondientes.

Cuando la incidencia afecte a todo el tren y éste tenga megafonía, el Centro de Gestión indicará cuando ésta debe comunicarse a través de la misma mediante los mensajes estipulados, indicando en su caso si ésta es o no indemnizable.

En las incidencias relacionadas con las prestaciones a bordo que afecten a un número reducido de viajeros, los agentes encargados de la intervención/supervisión en ruta, comunicarán a los viajeros, individualmente, siempre que sea posible y una vez constatada la imposibilidad de corregir la deficiencia, si ésta es o no indemnizable.

El personal a bordo comunicará a los Centros de Gestión las plazas que son indemnizables para su inclusión en Copérnico.

Si una incidencia es comunicada a los clientes como susceptible de indemnización, se mantendrá el criterio comunicado a los efectos de indemnización al viajero.

Por el contrario, aunque una incidencia sea comunicada como no indemnizable, si del análisis detallado de la causa del incidente se desprende que el mismo es indemnizable, se variará la decisión, autorizándose las devoluciones correspondientes.

**PRESENTACIÓN DE LA RECLAMACIÓN
Y REQUISITOS PARA LA INDEMNIZACIÓN**

A petición de los viajeros, se certificará en el billete que el servicio ha sufrido una cancelación, interrupción del viaje, retraso, pérdida de enlace o cualquier otra incidencia.

Los clientes de Renfe a la hora de ejercer su derecho de plantear una reclamación o queja pueden hacerlo a través de varias vías, ya sea de forma verbal o escrita.

Cuando el planteamiento es verbal, el viajero puede expresar su queja al personal de servicio a bordo de tren y en los puntos de Atención al Cliente de las estaciones, donde se tratará de atender y resolver la queja de forma inmediata.

Si la queja o reclamación verbal conlleva una indemnización, el cliente puede resolverla de forma rápida (a partir de las 24 horas de la llegada del tren) a través del sistema de indemnizaciones automáticas de la web, en los Centros de Servicio al Cliente en las estaciones o en otros puntos de venta como las taquillas y en las agencias de viaje.

Las reclamaciones de billetes de paquetes turísticos serán tramitadas a través de la agencia de viajes emisora de los billetes, quien está autorizada a la devolución que corresponda, a través del sistema de indemnizaciones automáticas, por retraso y deficiencias del servicio prestado a bordo.

En el caso de las reclamaciones escritas, los canales de presentación son:

- Libro u hoja de reclamaciones oficiales (Real Decreto 448/2022, de 14 de junio, por el que se modifica el Reglamento del Sector Ferroviario, aprobado por el Real Decreto 2387/2004, de 30 de diciembre), disponibles para el cliente en los puntos de venta y Atención al Cliente propios de Renfe, en los Centros de Servicios al Cliente y Salas Club de Renfe y a bordo de los trenes (excepto Cercanías (ancho ibérico y ancho métrico) y Media Distancia Convencional de ancho métrico).
- Formulario electrónico de reclamaciones en www.renfe.com
- Línea 900878333 de incidencias y reclamaciones

Además, los clientes podrán dirigir sus felicitaciones y sugerencias a través de la web www.renfe.com mediante el formulario de Atención al Cliente.

Si el cliente no está conforme con la resolución de su reclamación, podrá reclamar por vía judicial o arbitral.

El plazo para presentar una reclamación es de 3 meses a partir de la fecha de finalización del viaje.

Para tener derecho a la indemnización, es imprescindible la presentación del título de transporte correspondiente.

Además de los canales que se especifican, en el caso de los servicios de Rodalies de Catalunya, la reclamación/solicitud se podrá realizar en la web www.rodaliesdecatalunya.cat

Las reclamaciones sobre los servicios contratados a través de Renfe Viajes, se dirigirán al proveedor del servicio cuyo contacto aparece en la página web.

**ABONO DE
RECLAMACIONES
VERBALES****AVE, Larga Distancia, Avant y Media Distancia Convencional**

La indemnización podrá hacerse efectiva a las 24 horas desde la llegada del viajero a destino.

En general, se realizará en puntos de Atención al Cliente, en las taquillas de venta de billetes de las estaciones, en www.renfe.com y en agencias de viajes, en los siguientes casos:

- Cancelación del viaje.
- Interrupción del viaje.
- Retrasos del viaje.
- Compromisos de puntualidad.
- Pérdida de enlace.
- Carencia o deficiencia de servicio a bordo.

Para el cobro de indemnizaciones se dispondrá de tres meses desde la fecha en que se autoriza la devolución.

Se realizará, siempre que sea posible, a través del sistema de indemnizaciones automáticas de la web o mediante la autorización por parte de la Oficina de Atención al Cliente o Centro de Servicios de la operación fuera de venta correspondiente. Las agencias precisarán, en este caso, la autorización de los Departamentos de Facturación o Posventa.

El abono de los importes correspondientes a las devoluciones por indemnización, se realizarán por el mismo modo de pago que se efectuó la compra.

No se realizarán abonos de indemnizaciones sobre billetes emitidos por otras Redes Ferroviarias. En estos casos se informará al cliente que puede solicitar la devolución correspondiente a través del Ferrocarril que emitió el billete o bien presentar una reclamación escrita para que Renfe pueda encaminar su solicitud a la Red Emisora.

Rodalies de Catalunya

La entrega del "título Devolució Xpress" se realizará en la estación de llegada mediante la presentación por parte del cliente del billete cancelado.

En los casos de estaciones sin personal o estaciones no incluidas en el listado de principales estaciones de servicios de Media Distancia, la solicitud se podrá realizar en la web www.rodaliesdecatalunya.cat (apartado de Devolució Xpress).

**ABONO DE
RECLAMACIONES
ESCRITAS**

Serán resueltas por el Departamento de Posventa, mediante los procedimientos propios de este servicio.

En el caso de reclamaciones sobre Títulos Consorciados en las que el viajero solicite el reintegro o indemnización sobre el importe del billete, serán remitidas al consorcio gestor con el informe de la estación, al objeto de que éste analice y resuelva las citadas reclamaciones, según lo dispuesto en cada consorcio.

**INDEMNIZACIONES
SUPERIORES AL
100%**

Excepto en los casos previstos en el apartado MEJORA EN EL COBRO DE INDEMNIZACIONES EN SERVICIOS COMERCIALES, las indemnizaciones superiores al 100% del importe del título de transporte y servicios complementarios, serán tramitadas mediante reclamaciones escritas y resueltas por los diferentes departamentos de posventa.

**RECLAMACIONES NO
TIPIFICADAS**

Las reclamaciones no recogidas específicamente en este documento serán tratadas según criterio del Departamento de Posventa.

**CÁLCULO DE
REEMBOLSOS Y DE
INDEMNIZACIONES**

El cálculo de las indemnizaciones se realizará sobre el total que figure en el billete, incluyendo gastos de gestión y los complementos que se determinen, si los hubiera.

Como norma general, todas las indemnizaciones son acumulables no pudiendo exceder del 100% del importe del billete y servicios complementarios, excepto en el caso de la indemnización consistente en el doble del importe del título de transporte cuando el cliente opte por no viajar, contemplado en el Artículo 89 apartado 2 a) del Reglamento de la Ley del Sector Ferroviario (Real Decreto 2387/2004, de 30 de Diciembre), relativo a la cancelación del viaje con menos de cuatro horas de antelación a la salida del tren.

TÍTULOS DE SERVICIOS COMERCIALES (TRANSPORTE Y COMPLEMENTOS)

Las indemnizaciones y devoluciones sobre estos títulos se realizarán sobre los siguientes conceptos:

Indemnizaciones

- Retrasos en el viaje: Transporte + Complementos.
- Deficiencias de climatización: Transporte + Complementos.
- Ausencia de aseos: Transporte + Complementos (excepto Complemento mascota).
- Ausencia Cafetería: Transporte.
- Ausencia Restauración a la plaza (Prémium): Transporte.
- Selección plaza (Prémium): Transporte.
- Selección plaza (excepto Prémium): Complemento específico.
- Selección Asiento AVLO: Complemento específico.

Devoluciones

- Modificación categoría de plaza (Estándar-Confort): Transporte.
- Viaje o transbordo en autocar: Transporte y Complementos.
- Supresión del tren (incidencias, huelgas...): Transporte y Complementos

TÍTULOS MULTIVIAJE DE CERCANÍAS (ANCHO IBÉRICO Y MÉTRICO) Y MEDIA DISTANCIA CONVENCIONAL DE ANCHO MÉTRICO

Para realizar reembolsos o indemnizaciones sobre estos títulos, el importe a percibir por el viajero se calculará dividiendo el precio por:

- 10, en el caso del Bonotrén.
- 50, en el caso de un Abono Mensual de viajes limitados.
- 100, en el caso de títulos de validez mensual y número de viajes ilimitado.
- 300, en el caso de títulos de validez trimestral y número de viajes ilimitados.

TÍTULOS MULTIVIAJE DE RODALIES

Para realizar reembolsos o indemnizaciones sobre estos Títulos, se aplicarán los mismos criterios tanto en Cercanías como en Regionales, y el importe a percibir por el viajero se calculará dividiendo el importe total por:

- 10, en el caso del Bonotrén (10 viajes).
- 50, en el caso de un Abono mensual (30 días)
- 150, en el caso de un Abono trimestral (90 días).

TÍTULOS MULTIVIAJE AVE Y LARGA DISTANCIA

En caso de que el cliente tuviera derecho a algún tipo de reembolso o indemnización, la base de cálculo para la aplicación del reintegro o del porcentaje de descuento será la siguiente:

- 1 viaje = Importe del Título Multiviaje / número de viajes del Título Multiviaje.

TÍTULOS MULTIVIAJE AVANT Y MEDIA DISTANCIA CONVENCIONAL

a) Por interrupción de la línea

Títulos Multiviaje de viajes ilimitados en un mes natural

Si la supresión o interrupción del servicio es por días naturales completos, el portador del Título Multiviaje tendrá derecho a la devolución de la parte proporcional correspondiente.

$$1 \text{ día} = \text{Importe Título Multiviaje} / 30 \text{ días.}$$

Títulos Multiviaje de viajes limitados

En cualquier caso de interrupción parcial del servicio, se reintegrará si el cliente así lo solicita, el importe correspondiente por retraso. El cálculo se realizará de la siguiente manera:

$$1 \text{ viaje} = (\text{Importe Título Multiviaje} / \text{núm. de viajes del Título Multiviaje})$$
$$\text{Reintegro} = 1 \text{ viaje} * \text{Porcentaje a devolver}$$

Títulos Multiviaje para Estudiantes (excepto Tarjeta Plus 10 Estudiante)

En caso de interrumpirse o suspenderse el servicio durante los días lectivos en el trayecto del Título Multiviaje, la estación en que ocurra la detención habilitará éste por un periodo igual al de la interrupción, sin que el viajero tenga derecho al reintegro de cantidad alguna.

b) Indemnizaciones

Las indemnizaciones sólo se podrán aplicar a los Títulos Multiviaje de viajes limitados, ya que la formalización de éstos es para un determinado tren o bien para un tren en el intervalo de 2 horas.

También será indemnizable un viaje realizado al amparo de un Título Multiviaje de viajes ilimitados, si éste ha sido formalizado en la estación o en ruta para un tren y fecha determinados.

La aplicación de los porcentajes a Títulos Multiviaje, deben ser proporcionales a la parte del título de transporte consumido y por ello se establecen las siguientes bases de cálculo:

- **Títulos de 10 viajes:** 1/10 ó 10% del importe de adquisición del mismo más la diferencia de tarifa abonada al formalizar el viaje, si procede.
- **Títulos con un número variable de contratación de viajes:** 1/nº de viajes contratados, del importe de adquisición del mismo.
- **Títulos Mensuales:** 1/40 ó 2,5% del importe de adquisición del mismo más la diferencia de tarifa abonada al formalizar el viaje, si procede.
- **Tarjeta 6:** 1/6 ó 16,67% del importe de adquisición de la misma más la diferencia de tarifa abonada al formalizar el viaje, si procede.
- **Abonos Quincenales:** 1/20 ó 5% del importe de adquisición del mismo más la diferencia de tarifa abonada al formalizar el viaje, si procede.
- **Abonos Semestrales:** 1/160 ó 0,625% del importe de adquisición del mismo más la diferencia de tarifa abonada al formalizar el viaje, si procede.

RENFE SPAIN PASS

Se tomará como base para el cálculo de la indemnización la cantidad resultante de dividir el importe abonado por el pase (menos los gastos de gestión por emisión si existieran) entre el número de viajes escogidos.

PÉRDIDA DEL TREN

Si el tren del nuevo billete tuviera alguna incidencia por la que el cliente tenga derecho a indemnización según lo establecido en estas Condiciones de Posventa, estas garantías solamente alcanzarán al nuevo billete en la cuantía abonada para el mismo.

BILLETES INTEGRADOS**Indemnizaciones por retraso**

A efectos de indemnizaciones por retraso sólo se tendrá en cuenta la hora de llegada al destino final del viaje. No se procederá, por tanto, a indemnización alguna en caso de retraso en trayectos intermedios.

El cálculo se realizará sobre el precio total del Billete Integrado.

Carencia o deficiencias de Servicios a Bordo

Las indemnizaciones por carencia o deficiencias del servicio a bordo se realizarán sobre el importe del viaje donde se produce la incidencia y las condiciones posventa del tren afectado.

El cálculo se realizará tomando como referencia el precio de un billete no integrado, con la tarifa (Obligación de Servicio Público) o la opción, complementos y descuentos (Servicios Comerciales) correspondientes.

Estas devoluciones se realizarán mediante reclamación escrita al Departamento de Posventa.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Los clientes que posean un billete emitido con anterioridad al 01/04/24 podrán ser indemnizados por deficiencias en Audio/Vídeo conforme a la anterior Tarifa Especial nº 1 III.3 "Condiciones Posventa" de fecha 29 de julio de 2021:

	AVE	Euromed	Alvia	Intercity	AVLO
Hasta 31/03/24	10%	10%	10%	✗	✗
Desde 01/04/24	✗	✗	✗	✗	✗

Los clientes que posean un billete emitido con anterioridad al 01/07/24 podrán ser indemnizados conforme al Compromiso Voluntario de Puntualidad para trenes de Servicios Comerciales vigente en la anterior Tarifa Especial nº 1 III.3 "Condiciones Posventa" de fecha 1 de abril de 2024:

BLOQUE	PRODUCTO	50%	100%
BLOQUE A	AVE	>15'	>30'
BLOQUE B	ALVIA	>30'	>60'
	EUROMED		
BLOQUE C	INTERCITY	≥60'	>90'
	AVLO		

Se considera el paso de un tramo a otro a partir de un rebase de 01'' (segundos).

Ej. En un tren AVE un retraso de 30m00s corresponde a una indemnización del 50% y un retraso de 30m01s corresponde a una indemnización del 100%.

OTRAS CONDICIONES

Todo lo no regulado en esta normativa, estará sujeto a lo establecido en cada caso por las Condiciones Generales del Contrato de Transporte con Renfe Viajeros, Reglamento de la Ley del Sector Ferroviario (Real Decreto 2387/2004 de 30 de diciembre), las Condiciones Generales de Utilización de los Servicios Ferroviarios de Cercanías y Regionales de Cataluña, ley 4/2006 del Sistema Ferroviario de Cataluña de 31 de marzo, las CGT-CIV/PRR y el Reglamento (EU) 2021/782 del Parlamento Europeo y del Consejo del 29 de abril de 2021.

Algunas condiciones particulares de posventa, tanto de ofertas comerciales como de acuerdos con otros organismos o instituciones, pueden estar recogidas en su Tarifa específica.

- Anula y sustituye a la Tarifa Especial nº 1 III.3 "Condiciones de Posventa" de fecha 1 de abril de 2024.
- Quedan sin efecto el Renfe Informa 77/22 "Compromiso voluntario de puntualidad temporal en los servicios Larga Distancia de Extremadura" de fecha 29 de julio de 2022, y el Renfe Informa 78/22 "Activación indemnizaciones automáticas servicios Larga Distancia Extremadura" de fecha 3 de agosto de 2022.

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

TABLA DE OPERACIONES FUERA DE VENTA

Concepto	FV	Descripción incidencia	Transporte	CS	CM	CB	CE	CC
Indemnizaciones por retrasos	166	Retrasos en origen y destino. Pérdida enlace	X	X	X	X	X	X
Devolución de un billete en estado vigente	131	Situaciones varias de posventa	X	X	X	X	X	X
Devolución por interrupción del servicio o supresión	195	Billetes sin utilizar por este motivo. Diferencia clase/acomodación Transbordos. Viaje en autocar	X	X	X	X	X	X
Devolución por incidencia del material, climatización, limpieza	192	Concepto + Complementos	X	X	X	X	X	X
Indemnización incidencia en servicio restauración	194	Restauración a la plaza Prémium. Ausencia de cafetería	X					
Devolución por huelgas	193	Concepto	X	X	X	X	X	X
Devolución por amenaza terrorista	198	Concepto	X	X	X	X	X	X
Devolución por descuento Familia Numerosa	168	Concepto	X					
Devolución gastos de un billete en estado anulado	126	Concepto	X					X
Devoluciones autorizadas por Posventa	167	Situaciones varias de posventa	X	X	X	X	X	X
Sólo complementos	177	Concepto		X	X	X	X	X

CS: Complemento de selección de plaza

CM: Complemento mascota

CB: Complemento bicicleta

CE: Complemento equipaje

CC: Complemento cambio y anulación

ANEXO 2

TABLA DE INDEMNIZACIONES AUTOMÁTICAS

Concepto	Transporte	CS	CM	CB	CE	CC	%	Alcance	Incompatibilidad	Prioridad en caso de incompatibilidad (*)
1. Retrasos	X	X	X	X	X	X	25-50-100	Según producto	Ninguna	No aplica
2. Diferencia acomodación	X						10 (Estándar-Confort)	Productos SC	3	3
3. Viaje / transbordo carretera	X	X	X	X	X	X	15 (Básico y Elige) 20 (MD); 30 (Elige Confort); 50 (Premium)	Todos los productos	2; 4; 5; 6; 7; 8; 9	3
4. Climatización	X	X	X	X	X	X	25-50-100	Según producto	3	4
5. Ausencia Aseos	X	X		X	X	X	25-100	Según producto	3	5
6. Ausencia cafetería	X						10	Productos SC con esta prestación	3; 7	3; 7 (entre 6 y 7)
7. Ausencia restauración en plaza							20 (Premium)	Productos SC con esta prestación	3; 6	3; 7 (entre 6 y 7)
8. Selección de plaza	X	X					Complemento (Elige y Elige Confort); 10 (Premium)	Productos SC	3	3