

MEDIDAS EXTRAORDINARIAS POR ESTABLECIMIENTO DEL ESTADO DE ALARMA

Tras la declaración del estado de alarma por el Gobierno de España, la necesidad de extremar las medidas sanitarias y de limitar los movimientos de personas, Renfe ha dispuesto de unas medidas extraordinarias y urgentes, que tendrán vigencia durante la declaración del estado de alarma.

TELÉFONO DE ATENCIÓN ESPECIAL

Desde el lunes 16 de marzo, Renfe ha habilitado un nuevo número de teléfono de información específica 918 314 520.

REDUCCIÓN DE SERVICIOS Y PLAZAS

- Aunque Renfe desaconseja viajar, salvo por razones de extrema necesidad, para los servicios AVE, Larga Distancia, Media Distancia y Avant, se pondrá en circulación una nueva oferta equivalente del 50% de los trenes actuales, con sólo un 30% de la oferta en cada coche, para extremar las medidas sanitarias de distancia entre viajeros. En algunos casos, esa ubicación de los viajeros tendrá que ser llevada a cabo por personal en servicio.
- Los servicios de Cercanías no modificarán su oferta actual.
- No circularán los trenes internacionales entre España y Portugal.
- Está bloqueada la venta de trenes desde el 29 de marzo hasta el 31 de mayo.
- Se aplaza la puesta en servicio de los trenes Avlo, que estaba prevista para el 6 de abril. La nueva fecha de lanzamiento del Avlo se fijará en función de la evolución de la situación.
- También se suspende durante la vigencia del estado de alarma en todos los trenes, los servicios de cafetería, bar móvil, restauración a bordo, distribución de prensa y auriculares.
- Todas las salas club de las estaciones permanecerán cerradas.

VIAJES PARA FECHAS DEL PERIODO DE ALARMA

- Se procederá a la anulación automática de todos los billetes en vigor para viajar entre el 18 y el 28 de marzo de 2020, independientemente del tipo de tarifa, excepto:
 - Los internacionales de Renfe-SNCF en Cooperación. Los billetes para Trenhotel Luistania, Trenhotel Surexpreso y Tren Celta sí se anularán automáticamente.
 - Los vendidos para pases internacionales Interrail, Eurail o FIP.
 - Los de trenes nacionales vendidos a través de Hermes en otras redes.
 - Los billetes emitidos para trenes de otras redes ferroviarias.
- Devolución del 100% del importe pagado por estos billetes suspendidos.
- Quien necesite viajar en esas fechas, deberá adquirir nuevos billetes de la oferta adaptada. Se venderán en clase Turista, con las tarifas que se estimen en cada momento y con la posibilidad de aplicar el descuento para Familias Numerosas. En el billete se informará que no se presta el servicio de cafetería.

PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIÓN DE LOS BILLETES ANULADOS AUTOMÁTICAMENTE

Una vez anulados automáticamente todos los billetes vendidos para viajar desde las 00:00 horas del día 18 hasta las 00:00 horas del día 29 de marzo, el importe será reintegrado de la siguiente manera:

➤ Para los billetes abonados con tarjeta, PayPal o puntos +Renfe

Renfe devolverá automáticamente el importe íntegro de estos billetes en la cuenta bancaria, PayPal o de puntos +Renfe del comprador.

Para los billetes promocionales Avlo de 5 euros, se enviará de forma automática un código promocional para comprar otro billete cuando se inicie el servicio. Si además se adquirió complementos, el importe de éstos se devuelve automáticamente a la tarjeta de pago.

Los billetes Avlo que no corresponden a la oferta promocional de 5 euros, se reintegrarán de forma automática a la tarjeta de pago, incluidos los complementos.

➤ Para los billetes abonados en metálico

• En las taquillas de las estaciones

Los clientes que hayan abonado sus billetes en metálico pueden dirigirse a taquillas para informarse de las posibilidades de la devolución del importe:

- Mediante CÓDIGO RETORNO a emitir mediante MOL.
- Devolución en metálico. En MOL, mediante operación Fuera de Venta clave 126.
- Si no se dispone de metálico, se pondrá el sello correspondiente en el billete para que se pueda entregar el dinero otro día.

• En agencias de viajes

Los billetes emitidos en metálico en agencias de viaje pueden reembolsarse en las taquillas de las estaciones, mediante las posibilidades anteriormente mencionadas, u obteniendo un CÓDIGO RETORNO, en el teléfono de atención especial del Contact Center 918 314 520.

Cuando sea posible, los billetes emitidos en Agencias Virtuales, que tienen la consideración de pago en metálico, serán canalizados a través de la agencia emisora, quien intermediará entre los clientes y Renfe para la obtención de los reembolsos.

• En Renfe Contigo 912 320 320 para el servicio de venta domicilio

Si llaman a un teléfono del Contact Center, se ofrecerá a los clientes la posibilidad de emitir un CÓDIGO RETORNO.

Si el cliente desea el importe en metálico, se le invitará a acudir a una estación.

SOLICITUD DE REEMBOLSOS DE LOS BILLETES NO ANULADOS AUTOMÁTICAMENTE

Billetes emitidos por otras redes para viajes nacionales y billetes R.I.T.

Si se persona algún cliente en una estación solicitando el reembolso de estos billetes, se figurará en los mismos "NO UTILIZADO POR MEDIDAS EXCEPCIONALES COVID-19", y se indicará al viajero que debe solicitar el reembolso en la dependencia emisora del billete.

Billetes emitidos por Renfe para viajes en trenes de otras redes

Si se solicita la anulación del billete antes del viaje, se procederá a la misma a través del sistema de venta. Si la operación conllevara gastos de anulación, se procederá a su devolución a través de una operación fuera de venta, clave 144. Si no fuera posible la anulación por el sistema de venta, se utilizará la clave 143 para la devolución íntegra del billete.

Si la devolución del billete se solicita después del viaje y en el mismo figura la anotación de su no utilización, se procederá a su reembolso íntegro con una operación fuera de venta, clave 143. Si en el billete no figura ninguna anotación de su no utilización y la fecha del viaje ha pasado, el viajero deberá solicitar la devolución a través de la presentación de una reclamación.

Billetes internacionales de Renfe-SNCF en Cooperación

Todos los viajeros con billetes para circulaciones hasta el 30 de abril podrán renunciar a viajar y solicitar el reembolso total del importe de sus billetes, sea cual sea la tarifa, según la siguiente operativa:

- Antes de la salida prevista del tren, mediante anulación sin gastos en el canal de venta donde se realizó la emisión del billete.
- En los casos en los que no se pueda anular sin gastos y para las solicitudes de reembolso después de la salida del tren deberán dirigirse a las estaciones, donde se utilizará la clave fuera de venta 143 para la devolución íntegra del billete, o a través de https://www.renfe.com/empresa/atencion_cliente/index.html.

DEVOLUCIÓN DE IMPORTES PARA FECHAS DISTINTAS AL ESTADO DE ALARMA

Para los billetes adquiridos para viajar con fechas anteriores o posteriores al estado de alarma, se mantiene los procedimientos de posventa descritos en los Renfe Informa 38/20 del 13/03/20 y Renfe Informa 40/20 del 15/03/20.