

NORMATIVA INTERNACIONAL VIAJEROS

AVE INTERNACIONAL ESPAÑA - FRANCIA

BARCELONA-LYON
MADRID-BARCELONA-MARSELLA

EDICIÓN DEL 1 DE JULIO DE 2024

La presente normativa recoge las principales condiciones de comercialización del producto internacional de alta velocidad gestionado por Renfe Viajeros.

Esta normativa hace referencia a las condiciones de comercialización de los trayectos domésticos españoles, a los trayectos internacionales y a los trayectos domésticos franceses de los trenes Barcelona-Lyon y Madrid-Barcelona-Marsella.

BASE LEGAL DEL TRANSPORTE

Salvo disposiciones contrarias en las presentes condiciones particulares, el transporte se rige por:

- Las Reglas Uniformes al Contrato de Transporte Internacional de Viajeros por Ferrocarril (CIF- Apéndice A de COTIF), y/o
- El Reglamento (UE) 2021/782 del Parlamento Europeo y del Consejo del 29 de abril de 2021 sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril, y/o
- Las Condiciones Generales de Transporte para el Transporte Ferroviario de Viajeros (GCC-CIV/PRR), y/o
- El derecho nacional español o el derecho nacional francés.

ESQUEMA DEL CONTENIDO

1. DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO.....	3
HORARIOS	3
MATERIAL RODANTE	4
2. GAMA TARIFARIA.....	4
3. CONDICIONES COMERCIALES GENERALES.....	6
DOCUMENTACIÓN	6
BILLETE NOMINATIVO	6
GRUPOS.....	6
NIÑOS	7
CARNÉ JOVEN PARA MENORES DE 26 AÑOS.....	8
TARJETA MÁS RENFE JOVEN	8
TARJETA DORADA	8
CONGRESOS Y FERIAS	9
TARIFAS PARA VIAJES DE OCIO DE FERROVIARIOS ESPAÑOLES.....	9
VIAJES DE OCIO Y EN SERVICIO DE FERROVIARIOS EXTRANJEROS.....	9
ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD O MOVILIDAD REDUCIDA.....	9
ANIMALES DE COMPAÑÍA.....	10
OBJETOS PERDIDOS.....	11
EQUIPAJES	11
TRANSPORTE DE BICICLETAS Y PATINETES	11
FAMILIAS NUMEROSAS	12
COMBINADOCERCANÍAS	12
4. PRECIOS DE LOS ATRIBUTOS Y LOS COMPLEMENTOS.....	13
PRECIOS PARA LOS VIAJES DE OCIO DE FERROVIARIOS ESPAÑOLES	14
PORTADORES DE PASES INTERRAIL Y EURAIL.....	15
PRECIOS PARA LOS VIAJES DE OCIO Y EN SERVICIO DE FERROVIARIOS EXTRANJEROS	15
5. SERVICIOS.....	16
SERVICIOS A BORDO:.....	16
SERVICIOS EN TIERRA:.....	16
6. VENTA.....	16
CANALES DE VENTA.....	16
TICKETING.....	18
RESERVA TELEFÓNICA.....	18
VENTA TELEFÓNICA	19
VENTA A BORDO	19
GASTOS DE GESTIÓN	19
7. CAMBIOS Y ANULACIONES.....	19
CAMBIO DE TITULARIDAD DEL BILLETE NOMINATIVO	19
CAMBIOS	19
ANULACIÓN Y REEMBOLSO DE BILLETES EMITIDOS POR LOS CANALES RENFE	21
8. INDEMNIZACIONES Y COMPENSACIONES.....	22
Recepción de las reclamaciones de los clientes.....	22
Plazo de presentación de la reclamación	22
Compromiso de puntualidad. Compromiso horario garantizado	22
Pérdida de enlace con trenes nacionales	23
Compensaciones por problemas de confort y servicios a bordo	23
Cálculo de la compensación.....	24
Cobro de indemnizaciones. Indemnizaciones automáticas.....	24
Cobro de indemnizaciones. Operaciones Fuera de Venta	24
9. SEGURO OBLIGATORIO DE VIAJEROS (S.O.V.)	26
10. FIDELIZACIÓN.....	26
ANEXO 1 – FICHA DEL MATERIAL S 100-F.....	27
ANEXO 2 – FACSIMILES DE LOS BILLETES	28
ANEXO 3 – RELACIÓN DE ESTACIONES CON IMPRESIÓN DE BILLETES PDF UIC	30

1. DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO

TRENES DIRECTOS A LYON Y MARSELLA

BARCELONA - LYON

1 i/v diario

MADRID- BARCELONA - MARSELLA

1 i/v diario



HORARIOS

Los horarios aquí expuestos están a modo orientativo. Los horarios actualizados se pueden consultar en los sistemas de información y venta de billetes.

BARCELONA / LYON			MADRID / BARCELONA / MARSELLA		
9737		9742	9725		9730
▼ 8:19	Barcelona Sants	19:34 ▲	▼ 13:25	Madrid Pta. Atocha	15:45 ▲
▼ 9:01	Girona	18:55 ▲	▼ 13:50	Guadalajara	- ▲
▼ 9:18	Figueres Vilafant	18:38 ▲	▼ 14:50	Zaragoza	14:25 ▲
▼ 9:52	Perpignan	18:11 ▲	▼ 15:46	Camp Tarragona	13:23 ▲
▼ 10:32	Narbonne	17:26 ▲	▼ 16:34	Barcelona Sants	12:50 ▲
▼ 11:28	Montpellier-St-Roch	16:28 ▲	▼ 17:16	Girona	11:59 ▲
▼ 12:00	Nîmes	15:59 ▲	▼ 17:33	Figueres Vilafant	11:42 ▲
▼ 12:45	Valence TGV	15:11 ▲	▼ 18:02	Perpignan	11:18 ▲
▼ 13:20	Lyon Part Dieu	14:35 ▲	▼ 18:46	Narbonne	10:39 ▲
			▼ 19:55	Montpellier-St-Roch	9:33 ▲
			▼ 20:26	Nîmes	9:01 ▲
			▼ 20:49	Avignon-TGV	8:40 ▲
			▼ 21:11	Aix-en-Provence-TGV	8:18 ▲
			▼ 21:23	Marseille-St-Charles	8:04 ▲

MATERIAL RODANTE

Los servicios serán prestados con trenes de alta velocidad de Renfe de la Serie 100, adaptados para permitir la circulación por las infraestructuras españolas y francesas. Las principales características del material utilizado son las siguientes:

AVE SERIE 100	Características
Velocidad máxima	300 kms/h
Composición	8 coches - 347 plazas
Clase confort	2 coches con 80 plazas, incluye "Sala Club" en el coche 1
Clase standard	5 coches con 267 plazas
Plazas PMR	2 plazas (coche 8)
Toma de corriente	En todas las plazas
Bar	Sí
Audio / video	Sí
Wifi	Sí
SIVE (servicio de información al viajero)	Sí

En el Anexo 1 está publicado el diagrama de la distribución de plazas.

2. GAMA TARIFARIA

Toda la gama tarifaria, tanto para recorridos dentro de España como interiores franceses e internacionales, está basada en la Comercialización de trenes AVE y Larga Distancia (NEC).

La aplicación de esta gama tarifaria está descrita en el apartado 3. CONDICIONES COMERCIALES GENERALES.

Esta estructura comercial está basada en precios dinámicos, con ofertas de opciones de precios en función del tipo de asiento que permiten la posibilidad de completar el viaje con servicios de valor añadido, gratuitos o de pago, denominados complementos.

Tipos de asientos

- ESTÁNDAR: tipo de asiento 2+2
- CONFORT: tipo de asiento 2+1

Opciones de precio

- Opción BÁSICO: para viajar en los coches 2+2 (tipo de asiento ESTÁNDAR). No tiene posibilidad de cambio ni se obtiene ningún reembolso por la anulación.
- Opción ELIGE: tiene unas condiciones de cambios y anulaciones un poco más flexibles. Tiene dos modalidades ELIGE y ELIGE CONFORT. El paquete ELIGE es el más "configurable" por el cliente.
- Opción PRÉMIUM: con las mejores condiciones de cambios y anulaciones. La mayoría de las prestaciones están incluidas en el precio, entre ellos el derecho a asiento 2+1 (en tipo de asiento CONFORT) y la restauración en la plaza. **La opción PRÉMIUM sólo está disponible para orígenes y destinos dentro de España.**

Los atributos y complementos de cada opción de precio son los siguientes:

	ATRIBUTOS						
OPCIÓN	Tipo de asiento	Equipaje	Cambio	Anulación	Cambio de Titular	Pérdida de Tren (1)	Restauración incluida (1)
BÁSICO	ESTÁNDAR 2+2	✓	X	✓	X	X	X
ELIGE	ESTÁNDAR 2+2	✓	✓	✓	✓	✓	X
ELIGE CONFORT	CONFORT 2+1	✓	✓	✓	✓	✓	X
PRÉMIUM (1)	CONFORT 2+1	✓	✓	✓	✓	✓	✓

(1) Para origen y destino dentro de España.

	COMPLEMENTOS							
OPCIÓN	Cambios gratuitos ilimitados	Reembolso	Cambios Puente AVE (1)	Pack Superflex (1)	Selección de asiento	Mascota	Bicicleta	Restauración opcional (1)
BÁSICO	X	X	X	X	✓	✓	✓	X
ELIGE	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ELIGE CONFORT	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
PRÉMIUM (1)	Incluido	Incluido	Incluido	Incluido	✓	✓	✓	X

(1) Para origen y destino dentro de España.

3. CONDICIONES COMERCIALES GENERALES

Los trenes internacionales de Renfe se rigen por las Condiciones Generales de Transporte de Renfe Viajeros salvo disposiciones contrarias que se detallan en esta normativa.

Las condiciones relacionadas en este apartado son válidas para cualquier origen y destino. Cuando el origen y destino es una estación española, son de aplicación las condiciones y tarifas de un servicio AVE.

DOCUMENTACIÓN

Según se contempla en las Condiciones Generales de Transporte para el Transporte Ferroviario de Viajeros (GCC-CIV/PRR), el viajero debe cumplir con las formalidades administrativas exigidas por cada Estado para desplazarse en su territorio.

En caso de no cumplir estos requisitos, se podrá negar al viajero el acceso al tren y no tendrá derecho al reembolso íntegro de su billete, aplicándose las condiciones de anulación que correspondan a la opción de precio y tarifa utilizada.

BILLETE NOMINATIVO

Los billetes son nominativos, figurando en los mismos el nombre y apellido del viajero y parcialmente asteriscado los números de documento acreditativos de condición especial (Familia numerosa, Tarjeta Dorada, Tarjeta Más Renfe...), 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 el documento facilitado en el momento de la compra, que deberán ser documentos identificativos vigentes con fotografía, como por ejemplo el Documento Nacional de Identidad español, Carte national d'Identité francés, Permiso de Conducir, Tarjeta de Residencia, Pasaporte, etc. Para los niños menores de 14 años se acepta el pasaporte, Libro de Familia español o el Livret de famille de Francia o documento similar.

Una vez adquirido el billete, es posible cambiar su titularidad mediante la funcionalidad "Cambio de Titular" si lo permite, y al precio establecido para esta operación, para cada opción de precio.

GRUPOS

- **Grupos de 10 a 25 componentes**

Son grupos de venta directa, con o sin reserva de plazas previa, que no tienen más limitaciones, en cuanto a la antelación de compra, que las establecidas con carácter general para cada canal y sistema de venta.

Descuento del 8% sobre el precio dinámico vigente en el momento de la compra para la opción de precio elegida. No es acumulable el descuento para niños. No se ofrece opción de precio Premium ni complementos.

- **Grupos superiores a 25 componentes:**

Con una antelación mínima de 48 h. Las condiciones de descuento se determinarán en cada momento por el departamento de grupos a través del correo grupos@renfe.es. También para casos especiales de grupos de 10 a 25. No se ofrece opción de precio Premium ni complementos.

NIÑOS

Con independencia de la edad de los menores, todos deben disponer de un título de transporte válido para viajar.

➤ TRAYECTOS DOMÉSTICOS EN ESPAÑA

Los menores de 14 años deberán viajar con la compañía de una persona adulta, entendiéndose como tal una persona de 14 años o más, no permitiéndose la venta de un título de transporte a un menor de 14 años sin acompañar independientemente que se utilice una tarifa de niño o de adulto.

➤ TRAYECTOS DOMÉSTICOS EN FRANCIA

Es obligatorio que los menores viajen acompañados hasta los 11 años (inclusive). Desde los 12 años pueden viajar solos.

Los niños de 12 años o más que viajen solos deberán adquirir un billete de adulto.

➤ TRAYECTOS INTERNACIONALES

Es obligatorio que los menores viajen acompañados hasta los 13 años (inclusive).

Desde los 14 años pueden viajar solos, y además de los documentos que requiera su nacionalidad para el paso de frontera, deberán llevar un documento legal específico que permita el viaje del menor al extranjero.

Ejemplos:

Documento del gobierno español:

https://sede.policia.gob.es/portalCiudadano/sede_electronica/ciudadanos/declaracion_permiso_viaje_menores.pdf

Documento del gobierno francés:

<https://www.service-public.fr/simulateur/calcul/15646-01>

AUTORISATION DE SORTIE DE TERRITOIRE (Cerfa 15646*01)

Los menores de 4 años podrán disponer del correspondiente “Billete gratuito de niño” para viajar, siempre compartiendo plaza. Máximo un niño con billete gratuito por cada acompañante con su correspondiente billete abonado.

El descuento de niños que viajan acompañados hasta 13 años ocupando un asiento es del 40% sobre el precio dinámico vigente en el momento de la compra para la opción de precio elegida. Este descuento no es de aplicación sobre los complementos.

Los AVE Internacional España-Francia no disponen de Servicio de viaje de menores sin acompañante.

CARNÉ JOVEN PARA MENORES DE 26 AÑOS

Para los menores de 26 años, titulares de uno de los documentos en vigor descritos en este apartado, se efectuará un **descuento del 5% sobre el precio dinámico** vigente en el momento de la compra para la opción de precio elegida. Este descuento no es de aplicación sobre los complementos.

- Carné Joven emitido por cualquiera de las Comunidades Autónomas del Estado Español en formato papel o soporte virtual.
- Carné Joven asociado a tarjetas bancarias emitidas por entidades financieras españolas colaboradoras
- European Youth Card, Carné Joven emitido en el extranjero en los países asociados al organismo EYCA (European Youth Card Association)
- Carné internacional estudiante ISIC (International Student Identity Card)
- Carné Internacional de viajes para jóvenes GO 25 (IYTC) administrado por la International Student Travel Confederation (ISTC) y reconocido por la UNESCO como documento para la movilidad juvenil.

Cuando sea solicitado se deberá presentar alguno de los documentos mencionados, junto al documento que acredite la edad (DNI, Carte national d'identité, pasaporte, etc.).

TARJETA MÁS RENFE JOVEN

Pueden adquirir la Tarjeta Más Renfe Joven aquellas personas que tengan entre los 14 y 25 años en la fecha de la compra o renovación de la misma, pudiendo disfrutar durante un año de sus ventajas, aunque se cumplan 26 años durante el periodo de validez de la tarjeta.

El precio anual de la tarjeta es de 50 € (IVA incluido).

Descuento de un 30% sobre el precio dinámico vigente en el momento de la compra para la opción de precio elegida. Este descuento no es de aplicación sobre los complementos.

TARJETA DORADA

Es una tarjeta nominativa e intransferible, que pueden adquirir los mayores de 60 años, que da derecho a obtener descuentos en las condiciones establecidas. Con la correspondiente acreditación por parte de los organismos españoles, también para los pensionistas y personas con discapacidades importantes conforme a lo regulado en la Tarifa Especial nº 2 "Tarjeta Dorada".

La Tarjeta Dorada siempre debe ir acompañada del correspondiente título de transporte.

Es válida para todos los días de la semana, durante su periodo de validez, a partir de la fecha de emisión.

Las personas con una discapacidad igual o superior al 65% pueden ser acompañadas por otra que tendrá las mismas condiciones económicas y de viaje que el titular de la tarjeta adquiriendo la Tarjeta Dorada de modalidad "con acompañante".

Descuento del 25% sobre el precio dinámico vigente en el momento de la compra para la opción de precio elegida.

CONGRESOS Y FERIAS

Oferta comercial 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, comercialmente modificable.

Deberá ser solicitado por los organizadores o distribuidores a través del formulario web ubicado en www.renfe.com, con un mínimo de treinta días anteriores a la inauguración. Se pueden efectuar consultas sobre la gestión de esta oferta y la canalización de las solicitudes a través del e-mail: congresos@renfe.es o del teléfono 919 190 505.

Para acceder al descuento, los asistentes deben de estar provistos de la correspondiente "Autorización de Descuento", que otorga Renfe a los organizadores del Congreso o Feria.

El periodo de validez de "Autorización de Descuento" 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". Esta reducción se calcula sobre el precio dinámico vigente en el momento de la compra para la opción de precio elegida. Este descuento no es de aplicación sobre los complementos.

TARIFAS PARA VIAJES DE OCIO DE FERROVIARIOS ESPAÑOLES

Se admiten los viajes de ocio de los trabajadores y sus beneficiarios de Renfe y Adif, así como para el personal activo de Logirail y Pecovasa, provistos de su correspondiente Tarjeta Ferroviaria.

Los precios se pueden consultar en el apartado 4 PRECIOS DE LOS ATRIBUTOS Y LOS COMPLEMENTOS.

VIAJES DE OCIO Y EN SERVICIO DE FERROVIARIOS EXTRANJEROS

Los precios que hay que abonar para viajes de ocio y en servicio del personal ferroviario extranjero que disponga de FIP Servicio, FIP Ocio, Tarjetas Internaciones de Reducción y Tarjetas Internacionales de Libre Circulación se pueden consultar en el apartado 4 PRECIOS DE LOS ATRIBUTOS Y LOS COMPLEMENTOS.

ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD O MOVILIDAD REDUCIDA

Las personas con una discapacidad igual o superior al 65% (con certificado, Tarjeta de Discapacidad o documento acreditativo que expida el organismo, autonómico o estatal español que lo legitime) pueden ser acompañadas por otra que tendrá las mismas condiciones económicas y de viaje que el titular de la tarjeta adquiriendo la Tarjeta Dorada de modalidad "con acompañante", éstos, deberán viajar siempre en la misma clase que la persona a la que acompañan.

Podrán acompañar gratuitamente a su titular los perros guía, los perros de asistencia y los perros de apoyo a personas con trastornos diabéticos y epilépticos. Estos perros deben estar debidamente reconocidos conforme a lo establecido en la Tarifa Especial nº 2 "Viajes de personas con discapacidad y de personas con movilidad reducida".

El cliente que solicite cualquier tipo de asistencia se deberá presentar, como mínimo, 30 minutos antes de la salida de la estación de origen en el Centro de Asistencias.

Plazas para clientes que viajan en silla de ruedas

Características de las plazas para viajeros en silla de ruedas:

Los Trenes S100F disponen de 2 plazas H que se encuentran ubicadas en el coche 8.

Aquellos clientes que utilicen silla de ruedas plegable y quieran transferirse pueden viajar en cualquier plaza regular, solicitando la asistencia en el momento de hacer la reserva o contactando con el Servicio Renfe Contigo, teléfono +34 912 320 320, desde Francia teléfono 0800902725.

Reserva de las plazas H

El sistema de venta permite la adquisición de estas plazas con 24h de antelación a la salida del tren. La tarifa a aplicar será la correspondiente a un asiento estándar con opciones de precio Básico y Elige.

Es imprescindible facilitar el teléfono y nombre del viajero ya que al adquirir estas plazas (plazas H) se crea automáticamente la solicitud de asistencia.

Para solicitar una plaza H con un acompañante, deberá realizarse una petición de 2 plazas, de esta forma, el sistema asignará la plaza de acompañante más cercana a la plaza H.

Asistencia para otros viajeros con discapacidad o movilidad reducida

Las personas con discapacidad o movilidad reducida que viajan en plaza regular (no viajan en plaza H) pueden solicitar asistencia a través del sistema de venta o del Servicio Renfe Contigo, teléfono +34 912 320 320, desde Francia teléfono 0800902725. El servicio es gratuito.

La solicitud deberá realizarse con 24h de antelación, sobre la hora de salida de la estación de origen.

ANIMALES DE COMPAÑÍA

Los animales domésticos que se pueden llevar a bordo de los trenes son perros, gatos, hurones, aves (no de corral), cobayas, hámsteres y conejos. El peso no puede exceder los 10 kg y deben llevarse en una jaula o similar que no exceda las dimensiones de 60x35x35 cm y que permita contener y retirar los residuos.

Sólo está permitido llevar un animal por viajero y es necesario disponer de un complemento de mascota y no ocupar plaza. El precio del complemento, en función de la opción de precio con la que se viaja, se puede consultar en el apartado 4 PRECIOS DE LOS ATRIBUTOS Y LOS COMPLEMENTOS.

Se deberá disponer durante el viaje de la documentación necesaria conforme a la legislación vigente.

Para las indemnizaciones por retraso, se aplicará la misma compensación sobre el complemento de mascota que la correspondiente al billete del viajero.

OBJETOS PERDIDOS

Como norma general, los objetos que los viajeros pudieran dejar olvidados en el tren y que el personal de supervisión/intervención pudiera encontrar, serán depositados en el Servicio de Objetos perdidos de la estación en la que finalice su recorrido el tren en cuestión.

Dependiendo del territorio el cliente, para reclamar un objeto perdido, deberá dirigirse a:

ESPAÑA	FRANCIA
https://adif.findmylost.es/	https://www.garesetconnexions.sncf/fr/service-client/a-vos-cotes/objet-perdu-trouve

EQUIPAJES

Se acepta como equipaje los bolsos de mano, maletas, bolsas de viaje, mochilas siempre que no superen los 3 bultos y no excedan de 290 cm ni sobrepasen las dimensiones de 85 x 55 x 35 cm. El peso total de los 3 bultos tiene un límite de hasta 25Kg.

También se aceptan como equipaje de mano que no exceda los 46 cm x 70 cm y con un peso inferior o igual a 25 kg:

- Esquí, sillas de bebé y bolsa de golf
- Tabla de surf que no exceda los 1.20 m x 0,90 m
- Sillas de ruedas

Para recorridos con origen o destino en Francia, Los equipajes deben ir provistos de una etiqueta visible con el nombre y apellidos del viajero.

TRANSPORTE DE BICICLETAS Y PATINETES

Solo se admitirá el transporte de bicicletas desmontadas o plegadas, así como patinetes no eléctricos, que estén contenidos en una funda de 140 x 90 cm, dimensiones máximas, como si de equipaje ordinario se tratara.

No se admiten patinetes, monociclos o cualesquiera otros dispositivos de movilidad personal eléctricos o dotados de baterías, excepto los vehículos para personas con movilidad reducida y las bicicletas eléctricas.

Este servicio es gratuito, pero requiere adquirir el correspondiente complemento.

FAMILIAS NUMEROSAS

Los miembros de familia numerosa que dispongan del correspondiente título acreditativo estatal o autonómico español podrán beneficiándose de los descuentos, según categoría, establecidos por la legislación vigente para recorridos con origen y destino dentro de España.

El descuento se efectuará únicamente en el momento de la compra de los billetes, aplicándose los siguientes porcentajes:

- 20% para los integrantes de familia numerosa de categoría general.
- 50% para los integrantes de familia numerosa de categoría especial.

Estos descuentos se efectúan sobre el precio dinámico del transporte, pero no sobre los complementos ni sobre el precio de la restauración incluida en la opción Premium (sólo para origen y destino dentro de España). Cuando el importe del transporte es inferior al precio de la restauración, el importe del billete se asociará completo al precio del transporte.

Estos descuentos son acumulables a cualquier otro, excepto en aquellos productos/servicios/ofertas que específicamente así lo indiquen en las condiciones comerciales de los mismos.

COMBINADO CERCANÍAS

Los billetes de AVE Internacional entre España y Francia disponen de código Combinado Cercanías, para aquellas estaciones situadas en un Núcleo de Cercanías, que se puede utilizar mediante billete o código impreso, conforme a las condiciones comerciales descritas en la Tarifa Especial nº 2 I.8 "Combinado Cercanías".

4. PRECIOS DE LOS ATRIBUTOS Y LOS COMPLEMENTOS

OPCIÓN	ATRIBUTOS						
	Tipo de asiento	Equipaje	Cambio (1)	Anulación (1)	Cambio de Titular	Pérdida de Tren (2) (3)	Restauración (3)
BÁSICO	ESTÁNDAR 2+2	Incluido	No permite	100%	No permite	No permite	No tiene
ELIGE	ESTÁNDAR 2+2	Incluido	1º: 0% Resto: 10 €	30%	20 €	30%	No tiene
ELIGE CONFORT	CONFORT 2+1	Incluido	1º: 0% Resto: 10 €	30%	20 €	30%	No tiene
PRÉMIUM (3)	CONFORT 2+1	Incluido	0%	Hasta 7 días antes: 0% Después: 5%	0 €	0 €	Incluida

(1) Porcentaje de gastos de cambio o anulación sobre el importe del billete con que se hace la operación.

(2) Porcentaje que hay que abonar del nuevo billete que se adquiere. También se abonará, en su caso, la diferencia de precio que corresponda si el nuevo billete es de una opción de precio de superior categoría.

(3) Para origen y destino dentro de España.

OPCIÓN	COMPLEMENTOS							
	Cambios gratuitos ilimitados	Reembolso	Cambios Puente AVE (1)	Pack Superflex (1)	Selección de asiento	Mascota	Bicicleta	Restauración opcional (1)
BÁSICO	No permite	No permite	No permite	No permite	5 €	10 €	0 €	—
ELIGE	5 €	5 €	5 €	10 €	5 €	10 €	0 €	Precios según Box
ELIGE CONFORT	5 €	5 €	5 €	10 €	5 €	10 €	0 €	
PRÉMIUM (1)	Incluido	Incluido	Incluido	Incluido	0 €	0 €	0 €	—

(1) Para origen y destino dentro de España.

PRECIOS PARA LOS VIAJES DE OCIO DE FERROVIARIOS ESPAÑOLES

El importe que hay que abonar para los viajes de ocio de los trabajadores y sus beneficiarios de Renfe y Adif, así como para el personal activo de Logirail y Pecovasa, provistos de su correspondiente Tarjeta Ferroviaria es el siguiente:

ABONO POR PARTE DEL TITULAR DE LA TARJETA			
BÁSICO	ELIGE	ELIGE CONFORT	PRÉMIUM
30%	30%	30%	45%

Abonos sobre el precio dinámico vigente en el momento de la compra para la opción de precio elegida. El precio máximo tendrá una limitación correspondiente al 85% del precio de referencia (100%).

Existen unos precios especiales para los complementos cuando se adquieren en www.renfe.com:

OPCIÓN	COMPLEMENTOS							
	Cambios gratuitos ilimitados	Reembolso	Cambios Puente AVE (1)	Pack Superflex (1)	Selección de asiento	Mascota	Bicicleta	Restauración opcional (1)
BÁSICO	No permite	No permite	No permite	No permite	0 €	10 €	0 €	—
ELIGE	1,5 €	1,5 €	1,5 €	3 €	0 €	10 €	0 €	Precio completo del Box
ELIGE CONFORT	1,5 €	1,5 €	1,5 €	3 €	0 €	10 €	0 €	
PRÉMIUM (1)	Incluido	Incluido	Incluido	Incluido	0 €	0 €	0 €	—

(1) Para origen y destino dentro de España.

PORTADORES DE PASES INTERRAIL Y EURAIL

Se aceptan portadores de estos pases internacionales: Interrail o Eurail Global Pass para todos los orígenes y destinos, Interrail o Eurail Spain Pass para recorridos dentro de España e Interrail o Eurail France Pas para recorridos internos franceses. Los precios de la formalización son los siguientes:

FORMALIZACIÓN DE PASES INTERRAIL Y EURAIL	
ELIGE	10,00 euros
ELIGE CONFORT	13,00 euros
PRÉMIUM (1)	23,50 euros

(1) Para origen y destino dentro de España.

Estos importes se abonarán independientemente de la clase del pase. Por tanto, no debe abonar ninguna otra cantidad en concepto de mejora de clase, regularización, etc.

Para los viajes con origen en estaciones sin venta de billetes, las formalizaciones se podrán adquirir a través de los terminales SerTren del personal de intervención en ruta.

PRECIOS PARA LOS VIAJES DE OCIO Y EN SERVICIO DE FERROVIARIOS EXTRANJEROS

Los precios que hay que abonar para viajes de ocio y en servicio del personal ferroviario extranjero que disponga de FIP Servicio, FIP Ocio, Tarjetas Internaciones de Reducción y Tarjetas Internacionales de Libre Circulación son los siguientes:

FORMALIZACIÓN DE BILLETES Y TARJETAS FIP	
ELIGE	10,00 euros
ELIGE CONFORT	13,00 euros
PRÉMIUM (1)	23,50 euros

(1) Para origen y destino dentro de España.

Estos importes se abonarán independientemente de la clase del billete o de la tarjeta. Por tanto, no debe abonar ninguna otra cantidad en concepto de mejora de clase, regularización, etc.

Para los viajes con origen en estaciones sin venta de billetes, las formalizaciones se podrán adquirir a través de los terminales SerTren del personal de intervención en ruta.

5. SERVICIOS

SERVICIOS A BORDO:

- Servicio de Bar-Cafetería con bebidas frías y calientes, bocadillos, platos fríos y calientes, snacks dulces y salados
- Bar móvil
- Tripulación a bordo bilingüe.
- WiFi. Conexión gratuita para todos los clientes
- Tomas de corriente
- PlayRenfe

SERVICIOS EN TIERRA:

- Sala Club. Sólo para recorridos dentro de España conforme a las condiciones de la Tarifa Especial nº 1 IV.3 "Salas Club":
- Aparcamiento con franquicia. Sólo para recorridos dentro de España conforme a las condiciones de la Especial nº 1 IV.2 "Aparcamientos con franquicia".
- Control de acceso al tren

6. VENTA

CANALES DE VENTA

	Recorrido interior España	Recorrido interior Francia	Recorrido Internacional
Web Renfe	√	√	√
Taquillas de estaciones en España (1)	√	√	√
Venta Telefónica	√	√	√
Agencias virtuales	√	√	√
Agencias presenciales	√	√	√
Venta a bordo	√	√	√
App Renfe	√	√	√
Máquinas autoventa	√	X	X
Otras redes ferroviarias (Hermes)	√	X	X
SerTren	√ (2)	√ (2)	√ (2)

(1) Con impresión auxiliar al envío del PDF en las estaciones relacionadas en el Anexo 3.

(2) En estaciones sin venta de billetes.

Las operaciones admitidas en los canales de venta en función del origen y destino son las siguientes:

	Recorrido interior España	Recorrido interior Francia	Recorrido Internacional
Venta	√	√	√
Anulación	√	√	√
Cambio	√	√	√
Petición plaza H	√	√	√
Solicitud PMR / Accesibilidad	√	√	√
Ticketing	√	√	√
Checking	√	√	√
Venta directa de grupos	√	√	√
Reserva y venta de grupos	√	√	√
Reserva y venta por localizador	√	√	√
Fidelización	√	√	√
Pago con Renfecitos	√	√	√
Solicitud de facturas	√	√	√
Indemnizaciones automáticas	√	√ (2)	√ (2)
Operaciones Fuera de Venta	√	√	√
Venta de abonos (1)	√	X	X
Formalización de abonos (1)	√	X	X
Sala Club	√	X	X
Acceso Parking	√	X	X
Wifi	√	√	√

(1) BonoAVE, BonoAVE Flexible y Bono Colaborativo.

(2) Sólo indemnizaciones por retraso.

TICKETING

CANAL	FORMATO DEL BILLETE		
	Interior España	Internacional	Interior Francia
Taquillas - VCX	ATB	PDF UIC (*)	PDF UIC (*)
Máquinas autoventa	ATB	-	-
Web - VOLP	PDF	PDF UIC	PDF UIC
Agencias presenciales -VOLA	PDF	PDF UIC	PDF UIC
Agencias Virtuales - VAV	PDF	PDF UIC	PDF UIC
Venta Telefónica - VTE	PDF	PDF UIC	PDF UIC
APP Renfe	Wallet APP	Enlace a PDF UIC	Enlace a PDF UIC

(*) Con impresión auxiliar al envío del PDF en las estaciones relacionadas en el Anexo 3.

Formato PDF UIC

Para los recorridos internacionales y domésticos franceses se implanta el billete PDF UIC.

La impresión de estos billetes a través de VCX en las estaciones se efectúa de la siguiente manera:

- Cuando se vende un billete internacional (transfronterizo) o doméstico francés, en lugar de imprimir un billete ATB en cartón, se abre en el navegador el billete PDF UIC.
- El expendedor solicita al cliente su correo electrónico y se lo envía por mail.
- Además, si el terminal está provisto de impresora A4 (en total 23 terminales en todo el país), el expendedor puede imprimir el billete en papel blanco y entregárselo al cliente.

En anexo a este documento se publica, a modo de ejemplo, la imagen de estos billetes.

RESERVA TELEFÓNICA

A través de Renfe Contigo (912.320.320) se pueden reservar los billetes. Disponible las 24 horas al día y durante los 365 días del año. Desde Francia teléfono 0800902725.

- En las últimas 24 horas anteriores a la salida del tren de la estación de origen del viaje no se admiten reservas telefónicas.
- Una vez obtenida la reserva, mediante el localizador, se dispone de 72 horas para la obtención del correspondiente billete, liberándose automáticamente las reservas no emitidas.
- Todas las reservas no materializadas se liberan 24 horas antes de la salida del tren de la estación de origen del viaje.

SerTren no incluye la funcionalidad de emisión de reservas con localizador para ninguna tarifa, por tanto, se advertirá a los clientes que soliciten una reserva telefónica para un recorrido con origen en una estación de Francia que únicamente podrán hacerla efectiva en una estación española.

El localizador por sí mismo no es válido para viajar.

VENTA TELEFÓNICA

A través de Renfe Contigo (912.320.320) se pueden adquirir los títulos de transporte. Disponible las 24 horas al día y durante los 365 días del año. Desde Francia teléfono 0800902725.

Admite operaciones de venta, cambio y anulación de billetes.

El cliente de venta telefónica recibirá su billete en formato PDF adjuntado en un correo electrónico.

VENTA A BORDO

Únicamente se admite la venta a bordo cuando el cliente proceda de una estación sin venta de billetes o de una estación con venta de billetes en la que no sea posible temporalmente la venta de estos.

GASTOS DE GESTIÓN

Los gastos de gestión que se aplican en los billetes 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.renfe.com	0 %
App Renfe	0 %
Agencias de viajes	Fijado por cada agencia, deben emitir la factura correspondiente aparte

7. CAMBIOS Y ANULACIONES

CAMBIO DE TITULARIDAD DEL BILLETE NOMINATIVO

Se admite el cambio de los datos personales del viajero (DNI o documento identificativo, nombre, apellido, etc.) por una sola vez con un coste variable en función de la opción de precio elegida, a través del flujo de operación de cambio de titularidad específico. El cambio de titular no admite cambio de tarifa, ni de tren, ni de hora.

El flujo de operación de cambio que permite el cambio de tren y fecha no admite el cambio de titularidad de los billetes.

CAMBIOS

Los billetes podrán ser objeto de cambio, salvo que exista alguna limitación por las condiciones de la opción de precio o de la Tarifa Especial a la que esté sujeto el título de transporte.

Estas operaciones deben cumplir las siguientes condiciones: no se puede modificar el origen y destino del billete original, el billete a cambiar debe estar dentro de su periodo de validez, la fecha del nuevo billete solicitado debe estar dentro del periodo de venta anticipada, la tarifa aplicada lo permita, se cumplan los plazos establecidos para cada canal de venta (reflejados en anexo a este documento) y que el nuevo tren que se desee utilizar disponga de plazas libres para la fecha solicitada.

La emisión del nuevo billete no genera gastos de gestión, sólo hay que abonar los gastos de cambio que correspondan.

En los cambios a un billete que se está ofertando a menos importe, el valor facial del billete resultante será el mismo que el del billete original, no produciéndose la devolución de ningún importe al cliente.

En los cambios a un billete que se está ofertando a más importe, el valor facial del billete resultante será el correspondiente al importe real del nuevo billete.

Los complementos de mejora de condiciones de cambio están disponibles para su adquisición, exclusivamente, en el momento de la compra del billete, no pudiéndose incorporar posteriormente. Al adquirir uno de estos complementos, el cliente tiene opción, en los plazos establecidos en cada canal de venta para estas operaciones, de realizar un cambio en su billete de tren y fecha con las condiciones de cambio marcadas por el tipo del complemento.

Los complementos de mejora de condiciones de cambio se heredan en el nuevo billete que nace en la operación de cambio. No se devuelve el importe del complemento del billete original, queda consumido, y en el billete nuevo se adjunta el complemento heredado sin coste.

Los complementos de mejora de cambio no admiten el cambio de titularidad de los billetes.

Las características particulares de los complementos son las siguientes:

- **Complemento “Cambios gratuitos ilimitados”**
 - Número de cambios ilimitado.
 - Siempre sin gastos de cambio, sólo hay que abonar en su caso la diferencia a precio superior.
 - En los cambios a un billete que se está ofertando a menos importe, el valor facial del billete resultante será el mismo que el del billete original, no produciéndose la devolución de ningún importe al cliente.
 - No admite el cambio a Básico.
- **Complemento “Cambios Puente AVE” (solo para origen y destino dentro de España)**
 - Cuando se producen en el mismo día del viaje hasta 30 minutos antes salida del nuevo.
 - Siempre sin gastos de cambio y sin diferencias de precio (ni a más ni a menos).
 - El valor facial del nuevo billete siempre mantiene el valor facial del original.
 - No se admite el cambio a Básico.
 - Un billete Elige admite cambio a Elige.
 - Un billete Elige Confort admite cambio a Elige y Elige Confort.
 - El complemento no se ofrece cuando la compra se realiza en el mismo día del viaje.
- **Complemento “Pack Superflex” (solo para origen y destino dentro de España)**
 - Número de cambios ilimitado.
 - Siempre sin gastos de cambio.
 - Cambios para un tren del mismo día del viaje, hasta 30 minutos antes salida del nuevo, sin diferencias de precio (ni a más ni a menos) En este caso, el valor facial del nuevo billete siempre mantiene el valor facial del original.
 - Cambios para un tren de distinto día del viaje, o con menos de 30 minutos antes de la salida del nuevo tren, hay que abonar en su caso la diferencia a precio superior. En este caso, en los cambios a un billete que se está ofertando a menos importe, el valor facial del billete resultante será el mismo que el del billete original, no produciéndose la devolución de ningún importe al cliente.
 - No se admite el cambio a Básico.

ANULACIÓN Y REEMBOLSO DE BILLETES EMITIDOS POR LOS CANALES RENFE

En general, todo billete podrá ser anulado dentro del periodo de validez del mismo conforme a las disposiciones y plazos establecidos para cada canal de venta, salvo que exista alguna limitación por las condiciones de la opción de precio o de la Tarifa Especial a la que esté sujeto el título de transporte.

Los billetes únicamente podrán ser objeto de anulación cuando la opción de precio comprada tenga incluido ese atributo, o se haya adquirido un complemento de mejora de las condiciones de anulación, excepto para aquellas tarifas que expresamente se indique.

Al efectuar la operación de anulación, el sistema de venta devolverá el importe del transporte menos el porcentaje de gastos de anulación correspondiente a la opción de precio, o complemento, adquirido.

Los complementos de mejora de condiciones de anulación están disponibles para su adquisición, exclusivamente, en el momento de la compra del billete, no pudiéndose incorporar posteriormente. Al adquirir este complemento, el cliente tiene opción, en los plazos establecidos en cada canal de venta para estas operaciones, de anular el billete con las condiciones de anulación marcadas por el tipo del complemento.

La anulación de un billete implica la anulación de todos los complementos asociados al mismo, incluso los que se hayan adquirido con posterioridad al billete.

Sobre el importe de los complementos de mejora de condiciones de anulación no se devuelve cantidad alguna, del resto de complementos se devolverá el 100% de su importe.

No se admite la anulación independiente de complementos.

Las características particulares de los complementos son las siguientes:

- **Complemento “Reembolso”**
 - Se recupera el 100% del importe, excepto el precio del complemento de mejora de condiciones de anulación, si el viajero cancela hasta 7 días naturales antes de la salida del tren.
 - Si la cancelación se produce durante los últimos 7 días naturales, y hasta el plazo establecido para cada canal de venta, se devuelve el 95% una vez deducido el precio del complemento de mejora de condiciones de anulación.

- **Complemento “Pack Superflex” (solo para origen y destino dentro de España)**
 - Se recupera el 100% del importe, excepto el precio del complemento de mejora de condiciones de anulación, si el viajero cancela hasta 7 días naturales antes de la salida del tren.
 - Si la cancelación se produce durante los últimos 7 días naturales, y hasta el plazo establecido para cada canal de venta, se devuelve el 95% una vez deducido el precio del complemento de mejora de condiciones de anulación.

Si el cliente se encuentra fuera de España, sin acceso a los canales de Renfe habituales, para solicitar la anulación de los billetes hay que tener en cuenta que:

- Los billetes emitidos por Renfe no podrán ser anulados en puntos de venta de otra red.
- Los billetes obtenidos a través de www.renfe.es pueden anularse por el mismo medio.
- Los billetes PDF pagados con tarjeta de crédito o PayPal podrán dirigirse al teléfono Renfe Contigo (34) 912 320 320.

8. INDEMNIZACIONES Y COMPENSACIONES

Recepción de las reclamaciones de los clientes

Renfe realizará la recepción de las reclamaciones escritas que los clientes de los trenes internacionales presenten. Los clientes podrán presentar sus reclamaciones a través de los siguientes medios:

- Formulario de atención al cliente en www.renfe.com
- Libros de Reclamaciones de las estaciones con personal, Centros de Servicios al Cliente de Renfe y a bordo del tren.
- Teléfono de incidencias y reclamaciones 900 878 333.

Plazo de presentación de la reclamación

Los clientes dispondrán de 3 meses para presentar su reclamación a contar desde la finalización del viaje en tren.

Compromiso de puntualidad. Compromiso horario garantizado

Retrasos en origen del viaje

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
- 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.

Retrasos en destino del viaje

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 operativas para el cobro de estas indemnizaciones, tanto a través del sistema de indemnizaciones automáticas como mediante operaciones Fuera de Venta, se describen en apartados posteriores.

Pérdida de enlace con trenes nacionales

Renfe garantiza el enlace entre los trenes internacionales y todos los trenes AVE, 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.

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.

A efectos de indemnizaciones por retraso, se tendrá en cuenta la hora de llegada al destino final del viajero, aplicándose en el tren inicial y en el de enlace las indemnizaciones previstas en el apartado anterior para los recorridos internacionales. No procederá, por tanto, indemnización alguna en caso de retraso en trayectos intermedios.

Compensaciones por problemas de confort y servicios a bordo

Deficiencia de climatización (1)	100% Ausencia Total 50% Carencia Parcial
Ausencia Aseos tren (2)	100%
Ausencia Cafetería (3)	10%
Ausencia restauración en plaza: Premium	20%
Selección de plaza (excepto Premium) (4)	Complemento
Selección de plaza Premium (5)	10 %

(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 operativas para el cobro de estas indemnizaciones, tanto a través del sistema de indemnizaciones automáticas como mediante operaciones Fuera de Venta, se describen en apartados posteriores.

Cálculo de la compensación

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.

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

- 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.

En el caso de los viajes de Grupo, el cálculo de la compensación se realiza partiendo del precio global del viaje que figura en el billete (o en los billetes, mismo tren, misma fecha).

Todas las indemnizaciones son acumulables, no pudiendo superar el 100% del importe del billete.

El importe calculado de compensación deberá ser igual o superior a 4 euros para que el cliente tenga derecho a la misma. cuando la indemnización deba realizarse a través de transferencia bancaria o envío de un cheque nominativo.

Cobro de indemnizaciones. Indemnizaciones automáticas

Para recorridos con origen y destino español, las indemnizaciones se pueden resolver 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 las taquillas con VCX y Centros de Servicios en las estaciones, y también en las agencias de viaje, conforme a lo regulado en la Tarifa Especial nº 1 III.3 "Condiciones de Posventa".

Las indemnizaciones automáticas efectuadas a través de la web de Renfe admiten las mejoras en el cobro de indemnizaciones contempladas en la citada normativa comercial:

- Obtención de un descuento para el próximo viaje con un incremento del 50% sobre la devolución.
- Abono en Renfecitos con un incremento del 100% sobre la devolución.

Para recorridos transfronterizos y recorridos con origen y destino en Francia, las indemnizaciones por retraso se pueden resolver a través de indemnizaciones automáticas. Las compensaciones por problemas de confort y servicios a bordo se realizarán mediante operaciones Fuera de Venta según se describe en el apartado siguiente.

Cobro de indemnizaciones. Operaciones Fuera de Venta

Para cualquier origen y destino, para el cobro de indemnizaciones se dispondrá de tres meses desde la fecha en que se autoriza la devolución.

Se realizará mediante terminales VCX y con la autorización por parte del Centro de Servicios de la operación Fuera de Venta correspondiente. Las agencias precisarán, en este caso, la autorización del Departamento de Posventa.

A continuación, se relacionan los conceptos y claves de las operaciones Fuera de Venta, así como su aplicación a los posibles complementos en el billete:

Concepto	FV	Descripción incidencia	Transporte	CS	CM	CB	CC
Indemnizaciones por retrasos	166	Retrasos en origen y destino. Pérdida enlace	X	X	X	X	X
Devolución de un billete en estado vigente	131	Situaciones varias de posventa	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
Devolución por incidencia del material, climatización, limpieza	192	Concepto + Complementos	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
Devolución por amenaza terrorista	198	Concepto	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
Sólo complementos	177	Concepto		X	X	X	X

CS: Complemento de selección de plaza

CM: Complemento mascota

CB: Complemento bicicleta

CC: Complemento cambio y anulación

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 automáticas o Fuera de Venta 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.

9. SEGURO OBLIGATORIO DE VIAJEROS (S.O.V.)

De acuerdo con la legislación que regula el Seguro Obligatorio de Viajeros, tienen cobertura de este Seguro los viajeros con billetes con recorrido doméstico español y los viajeros con billetes internacionales que tengan su origen en España y destino Francia, así como los viajeros con origen Francia y destino España.

Los viajeros con billete con trayecto doméstico francés tienen únicamente cobertura del Seguro de Responsabilidad Civil.

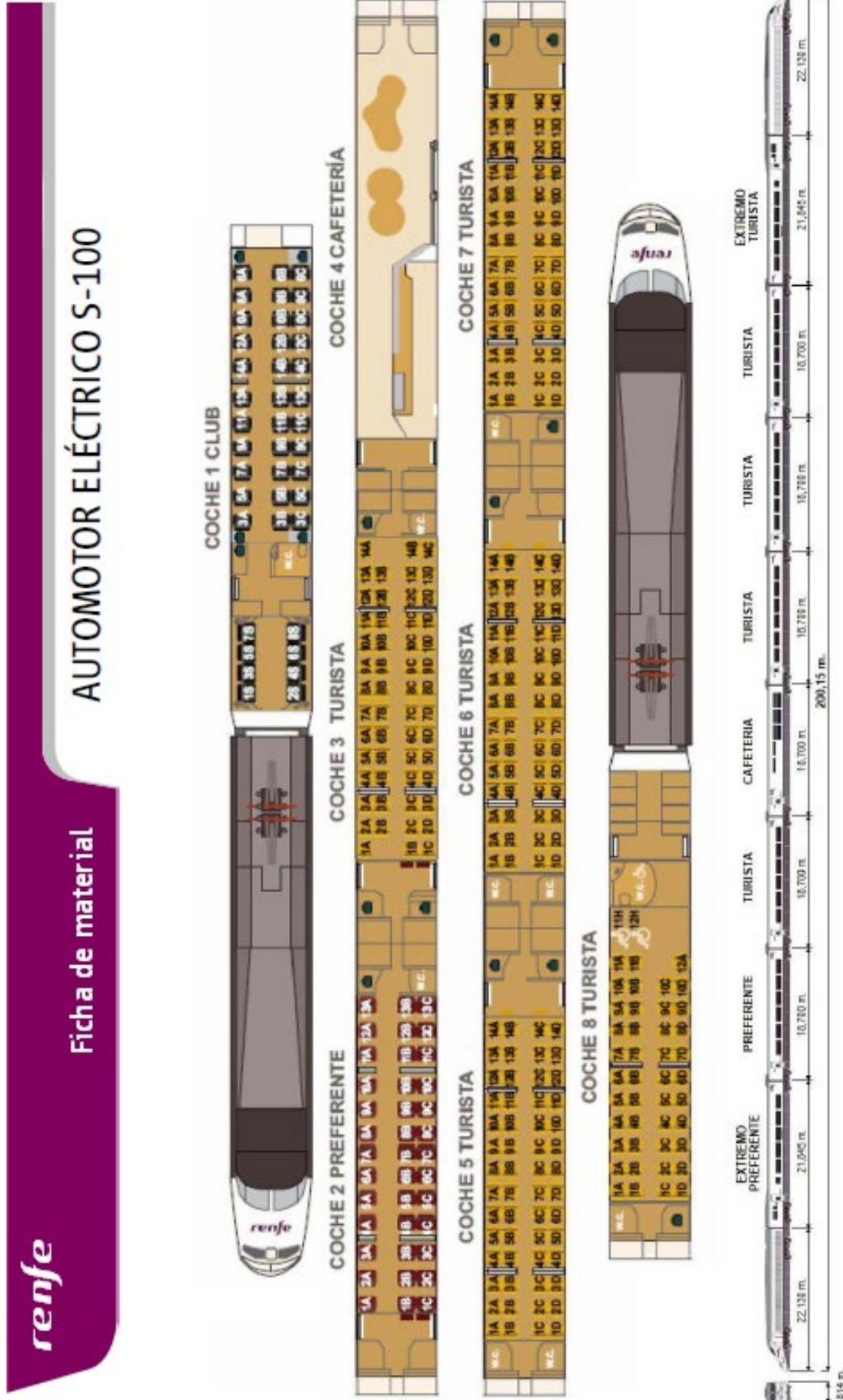
10. FIDELIZACIÓN

La compra de los billetes de estos trenes genera Renfecitos y puede también pagarse con ellos.

Anula y sustituye a la edición del 23 de febrero de 2024.

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

ANEXO 1 – FICHA DEL MATERIAL S 100-F



ANEXO 2 – FACÍMILES DE LOS BILLETES

BILLETE PDF UIC - TRÁFICO INTERNACIONAL

		WK5XKF / 7962101404524					
		TICKET + RESERVATION BILLETE + RESERVA AVE INTERNACIONAL			A.ASDL 001 SEATS/BERTHS		
COMMUTER: 2MZRB							
CIV: 1171							
DATE	TIME	DEPARTURE	-->	ARRIVAL	DATE	TIME	CLASS
01.07	13:25	MADRID P.ATOCHA	-->	PERPIGNAN	01.07	17:58	T
*	*	*	-->	*	*	*	*
TRAIN	09725	COACH	003	001 SEAT	7A		
				LOWER	WINDOW	MIDDLE	CORRIDOR
1	BÁSICO	CARRIER			PRICE EUR 59,00		
				1171	CA		

16:36:01 15/06/23 - A. PRUEBAS ACC(00000300) - CALLE VAT included RENFE VIAJEROS A86868189 952456200

Recuerde etiquetar su equipaje con su nombre y datos de contacto.
 N'oubliez pas d'étiqueter vos bagages avec vos noms et coordonnées.
Remember to tag your luggage with your name and contact details.
 El billete puede ser requerido para acceder al tren. Le billet peut être demandé pour accéder au train. *The ticket may be requested at boarding time.*
 Les recordamos que es necesario viajar con su documentación. Nous vous rappelons qu'il est nécessaire de voyager avec votre documentation.
Personal ID or passport will be required when travelling.

EXTRACTO DE LAS CONDICIONES DE VIAJE

- Este billete constituye su contrato de transporte, consérvvelo hasta el fin del viaje.
- Servicio cubierto por S.O.V. y S.R.C. bajo las condiciones europeas (GCC-CIVPRR).
- El acceso a los trenes cierra 5 minutos antes de la salida.
- En caso de incumplimiento de los compromisos de puntualidad y calidad establecidos por Renfe Viajeros, tendrá derecho a la indemnización correspondiente.
- Condiciones de equipaje: Máx. 3 bultos de equipaje de mano; máx. 25 kg y 290cm en global. El mayor de ellos no debe superar los 85 x 55 x 35 cm. Información detallada de equipajes especiales en www.renfe.com
- Condiciones Generales de los Contratos de Transporte en www.renfe.com
- Para la solicitud o seguimiento de asistencia en estaciones contacte con nuestro Servicio de Asistencia +34912140505 (Gratuito desde España).

EXTRAIT DES CONDITIONS DE VOYAGE

- Ce billet constitue le contrat de transport, gardez-le jusqu'à la fin de votre voyage.
- Service couvert par l'assurance voyageur obligatoire (S.O.V.) et l'assurance de responsabilité civile (S.R.C.) sous les conditions européennes (GCC-CIVPRR).
- L'accès aux trains ferme 5 minutes avant le départ.
- En cas de non-respect des engagements de ponctualité et de qualité établis par Renfe Viajeros, vous aurez droit à l'indemnisation correspondante.
- Conditions relatives aux bagages. Max. 3 bagages à main, 290cm et 25kg hors tout. Dimension max. 85 x 55 x 35cm. Informations détaillées relatives aux bagages spéciaux sur www.renfe.com
- Conditions générales des contrats de transport sur www.renfe.com
- Pour demande d'assistance en gares ou suivi, contactez notre Service d'Assistance au 0800902725 (appels gratuits depuis la France).

EXTRACT OF TRAVEL CONDITIONS

- This ticket constitutes your contract of carriage; it must be kept safe until the end of your journey.
- Service covered by S.O.V. and S.R.C. under European terms and conditions (GCC-CIVPRR).
- Access to trains closes 5 minutes before departure time.
- In the event of non-compliance with the punctuality and quality commitments established by Renfe Viajeros, you will be entitled to the corresponding compensation.
- Baggage T&C's: Max 3 pieces of hand luggage, not more than 290cm and max 25Kg in total. The largest must not exceed 85 x 55 x 35cm. Detailed information on special baggage can be found at www.renfe.com
- General Conditions of Carriage Contracts at www.renfe.com
- For requests or follow-up of assistance at stations, please contact our Assistance Service at +34912140505 (international call costs may be applied).

BILLETE PDF UIC - TRÁFICO INTERIOR FRANCÉS

CIV: 1171				BILLETE+ RESERVATION BILLETE + RESERVA AVE INTERNACIONAL			R.PRUEBAS. 001 PLACES		
DATE	HEURE	DEPART	-->	ARRIVEE	DATE	HEURE	CLASS		
14.07	14:30	LYON P DIE	-->	NARBONNE	14.07	17:29	T		
*	*	*	-->	*	*	*	*		
TRAIN	09742	VOITURE 003	001 PLACE			7A			
						BASSE			
						FENETRE	MILIEU	COULOIR	
1	BÁSICO		TRANSPORTEUR			PRIX EUR 43,00			
						1171			
						CA			

13:45:05 16/06/23 - Pruebas Precios y RM(00000080) - Pseo. de las Delicias, 61 TTC (Impuestos incluidos) AVE renfe RCS LYON 952456200

Recuerde etiquetar su equipaje con su nombre y datos de contacto. N'oubliez pas d'étiqueter vos bagages avec vos noms et coordonnées. Remember to tag your luggage with your name and contact details. El billete puede ser requerido para acceder al tren. Le billet peut être demandé pour accéder au train. The ticket may be requested at boarding time. Les recordamos que es necesario viajar con su documentación. Nous vous rappelons qu'il est nécessaire de voyager avec votre documentation. Personal ID or passport will be required when travelling.

EXTRACTO DE LAS CONDICIONES DE VIAJE

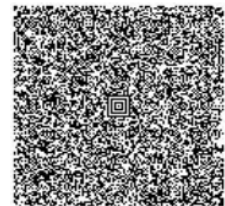
- Este billete constituye su contrato de transporte, consérvelo hasta el fin del viaje.
- Servicio cubierto por S.R.C. bajo las condiciones europeas (GCC-CIV/PRR).
- El acceso a los trenes cierra 5 minutos antes de la salida.
- En caso de incumplimiento de los compromisos de puntualidad y calidad establecidos por Renfe Viajeros, tendrá derecho a la indemnización correspondiente.
- Condiciones de equipaje: Máx. 3 bultos de equipaje de mano; máx. 25 kg y 290cm en global. El mayor de ellos no debe superar los 85 x 55 x 35 cm. Información detallada de equipajes especiales en www.renfe.com
- Condiciones Generales de los Contratos de Transporte en www.renfe.com
- Para la solicitud o seguimiento de asistencia en estaciones contacte con nuestro Servicio de Asistencia +34912140505 (Gratuito desde España).

EXTRAIT DES CONDITIONS DE VOYAGE

- Ce billet constitue le contrat de transport, gardez-le jusqu'à la fin de votre voyage.
- Service couvert par l'assurance de responsabilité civile (S.R.C.) sous les conditions européennes (GCC-CIV/PRR).
- L'accès aux trains fermera 5 minutes avant le départ.
- En cas de non-respect des engagements de ponctualité et de qualité établis par Renfe Viajeros, vous aurez droit à l'indemnisation correspondante.
- Conditions relatives aux bagages. Max. 3 bagages à main, 290cm et 25kg hors tout. Dimension max. 85 x 55 x 35cm. Informations détaillées relatives aux bagages spéciaux sur www.renfe.com
- Conditions générales des contrats de transport sur www.renfe.com
- Pour demande d'assistance en gares ou suivi, contactez notre Service d'Assistance au 0800902725 (appels gratuits depuis la France).

EXTRACT OF TRAVEL CONDITIONS

- This ticket constitutes your contract of carriage; it must be kept safe until the end of your journey.
- Service covered by S.R.C. under European terms and conditions (GCC-CIV/PRR).
- Access to trains closes 5 minutes before departure time.
- In the event of non-compliance with the punctuality and quality commitments established by Renfe Viajeros, you will be entitled to the corresponding compensation.
- Baggage T&Cs: Max 3 pieces of hand luggage, not more than 290cm and max 25Kg in total. The largest must not exceed 85 x 55 x 35cm. Detailed information on special baggage can be found at www.renfe.com
- General Conditions of Carriage Contracts at www.renfe.com
- For requests or follow-up of assistance at stations, please contact our Assistance Service at +34912140505 (international call costs may be applied).



ANEXO 3 – RELACIÓN DE ESTACIONES CON IMPRESIÓN DE BILLETES PDF UIC

Las estaciones provistas de impresoras A4 que pueden imprimir billetes PDF UIC para tráfico internacional o tráfico interior francés son las siguientes:

- A Coruña
- Alicante/Alacant
- Barcelona Estació de França
- Barcelona Sants
- Bilbao Abando Indalecio Prieto
- Granada
- Irún
- Lleida-Pirineus
- Madrid Atocha Cercanías
- Madrid Chamartín – Clara Campoamor
- Madrid Puerta de Atocha – Almudena Grandes
- Málaga – María Zambrano
- Murcia del Carmen
- Oviedo/Uviéu
- Pamplona/Iruña
- Salamanca
- San Sebastián/Donostia
- Santander
- Sevilla Santa Justa
- Tarragona
- València Joaquín Sorolla
- València Nord
- Valladolid Campo Grande
- Vigo Guixar
- Vitoria/Gasteiz
- Zaragoza Delicias