

ANULACIÓN DE BILLETES EMITIDOS EN METÁLICO EN AGENCIAS DE VIAJES PARA VIAJAR ENTRE EL 18 Y 28 DE MARZO

El nuevo plan de transportes que entró en vigor el 18 de marzo supuso la anulación de toda la oferta de servicios AVE, Larga Distancia, Media Distancia Convencional y Avant, y su sustitución por otra oferta ajustada a la aplicación de la normativa contemplada en el Real Decreto de Estado de Alarma.

El procedimiento de reintegro de los billetes de esa anulación automática se describe en el **Renfe Informa 41/20**, y continúa **sin variación** en lo que se refiere a:

- Billetes de cualquier canal de venta abonados con tarjeta de crédito o débito, PayPal o Puntos Renfe.
- Billetes abonados en metálico en las taquillas de las estaciones.
- Billetes abonados en metálico en el servicio de venta a domicilio.

A partir de hoy, 23 de marzo de 2020, se establece una nueva operativa para los billetes emitidos con forma de pago metálico en agencias de viajes:

NUEVA OPERATIVA PARA BILLETES DE AGENCIAS EMITIDOS EN METÁLICO

Los billetes de agencias de viajes abonados con forma de pago metálico, y todos los billetes emitidos en Agencias Virtuales, puesto que tienen consideración de pago en metálico, **emitidos hasta el 17 de marzo para viajes entre el 18 y 28 de marzo**, fueron cancelados automáticamente quedando su estado como en el "tiempo 1" de las denominadas "anulaciones en dos tiempos" que habitualmente se realizan en las taquillas de las estaciones con los billetes de agencias de viajes, es decir, el billete está cancelado y liberada la plaza, quedando pendiente el proceso de reintegro del importe.

De este modo, las agencias podrán proceder a la segunda parte "tiempo 2" para devolver el importe, introduciendo los datos del billete en la funcionalidad "Anulación" de Renfe Agencias (VOLA). Con esta operativa Renfe devuelve el importe del billete a la agencia para que, a su vez, la agencia pueda hacer la devolución al cliente.

Esta nueva operativa no es aplicable a aquellos billetes a los que ya ha sido entregado un código de retorno, o se haya realizado el reintegro en puntos, ni tampoco a los billetes que han sido reintegrados mediante una operación Fuera de Venta.

Por tanto, a partir de la emisión de este documento, ni el Contact Center ni las taquillas de las estaciones harán operación alguna con los billetes de agencias de viajes emitidos hasta el 17 de marzo, para viajes entre el 18 y 28 de marzo, y que fueron anulados automáticamente.