Condiciones Generales de los Contratos de Transporte

Renfe Viajeros

Índice

TÍTULO PRELIMINAR 4
TÍTULO I. CONDICIONES GENERALES DEL TRANSPORTE 5
TÍTULO II. SERVICIOS DE TRANSPORTE FERROVIARIO 6
Capítulo 1: Medios para el transporte 6
Capítulo 2: Clases de acomodación o tipos de asientos 6
Capítulo 3: Servicios ferroviarios 7
TÍTULO III. CONTRATO DE TRANSPORTE 8
Capítulo 1: Contenido del título de transporte 8
Capítulo 2: Precio y estructura del sistema tarifario 9
Promociones o Descuentos 10
Capítulo 3: Modalidades de títulos de transporte 10
Capítulo 4: Venta de títulos de transporte 11
4.1 : Formas y medios de pago 11
4.2 : Desglose del IVA 11
4.3 : Gastos de gestión 11
Capítulo 5: Validez del título de transporte 12
Capítulo 6: Cambio de los títulos de transporte 13
Capítulo 7: Anulación de los títulos de transporte 13
TÍTULO IV. OCUPACIÓN DE LA PLAZA 15
Capítulo 1: Generalidades 15
Capítulo 2: Acceso al tren 15
Capítulo 3: Control de acceso o en ruta 16
Capítulo 4: Interrupción del viaje por parte del cliente 16
Capítulo 5: Cambio de plaza o tipo de asiento una vez iniciado el viaje 16
Capítulo 6: Mejora de tipo de asiento, opción de precio o clase una vez iniciado el viaje 17
Capítulo 7: Prolongación del recorrido una vez iniciado el viaje 17
TÍTULO V. CONDICIONES DE VIAJE PARA MENORES 19
TÍTULO VI. CONDICIONES DE VIAJE PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD O MOVILIDAD REDUCIDA 20
TÍTULO VII. SERVICIOS COMPLEMENTARIOS 20
Capítulo 1: Viaje con animales de compañía (mascotas) 20
Capítulo 2: Equipajes 21
2.1 : Bicicletas y otros elementos de movilidad individual 21
Capítulo 3: Viaje con armas 22
Capítulo 4: Objetos olvidados, perdidos o abandonados 22
TÍTULO VIII. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS VIAJEROS 23

Capítulo 1: Derechos 23
Capítulo 2: Obligaciones de los viajeros 24
Capítulo 3: Consecuencias del incumplimiento de las obligaciones de los viajeros 25
3.1. Personas que viajan sin título de transporte válido y regularización de este en ruta 25
3.2. Penalizaciones por viajar sin título de transporte válido 26
3.3. Inadmisión de viajeros 27
TÍTULO IX. RESPONSABILIDAD DE RENFE VIAJEROS 28
Capítulo 1: Garantías para el viajero 28
Capítulo 2: Responsabilidad por cancelación, interrupción o retraso 28
TÍTULO X. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL 32
TÍTULO XI. ENTRADA EN VIGOR 32
ANEXO I - INFORMACIÓN DE CONTACTO 33
ANEXO II – LEGISLACIÓN Y NORMATIVA APLICABLE 34

Título Preliminar

RENFE VIAJEROS SOCIEDAD MERCANTIL ESTATAL, S.A. (en adelante Renfe Viajeros) tiene por objeto social la prestación de servicios de transporte de viajeros por ferrocarril, tanto nacional como internacional, la mediación en la prestación de cualesquiera servicios turísticos, organización, oferta y/o comercialización de viajes combinados o productos turísticos, así como la prestación de otros servicios o actividades complementarias o vinculadas al transporte ferroviario.

Renfe Viajeros presta el servicio de transporte de viajeros por ferrocarril, bajo el principio de seguridad, desarrollando su actividad con una clara orientación al cliente, con criterios de calidad, eficiencia, rentabilidad e innovación, persiguiendo el incremento de la cuota de mercado del ferrocarril, sobre la base del compromiso con la sociedad y el desarrollo de sus empleados.

El presente documento recoge las condiciones por las que se rigen los servicios de transporte en trenes de Renfe Viajeros de ámbito nacional, y las de otros servicios o actividades complementarias o vinculadas al transporte que se presten, cuando así se establezca expresamente, así como derechos y obligaciones de los viajeros.

Los servicios sometidos a obligaciones de servicio público, en los cuales la Administración competente ostenta la potestad tarifaria, pueden tener condiciones de utilización específicas aprobadas por ésta. En consecuencia, las presentes condiciones no pueden tener efecto derogatorio sobre las aprobadas por la Administración competente, que serán aplicables a dichos servicios.

Para viajes internacionales se tendrán en cuenta las particularidades comerciales aplicables a estos, que se encuentran a disposición de los clientes en la web de Renfe, en los puntos de venta autorizados y en las dependencias dedicadas a la atención al cliente.

Por lo que se refiere a los Trenes Turísticos de Renfe Viajeros, serán de aplicación sus propias Condiciones Generales de Contratación y para lo no previsto en las mismas, las presentes Condiciones Generales, en lo que pueda ser aplicable.

Título I

Condiciones Generales del Transporte

Las presentes Condiciones Generales establecen las reglas generales aplicables en las relaciones contractuales entre el viajero y Renfe Viajeros.

Estas Condiciones Generales se establecen sin perjuicio de las particularidades comerciales aplicables a cada uno de los servicios, productos, opciones de precio, tarifas y ofertas que Renfe Viajeros ofrece en cada momento, las que se pueden consultar en la web de Renfe, así como en las dependencias dedicadas a atención al cliente, y en diferentes canales de venta autorizados.

Renfe Viajeros está comprometida con sus clientes en la mejora continua de la calidad de sus servicios, con el fin de lograr la plena satisfacción de los usuarios. Para ello, tiene como objetivo establecer cuando sea posible condiciones específicas de prestación de los servicios más favorables para el cliente que las previstas como mínimos en la normativa de aplicación.

Dichas particularidades comerciales pueden consultarse en la web de Renfe, así como en las dependencias dedicadas a atención al cliente, y en diferentes canales de venta autorizados, formando junto con las Condiciones Generales parte del contrato de transporte a todos los efectos.

Título II

Servicio de Transporte Ferroviario

Renfe Viajeros ofrece diferentes productos para dar el mejor servicio y facilitar la movilidad.

Para ello, define los horarios y servicios de su oferta, en función de la demanda, y anuncia con la antelación suficiente los cambios de horarios y servicios que se puedan producir.

Por otro lado, pone a disposición de sus clientes una gran variedad de ofertas con diferentes particularidades comerciales, que se pueden consultar en la web de Renfe y en diferentes canales de venta autorizados, así como en las dependencias dedicadas a atención al cliente.

Cada título de transporte adquirido por el cliente conlleva, en función del tipo de producto, una serie de prestaciones definidas tanto en tierra como a bordo, junto con las inherentes al tren con el que se realiza el transporte.

Renfe Viajeros tiene suscritas pólizas de seguro o afianzamientos que cubren su responsabilidad civil, teniendo también satisfechas las coberturas del seguro obligatorio de viajeros. Dicha información está disponible en las dependencias dedicadas a la atención al cliente, en la web de Renfe y en diferentes canales de venta autorizados.

Capítulo 1.
Medios para el transporte

Renfe Viajeros agrupa sus servicios de transporte de viajeros en productos, en función de los atributos y características comerciales de éstos.

Los vehículos destinados al transporte de viajeros ofrecerán las prestaciones asociadas a las particularidades comerciales del título de transporte adquirido. Los trenes, según el tipo de servicio que presten, se pueden componer de coches con plazas sentadas y de pie, con plazas acostadas o con plazas sin garantía de asiento.

Para la seguridad de sus clientes, todos los vehículos disponen de las certificaciones y homologaciones requeridas. Renfe Viajeros dispone de un certificado de seguridad como empresa ferroviaria y de un sistema de gestión de la seguridad en la circulación, así como de un plan de asistencia en caso de accidente ferroviario. El personal de Renfe Viajeros con funciones relacionadas con la seguridad en la circulación está en posesión de las habilitaciones correspondientes para desarrollar sus funciones.

Capítulo 2.
Clases de acomodación o tipos de asientos

Renfe Viajeros dispone de varias clases de acomodación o tipos de asientos a bordo de sus trenes en función de las cuales determina el producto comercial que ofrece en los diferentes servicios. Los clientes serán informados mediante los canales antes descritos, y otros que se dispongan al efecto, de las prestaciones que incluye cada clase y tipo de asiento.

Capítulo 3.

Servicios ferroviarios

Renfe Viajeros presta servicios ferroviarios en régimen de libre competencia (llamados Servicios Comerciales) y otros sujetos a obligaciones de servicio público con sometimiento a la normativa legal y reglamentaria de aplicación y a las instrucciones, en su caso, de la Administración competente.

Prestación de Servicios Comerciales

Los Servicios Comerciales son aquellos que atienden las necesidades de demanda de movilidad del mercado y se prestan en régimen de libre competencia y pluralidad de oferta.

Los servicios considerados comerciales son:

- Alta Velocidad-Larga Distancia
- Larga Distancia
- Trenes Turísticos, cuyas Condiciones Generales de contratación se encuentran a disposición de los clientes en la web de Renfe.

Prestación de Servicios sujetos a Obligaciones de Servicio Público

Los servicios sujetos a obligaciones de servicio público por la Administración General del Estado, que debe prestar Renfe Viajeros en la red ferroviaria de interés general, son los definidos en Acuerdo del Consejo de Ministros, de conformidad con el Reglamento (CE) 1370/2007 del Parlamento y del Consejo, de 23 de octubre de 2007, sobre los servicios públicos de transporte de viajeros por ferrocarril y carretera, y lo dispuesto en el artículo 59.1 de la Ley 38/2015, de 29 de septiembre, del sector ferroviario.

Además de la Administración General del Estado, Renfe Viajeros presta en la actualidad otros servicios sometidos a obligaciones de servicio público por otras Administraciones competentes.

Los tipos de servicios sometidos a obligaciones de servicio público son:

- Alta Velocidad-Media Distancia.
- Servicios de Media Distancia que circulan por vías de ancho métrico o ibérico/red de ancho convencional.
- Servicios de Cercanías que discurren por vías de ancho métrico o ibérico/red de ancho convencional.

Título III

Contrato de Transporte

El título de transporte es el documento que formaliza el contrato de transporte, tanto oneroso como gratuito, entre Renfe Viajeros y la persona que viaja, para la prestación de uno o más servicios de transporte, y que faculta al viajero para hacer uso del servicio.

Existen diferentes formatos de títulos de transporte, en función del sistema de venta utilizado. Todos los títulos de transporte están provistos de un sistema de seguridad, con el objetivo de evitar el fraude.

El cliente debe disponer de un título de transporte válido durante todo el viaje, que deberá conservar desde la entrada a la estación de origen hasta la salida de la estación de destino. En caso de ser solicitado por el personal de Renfe Viajeros, o el personal autorizado, deberá presentarlo, junto con los documentos acreditativos correspondientes.

El cliente deberá comprobar, en el momento de obtener el título de transporte, que los datos de este se ajustan a su petición, pudiendo desistir en ese momento de contratar.

Capítulo 1.
Contenido del título de transporte

Servicios con asignación de plaza

El título de transporte de los servicios con asignación de plaza deberá incluir la siguiente información:

- La determinación de la empresa ferroviaria que realizará el transporte.
- El origen del viaje y la hora de salida.
- El destino del viaje y la hora de llegada.
- Identificar número de tren.
- Los transbordos que pudieran producirse con cambio de tren, especificando lugar y hora, en su caso.
- El coche, la clase o tipo de asiento y el número de plaza.
- En su caso, el tipo de prestación de restauración en la plaza.
- El peso y volumen del equipaje admitido, o la indicación de dónde se puede consultar dicha información.
- El precio total del transporte, incluidos los complementos adicionales al transporte, los gastos de gestión si los hubiere, así como la forma de pago.
- El precio de facturación, en su caso, del equipaje.
- La información sobre los seguros u otros afianzamientos mercantiles que el servicio tenga cubiertos.
- La hora límite, si la hubiere, de presentación en los controles de seguridad para el acceso al tren, si el administrador de infraestructuras lo estableciera.
- Indicación de que el transporte queda sometido a las Reglas Uniformes relativas al contrato de transporte internacional de viajeros y equipajes por ferrocarril (CIV).

Aquellos títulos de transporte que sean nominativos serán intransferibles y contarán con los datos necesarios para acreditar la identidad de la persona que viaja.

Para los denominados Billetes Personalizados se requieren datos personales que no aparecen impresos en el billete, con el único objeto de una posible comunicación con el viajero. En los títulos de transporte, tanto de adulto como de niño, con tarifa Billete gratuito de niño, sí aparece impreso el nombre del adulto.

Servicio sin asignación de plaza

Para los servicios sin asignación de plaza se ajustará la información en función del tipo de servicio, tarificación y formato del soporte del título de transporte, pudiendo sustituir algunos contenidos por la indicación del lugar dónde está disponible la información.

Capítulo 2.
Precio y estructura del sistema tarifario

Desde el punto de vista tarifario, Renfe Viajeros estructura el servicio que ofrece a los viajeros en: servicios comerciales y servicios sujetos a obligaciones de servicio público.

A todos los precios habrá que añadirles los gastos de emisión de los títulos de transporte que, en función del canal de venta, pudieran existir, u otros derivados de servicios adicionales que el cliente pudiera contratar.

Servicios Comerciales

Los precios ofertados para los viajes en los trenes de Servicios Comerciales dependerán de: tren-fecha, origen-destino, del canal de venta, de las condiciones comerciales que seleccione el cliente, así como de los tributos que legalmente existan en cada momento. Estas cuantías son dinámicas y pueden variar durante el periodo de venta de cada viaje o servicio, en función de la oferta y la de-manda. Adicionalmente, se podrá ofertar en cada viaje una serie de complementos o servicios adicionales, que permitan mejorar el confort y la satisfacción del cliente.

Asimismo, Renfe Viajeros, podrá complementar la estructura anterior con otros productos, promociones u ofertas, de forma que se modifiquen los precios o las condiciones comerciales. Puede accederse a estos productos, con información sobre sus condiciones y precios, a través de la página web de Renfe, así como en el resto de los canales de venta, y en las dependencias dedicadas a atención al cliente y su contratación implica la aceptación de sus condiciones.

Servicios sujetos a Obligaciones de Servicio Público

Los precios de los servicios sometidos a estas obligaciones son aprobados y autorizados por los órganos competentes de la Administración.

El conjunto de precios (Tarifa General o Tarifa Base), es el autorizado por la Administración y el que se aplicará para cada tren, clase de confort, origen-destino y prestaciones, incluyendo los tributos que legalmente sean aplicables en cada momento. Estos precios pueden ser consultados a través de cualquier canal de información y venta autorizado por Renfe Viajeros.

La estructura del sistema tarifario del servicio de Cercanías permite establecer los precios autorizados por Núcleo de Cercanías, (área geográfica donde presta servicio los trenes de Cercanías), y zonas recorridas.

Las estructuras de los sistemas tarifarios, de los cuales derivan los precios autorizados de los servicios de Media Distancia, son únicas y se aplican a cada oferta de servicio.

Promociones o Descuentos

Renfe Viajeros pone a disposición de los clientes una serie de productos comerciales dirigidos al público en general o grupos/ usuarios en particular.

Para poder acceder a los mismos, será necesario, por una parte, cumplir los requisitos establecidos para cada uno de ellos, y por otra, aceptar las condiciones comerciales de utilización.

Para los servicios sujetos a obligaciones de servicio público, los precios autorizados por la Administración son los únicos valores de partida para el cálculo de precios promocionales o con descuento.

En general, para los Servicios sujetos a Obligaciones de Servicio Público los descuentos no serán acumulables a otras ofertas comerciales, salvo que expresamente así se especifique, en cuyo caso la acumulación de descuentos u ofertas solo será admitida en los términos establecidos en las condiciones de adquisición del producto comercial.

Las reducciones aplicables a “Familia Numerosa” serán acumulables a cualquier otro descuento sobre la tarifa aplicable, salvo en los productos, servicios u ofertas establecidos en virtud de acuerdo o convenio, o en los que se utilicen o abonen de forma no individualizada.

En Servicios Comerciales, los descuentos por “Familia Numerosa” serán aplicables únicamente a los precios y contraprestaciones que se refieran específicamente a los servicios de transporte, en los términos previstos en la normativa en la que se establece el procedimiento de bonificación a los miembros de familias numerosas y su posterior compensación a las empresas ferroviarias.

Capítulo 3.
Modalidades de títulos de transporte

Renfe Viajeros pone a disposición de los clientes las siguientes modalidades:

- Títulos de transporte SENCILLO:
  Son aquellos cuya adquisición da derecho a viajar a una sola persona en un único trayecto y fecha, en tren o encaminamiento complementario.
  Cuando estos títulos de transporte sean nominativos, éstos serán personales e intransferibles.

- Títulos de transporte COLECTIVO:
  Son aquellos cuya adquisición da derecho a viajar a más de una persona en un mismo trayecto y fecha con un único título, en tren o, en su caso, encaminamiento complementario. Estos títulos de transporte son pluripersonales.

- Títulos de transporte COMBINADO:

  Son aquellos que formalizan distintos contratos de transporte y que dan derecho a viajar en diferentes modos de transporte, incluyendo, en su caso, otros servicios asociados, en un único título.
  Cuando estos títulos de transporte sean nominativos serán personales e intransferibles.

- Títulos de transporte MULTIVIAJE:

  Son los que permiten realizar distintos viajes, bien limitados a un número o ilimitados, durante su periodo de validez.
  Estos títulos de transporte pueden ser de carácter unipersonal o bien de carácter pluripersonal. Cuando sean unipersonales y nominativos, éstos serán personales e intransferibles.

Capítulo 4.
Venta de títulos de transporte

Renfe Viajeros distribuye y vende sus productos a través de los canales de venta autorizados, de los que serán informados puntualmente los usuarios.

4.1 Formas y medios de pago

Las formas de pago admitidas por Renfe Viajeros son:

I. metálico en moneda de curso legal en España
II. tarjetas de crédito/débito aceptadas por Renfe Viajeros
III. puntos de las tarjetas del programa de fidelización de Renfe Viajeros
IV. cualquiera otra regulada al efecto

Se podrán utilizar las plataformas y pasarelas de pago que Renfe Viajeros autorice.

El precio del billete deberá ser abonado en el momento de su adquisición, salvo cuando se regule expresamente lo contrario.

4.2 Desglose del IVA

Los títulos de transporte exhibirán el desglose del Impuesto sobre el Valor Añadido -IVA- correspondiente, cuando sea preceptivo.

4.3 Gastos de gestión

La venta de títulos de transporte para los servicios comerciales puede conllevar gastos de gestión, que se calculan como un porcentaje sobre el precio del transporte o un importe fijo.

Los gastos de gestión pueden variar según cada canal de venta específico. La información disponible sobre los gastos de gestión propios de Renfe figura en las particularidades comerciales aplicables, y pueden consultarse en la información disponible en la web de Renfe, así como en los canales de venta autorizados y en las dependencias dedicadas a atención al cliente.

En la compra de títulos de transporte a intermediarios autorizados por Renfe Viajeros, estos podrán establecer y cobrar sus propias comisiones o gastos de gestión, que no figurarán en el título de transporte, sino en la factura del distribuidor.

Capítulo 5.
Validez del título de transporte

5.1- Los títulos de transporte solamente son válidos desde su adquisición y hasta la finalización del viaje (o viajes, en el caso de títulos combinados o multiviajes). En algunos servicios serán válidos durante un plazo determinado, para las fechas, trenes, trayectos, zonas y tipos de asientos o clases figurados en los mismos. Los viajeros deberán conservar el título de transporte hasta la finalización de los servicios contratados. En caso de billetes nominativos únicamente son válidos para su titular.

Se deberá portar durante el viaje el título de transporte, en un soporte autorizado por Renfe Viajeros, formalizado o validado en su caso, con los documentos originales en vigor que acrediten la identidad del viajero, cuando sea necesario, y las credenciales justificativas para la obtención de los descuentos a los que tenga derecho.

Los Títulos Multiviaje indicarán su periodo de validez. Estos títulos no son válidos por sí mismos para poder viajar hasta que se formalicen o validen para cada viaje, en las máquinas validadoras dispuestas en las estaciones o a bordo de los trenes. La formalización es la obtención de una plaza para una fecha y tren determinados. La validación de un título de transporte es la acción de reflejar de forma mecanizada o electrónica, en los equipos o sistemas destinados para ello, la realización del viaje. Tanto la compra del título de transporte, la reserva de este y su posterior adquisición, como la formalización de los Títulos Multiviaje, deberán realizarse en los canales de venta habilitados al efecto.

Cualquier título de transporte adquirido antes de una revisión de precios al alza o a la baja, será válido para su fecha o periodo de utilización, sin que el viajero deba abonar, o le sea abonada, diferencia alguna.
En los Servicios de Cercanías donde no existe una asignación específica de plaza, para que los títulos de transporte se consideren válidos, deberán validarse antes de iniciar y al finalizar el viaje.

5.2- El título de transporte se considera no válido si no se ha efectuado su formalización o validación, obligatoria por parte del viajero, o cuando se haya manipulado o se haya falsificado. También se considera inválido: si presenta cualquier deterioro que impida comprobar sus datos, si contiene cualquier enmienda, si está plastificado, si no se acompaña de la documentación necesaria habilitante para la naturaleza del título de transporte adquirido, si ha sido anulado, si está caducado, agotado, o si no se corresponde con las condiciones propias del viajero o del trayecto.

5.3- Para los Servicios sujetos a Obligaciones de Servicio Público, la obtención simultánea o consecutiva de más de un título de transporte no será válida para realizar un mismo viaje a un precio más reducido.

Capítulo 6.

Cambio de los títulos de transporte

En los servicios de Alta Velocidad-Larga Distancia, Larga Distancia, Alta Velocidad-Media Distancia y Media Distancia Convencional, los títulos de transporte para una fecha y hora determinados podrán ser cambiados por otras fechas u horarios, en función de las condiciones comerciales de cada producto, excepto cuando dichas condiciones adviertan expresamente de que no se admiten cambios. En algunos casos, que serán advertidos con anterioridad al cliente, la opción por un título que permita cambios podrá suponer un incremento del precio, en forma de suplemento o complemento.

El cambio se podrá realizar desde su adquisición y hasta el momento establecido según cada canal de venta, siempre con la necesaria anticipación para poder llevar a cabo los procedimientos internos correspondientes en el sistema de venta, antes de que expire el plazo establecido. Dichos plazos se podrán consultar en la web de Renfe, en los distintos canales de venta y en las dependencias dedicadas a atención al cliente.

El cambio puede conllevar gastos, aplicables sobre el precio del título de transporte, una vez deducidos los gastos de gestión, excepto en aquellas ofertas en las que se especifique que dicho cambio se realizará de forma gratuita.

- Los títulos de transporte de los servicios de Cercanías no admiten cambios.
- Los Títulos Multiviaje y sus formalizaciones en los servicios de Alta Velocidad-Larga Distancia, Larga Distancia, Alta Velocidad-Media Distancia y Media Distancia Convencional tampoco admiten cambios.

El reintegro o el abono generado, en su caso, se producirá mediante el mismo medio de pago previamente utilizado para la compra del título de transporte.

Capítulo 7.

Anulación de los títulos de transporte

- En los servicios de Alta Velocidad-Larga Distancia, Larga Distancia, Alta Velocidad-Media Distancia y Media Distancia Convencional, los títulos de transporte podrán ser anulados, en general, dentro de su periodo de validez, excepto los correspondientes a aquellas opciones de precios y tarifas que expresamente indiquen que no admiten anulaciones. Para optar por la anulación en algunos servicios se deberá abonar una cantidad adicional.

  La anulación se podrá realizar desde su adquisición y hasta el momento establecido por cada canal de venta, siempre con la necesaria anticipación para poder llevar a cabo los procedimientos internos correspondientes en el sistema de venta antes de que expire el plazo establecido. Dichos plazos podrán consultar en la web de Renfe, en los distintos canales de venta y en las dependencias dedicadas a atención al cliente.

  El trámite de anulación puede conllevar gastos, aplicables sobre el precio del título de transporte, una vez deducidos los gastos de gestión, excepto en aquellas ofertas en las que se especifique que se realiza de forma gratuita.

Los Títulos Multiviaje de Alta Velocidad-Larga Distancia, Larga Distancia, Alta Velocidad-Media Distancia y Media Distancia Convencional se podrán anular según el régimen comercial específico aplicable a cada Título Multiviaje, que se podrá consultar en la web de Renfe, así como en los distintos canales de venta y en las dependencias dedicadas a atención al cliente.

- En los servicios de Cercanías solo se admiten las anulaciones de los títulos de transporte en el momento de la compra y siempre que no se haya realizado la validación en los equipos destinados a ello. Esta anulación no generará coste alguno para el cliente.

  El reintegro se producirá mediante el mismo medio o forma de pago previamente utilizado para la compra del título de transporte.

Título IV

Ocupación de la Plaza

Capítulo 1.
Generalidades

Se considera ocupación de plaza el ejercicio del derecho que tiene el cliente de ocupar un espacio sentado, con o sin garantía de plaza, en un tren y trayecto concreto, mediante la adquisición de un título de transporte válido, en función del servicio ofrecido en cada caso.

Igualmente, se considera ocupación de plaza el derecho del viajero a ocupar un asiento contiguo al del viajero o el espacio a los pies de dicho asiento contiguo con un perro de hasta 40 kilos en los trenes y en los casos establecidos expresamente en las condiciones comerciales específicas.

El cliente que haya abonado una plaza podrá compartir su uso con un menor que tenga derecho a ello, cuando así esté previsto en régimen comercial específico aplicable, que se podrá consultar en la web de Renfe, así como en los distintos canales de venta y en las dependencias dedicadas a atención al cliente.

En todo caso, cada asiento o cama únicamente podrán ser ocupados como máximo por dos personas: una persona con título de transporte válido y derecho a ocupar una plaza y un menor que cumpla los requisitos para viajar sin ocupar plaza; o bien en el caso del asiento contiguo al del viajero o espacio a los pies del asiento contiguo al del viajero por un perro de hasta 40 kilos, cuando así esté previsto en las condiciones comerciales específicas.

También se podrán establecer requisitos comerciales para que una persona pueda adquirir y ocupar dos plazas contiguas.

En Alta Velocidad-Larga Distancia, Larga Distancia, Alta Velocidad-Media Distancia y Media Distancia Convencional con plazas asignadas, la gestión de las plazas libres estará a cargo del personal encargado de la supervisión o intervención en ruta. Cualquier modificación de plaza a lo largo del viaje deberá ser solicitada previamente a este personal.

En Cercanías y Media Distancia Convencional sin plazas asignadas, el cliente podrá ocupar un asiento, si está libre, o viajar de pie.

Capítulo 2.
Acceso al tren

El cliente deberá disponer de un título de transporte válido durante todo el viaje, que estará obligado a conservar desde la entrada a la estación de origen hasta la salida de la estación de destino. En caso de ser solicitado por el personal autorizado, deberá presentarlo, junto con los documentos acreditativos correspondientes.

Con carácter general, el viajero podrá incorporarse al tren en una estación con parada comercial prevista posterior a la indicada como origen, o descender del tren en una estación con parada comercial prevista anterior a la fijada como destino siempre que el título de transporte sea válido para el trayecto efectivamente realizado. No obstante, en determinadas tarifas, abonos, productos o servicios, Renfe Viajeros podrá establecer la obligación de que el acceso al tren y descenso del mismo se realice necesariamente desde las estaciones de origen y destino consignadas en el billete o título de transporte. En caso de incumplimiento de dicha obligación, el título de transporte podrá considerarse no válido.

Capítulo 3.
Control de acceso o en ruta

El personal encargado de la supervisión, u otro personal autorizado por Renfe Viajeros, podrá requerir al viajero el documento que acredite su identidad, en relación con el título de transporte, en el control de acceso, al acceder al tren, durante su recorrido o antes de abandonar la estación de destino. El cliente deberá presentar, igualmente, cuando se le solicite, el título de transporte, en cualquier soporte autorizado, junto con los documentos justificativos del derecho a la obtención de los descuentos aplicados.

El viajero a bordo sin título de transporte que hubiera accedido al tren en una estación sin posibilidad de venta de título de transporte deberá regularizar su situación ante el personal encargado de la supervisión o intervención en ruta, u otro agente que Renfe Viajeros haya autorizado. En este supuesto se entregará al viajero el justificante del pago realizado. En otro caso, será de aplicación lo indicado en estas Condiciones Generales para viajeros sin título de transporte.

El personal encargado de la supervisión o intervención en ruta podrá realizar el canje de cualquier billete, cuando exista causa justificada.

Capítulo 4.
Interrupción del viaje por parte del cliente

Si el viajero decide voluntariamente interrumpir el viaje en una estación intermedia, no tendrá derecho a ningún reintegro respecto al trayecto no utilizado, quedando invalidado el título para viajar.

Capítulo 5.
Cambio de plaza o tipo de asiento una vez iniciado el viaje

Se podrá realizar un cambio de plaza dentro del mismo tipo de asiento o clase o a una inferior, previa solicitud al personal encargado de la supervisión o intervención en ruta y siempre que existan plazas disponibles. Si se realiza el cambio de plaza, a una de inferior tipo de asiento o clase, el cliente no tendrá derecho a reintegro alguno.

Cuando el cambio de plaza fuera decidido por el personal encargado de la supervisión o intervención en ruta, como consecuencia de una incidencia relacionada con la prestación del servicio, el viajero no abonará diferencia de precio alguna por la acomodación en plaza más cara. Si el cambio se realiza a una plaza de menor coste, se devolverá al cliente la diferencia de precio.

Capítulo 6.
Mejora de tipo de asiento, opción de precio o clase una vez iniciado el viaje

El cliente que ostente un título válido podrá solicitar la mejora de tipo de asiento, de tarifa, opción de precio o de clase, previa solicitud al personal encargado de la supervisión o intervención en ruta, autorizándose siempre que lo permitan las condiciones del tren, las plazas, la opción de precio, o tarifa aplicada en el título de transporte. En tal caso, el cliente deberá abonar en el acto, la diferencia de precio, conforme a las condiciones establecidas y las tarifas vigentes para el título de transporte con el que viajaba en el momento de la solicitud.

Aún en el caso de que no se produjera la solicitud previa de mejora, el personal encargado de la supervisión o intervención en ruta podrá ofrecer al cliente la regularización de su billete, abonando la diferencia de la mejora, o continuar el viaje en las condiciones figuradas en el billete.

En el caso de que la mejora solicitada conlleve restauración en la plaza, u otra prestación que requiera un suministro previo, y no se dispusiera de las provisiones necesarias, se informará al cliente sobre la imposibilidad de prestar ese servicio. Si el cliente acepta en esas condiciones el cambio, se entenderá que está conforme y que renuncia a la restauración, o prestación de la que se trate, no efectuándose reembolso alguno posterior por este motivo.

Capítulo 7.
Prolongación del recorrido una vez iniciado el viaje

En los servicios de Alta Velocidad-Larga Distancia, Larga Distancia, Alta Velocidad-Media Distancia y Media Distancia Convencional, el viajero que desee prolongar el recorrido, lo deberá comunicar previamente al personal encargado de la supervisión o intervención en ruta, autorizándose siempre que lo permitan las condiciones del tren, la disponibilidad de plazas y la opción de precio o tarifa aplicada en el título de transporte. En tal caso, el cliente deberá abonar en el acto el precio adicional del nuevo trayecto:

- Conforme a las condiciones establecidas para el título de transporte con el que viajaba en el momento de la solicitud, o bien
- Conforme a las condiciones y tarifas aplicables, (en caso de que el cliente opte por la mejora del tipo de asiento), de tarifa, de opción de precio o de clase.

Si no se produjera dicha solicitud previa y abono de la tarifa, en las condiciones elegidas, al personal encargado de la supervisión o intervención en ruta, se considerará al cliente desprovisto de título de transporte válido para el recorrido de prolongación.

En los servicios de Cercanías, el cliente provisto de título válido podrá prolongar su viaje dentro y fuera del Núcleo, previa comunicación y regularización de su pago en la estación de origen. Únicamente en el caso de que la estación de origen no tenga venta asistida, la regularización del pago se hará en ruta.

Dentro del Núcleo de Cercanías el cliente deberá abonar un título de transporte complementario del nuevo trayecto y conservar ambos títulos de transporte hasta finalizar los dos recorridos. Los clientes con títulos cargados en la Tarjeta sin Contacto de Renfe Viajeros podrán prolongar su viaje solamente dentro del Núcleo de Cercanías, y en ese caso, deberán abonar un título de transporte complementario, y conservar ambos títulos de transporte hasta finalizar los dos recorridos.

Fuera del Núcleo de Cercanías el cliente deberá adquirir un nuevo título de transporte con la tarifa que corresponda de Media Distancia Convencional desde el origen hasta la estación que desee prolongar su viaje, descontando el importe del Billete Sencillo de Cercanías que el cliente adquirió anteriormente, debiendo conservar ambos títulos de transporte hasta finalizar los dos recorridos.

Los Títulos Multiviaje y los emitidos por los Consorcios de Transporte o asimilados no admiten prolongación del recorrido fuera del Núcleo.

Título V

Condiciones de Viaje para Menores

Con independencia de la edad de los menores, todos deben disponer de un título de transporte válido en Alta Velocidad-Larga Distancia, Larga Distancia, y Alta Velocidad-Media Distancia. En estos servicios, los menores de 14 años deberán viajar con la compañía de una persona adulta.

Renfe Viajeros podrá aplicar descuentos y ventajas comerciales para el viaje de los menores de edad, atendiendo al servicio utilizado y a su edad. Las particularidades comerciales aplicables a cada servicio podrán consultarse en la información disponible en la web de Renfe y en los diferentes canales de venta autorizados, así como en las dependencias dedicadas a atención al cliente.

La edad de los menores que tienen derecho a viajar de forma gratuita sin ocupación de plaza se establece en las especialidades comerciales aplicables antes referidas.

En determinados trenes, Renfe ofrece un servicio para que los menores de edad puedan viajar solos sin la compañía de un adulto y bajo la supervisión del personal de a bordo. Las condiciones de este servicio podrán consultarse en la información disponible en la web de Renfe y en los diferentes canales de venta autorizados, así como en las dependencias dedicadas a atención al cliente.

Para todos los servicios, los menores de 18 años que viajen sin su madre, padre o tutor legal lo harán siempre bajo la responsabilidad de estos.

Título VI

Condiciones de Viaje para Personas con Discapacidad o Movilidad Reducida

Las personas con discapacidad o con movilidad reducida podrán hacer reservas u obtener títulos de transporte sin necesidad de viajar acompañados por otra persona, a menos que sea estrictamente necesario para garantizar que el viaje se desarrolle en condiciones adecuadas de seguridad, atendiendo a la normativa aplicable.

Renfe Viajeros dispone de material accesible, especialmente diseñado para posibilitar el viaje a estas personas. Para determinados trenes, servicios y estaciones está disponible el denominado "Servicio de Asistencia", prestado por el Administrador de Infraestructuras Ferroviarias, que es un servicio especializado para facilitarles el transporte en ferrocarril a personas con discapacidad o movilidad reducida. Las condiciones comerciales específicas aplicables a este servicio podrán consultarse en la información disponible en la web de Renfe, así como en los distintos canales de venta y en las dependencias dedicadas a atención al cliente.

Título VII

Servicios Complementarios

Se consideran servicios complementarios el transporte de: equipaje, animales de compañía, elementos de movilidad individual y cualquier bulto que el viajero pueda válidamente llevar consigo. El viajero deberá colocarlos adecuadamente en los lugares destinados para ello, respetando los límites de peso, volumen y dimensiones establecidos en las condiciones comerciales específicas. Además, deberá custodiarlos debidamente, evitando cualquier daño, molestia o peligro, y será responsable de los daños y perjuicios causados que sean imputables al incumplimiento de estos deberes.

También Renfe Viajeros podrá ofrecer la posibilidad de elegir servicios de valor añadido, tanto prestados por Renfe Viajeros como por otras empresas, y añadirlos como complemento adicional al precio del transporte en el proceso de compra.

Las condiciones comerciales aplicables a todos estos podrán consultarse en la Normativa Comercial, disponible en la web de Renfe, así como en los distintos canales de venta y en las dependencias dedicadas a atención al cliente.

Capítulo 1.

Viaje con animales de compañía (mascotas)

Renfe Viajeros ofrece la posibilidad de realizar el viaje con animales de compañía en los trenes, según las condiciones comerciales específicas de cada servicio ferroviario. En algunos casos, Renfe Viajeros podrá limitar o excluir el transporte de mascotas, informando al cliente antes de la compra de esta circunstancia.

Estos animales estarán siempre bajo el control de la persona que los porte en todas las fases del viaje. Si las mascotas producen molestias, el personal de a bordo buscará la alternativa más favorable para poder continuar el viaje en otro lugar del tren, siempre que sea posible.

La persona que viaje con la mascota será responsable de que ésta cumpla las condiciones higiénico-sanitarias y de seguridad, y disponer durante el viaje de la documentación y seguros preceptivos, conforme a la legislación vigente. Igualmente deberá mantener en perfectas condiciones de higiene y limpieza el asiento y espacios ocupados por la mascota durante el viaje.

Capítulo 2.
Equipajes

Se considerará equipaje admisible todo bulto de mano que contenga prendas y objetos de uso personal o profesional que el cliente lleve consigo, cuya naturaleza no contravenga las disposiciones de seguridad establecidas en la legislación vigente, y no suponga peligro para la seguridad del transporte, ni obstaculice la explotación ferroviaria, ni represente peligro o molestia para otros viajeros.

Todo viajero podrá llevar consigo, bajo su custodia y responsabilidad, en los lugares destinados al efecto, y en su caso previo pago, el número de bultos de mano y con las dimensiones que se establezcan en las condiciones comerciales relativas a la admisibilidad y regulación del equipaje aplicables a cada servicio que están disponibles en la web de Renfe, así como en los distintos canales de venta y en las dependencias dedicadas a atención al cliente.

El viajero no podrá llevar consigo:

- Materiales susceptibles de explosión o inflamación,
- Bultos que por su naturaleza, tamaño, tipología, volumen, olor o contenido puedan:

    - Ser considerados como peligrosos
    - Dañar, molestar o manchar a los demás viajeros y a sus equipajes
    - Dañar el material ferroviario, obstaculizar la explotación ferroviaria o poner en peligro la seguridad del transporte.

Renfe Viajeros responderá por la pérdida, deterioro o daños a los equipajes en los supuestos y en los términos previstos en el Título IX “Responsabilidad de Renfe Viajeros” de las presentes Condiciones Generales.

El equipaje que por sus dimensiones o características no cumpla los requisitos para ser considerado equipaje de mano se considerará “equipaje especial”. El cliente solo podrá llevarlo consigo siempre que cumpla lo establecido en la normativa comercial específica.

2.1 Bicicletas y otros elementos de movilidad individual

Solo estará permitido el acceso a los trenes con bicicletas y otros elementos de movilidad individual, en su caso, previo pago, cuando así se establezca expresamente para determinados servicios o trenes, en los términos indicados en las condiciones comerciales específicas, y siempre que sean fácilmente manejables, no afecten de manera adversa al servicio ferroviario, y se cumplan los requisitos establecidos en las citadas condiciones.

Capítulo 3.

Viaje con armas

Renfe Viajeros únicamente admitirá viajeros que porten armas en los trenes, cuando se cumplan todos los siguientes requisitos:

- Que se trate de armas de deportistas o armas reglamentarias, según su definición legal.
- Que vayan desmontadas o dentro de sus cajas o fundas.
- Que vayan acompañadas de las correspondientes guías, licencias y demás documentación exigida legalmente.

Cuando se trate de personal de las Fuerzas Armadas, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, del Servicio de Vigilancia Aduanera o de personal de empresas de seguridad que realicen funciones de custodia o vigilancia, bastará con la exhibición de su guía de pertenencia y su Tarjeta de Identidad Militar o, en su caso, el carné profesional. En caso de viajar fuera de servicio deberán portar el arma desmontada y dentro de su caja o funda.

Los portadores de armas deberán, en todo momento, actuar con la diligencia y precaución necesarias y comportarse de forma que no pongan en peligro o causen alarma, daños o molestias a los demás viajeros o a sus bienes, y no pongan en peligro la seguridad del transporte ni obstaculicen la explotación ferroviaria.

Capítulo 4.

Objetos olvidados, perdidos o abandonados

Los objetos olvidados, perdidos o abandonados por los clientes, que sean hallados en los trenes, andenes u otras dependencias de la estación, serán entregados al responsable del ámbito correspondiente para su custodia, durante un periodo de tiempo determinado y durante el cual estarán a disposición de los clientes para su entrega, previa justificación de su propiedad.

Título VIII

Derechos y Obligaciones de los Viajeros

Capítulo 1.
Derechos

Los viajeros de Renfe Viajeros tienen, entre otros, los siguientes derechos:

1. A ser informados de la existencia de estas Condiciones Generales, que estarán a su disposición en la página web de Renfe, así como en los canales y puntos de venta y en las dependencias dedicadas a atención al cliente.

2. Al acceso, con la suficiente antelación, a los horarios de los servicios y a los precios correspondientes, así como al resto de información disponible sobre el servicio ferroviario. En especial a ser informados en caso de retraso de la salida o de la llegada, de la situación y de la hora estimada de salida y llegada, en cuanto esta información esté disponible.

3. A recibir antes del viaje, cuando así lo soliciten, la siguiente información:
   - Horarios y condiciones del viaje más rápido y de las opciones de precio y tarifas más económicas.
   - Accesibilidad, condiciones de acceso y disponibilidad de instalaciones para personas con discapacidad o movilidad reducida.
   - Asientos o plazas disponibles.
   - Actividades que puedan perturbar o retrasar los servicios.
   - Disponibilidad de servicios complementarios.
   - Condiciones para la admisión de equipaje y accesibilidad y condiciones de acceso para bicicletas.
   - Procedimientos para recuperar el equipaje olvidado o perdido.
   - Procedimientos para presentar reclamaciones y quejas.

4. A recibir durante el viaje información sobre:
   - Servicios a bordo.
   - Estación siguiente con parada.
   - Posibles retrasos e incidencias.
   - Principales servicios de enlace.
   - Cuestiones de seguridad.

5. A celebrar con Renfe Viajeros un contrato de transporte ajustado a lo dispuesto en la legislación vigente, mediante la adquisición de un título válido para el viaje desde o hasta cualquiera de las estaciones en las que se reciban o apeen viajeros en el viaje contratado, sin perjuicio de lo establecido en el Título IV Capítulo 2 “Acceso al Tren” de las presentes Condiciones Generales. A estos efectos, los trenes solo efectuarán parada en las estaciones o apeaderos previamente determinados por Renfe Viajeros.

6. A recibir el servicio contratado en las adecuadas condiciones de calidad y seguridad.

7. A ser informados de los procedimientos establecidos para resolver las controversias que puedan surgir en relación con el transporte ferroviario, que son los siguientes:
   a) Los viajeros, sin perjuicio de poder instar la defensa de sus pretensiones ante la jurisdicción ordinaria, están facultados para dirigir reclamaciones y quejas relacionadas con la prestación del servicio directamente a Renfe Viajeros, que podrán realizar en los términos previstos en el Título IX Capítulo I "Garantías para el viajero" de las presentes Condiciones Generales.
   b) Renfe Viajeros tendrá, a disposición de los usuarios, un formulario o libro de reclamaciones, con el formato, edición o modelo que se determine reglamentariamente.
   c) Igualmente, los clientes están facultados para dirigir sus reclamaciones relacionadas con la prestación del servicio de transporte ferroviario y para instar la defensa de sus pretensiones ante los organismos arbitrales competentes.

8. A ser resarcidos de los perjuicios que se les causen, en caso de incumplimiento de las obligaciones que correspondan a Renfe Viajeros.

9. A ser informados de las pólizas de seguro o afianzamientos que Renfe Viajeros tenga contratadas para garantizar su responsabilidad. Esta información que estará disponible en las dependencias dedicadas a la atención al cliente, así como en los distintos canales de venta y en la web de Renfe.
10. A cambiar y anular sus títulos de transporte en los términos previstos en estas Condiciones Generales y en las condiciones comerciales específicas de aplicación.

Capítulo 2.
Obligaciones de los viajeros

Los viajeros deberán cumplir las siguientes obligaciones:

1. Adquirir el título de transporte correspondiente al trayecto deseado; comprobar que los datos incluidos en el mismo se corresponden con lo solicitado; ir provistos del mismo durante el tiempo que dure el viaje y hasta la salida de la estación de destino, así como presentar el mismo, junto con la documentación original y en vigor que acredite la identidad del viajero, al personal de Renfe Viajeros o al personal autorizado por ésta cuantas veces sea requerido para ello, absteniéndose de viajar sin título de transporte válido y suficiente o con título que no acompañe los documentos acreditativos, en función de las características del viaje y condiciones de utilización según el descuento o la tarifa aplicable.

2. Atender las indicaciones que les formule el personal de Renfe Viajeros o el personal autorizado por ésta en relación con la correcta prestación del servicio, así como lo indicado en los carteles colocados a la vista en instalaciones y trenes, y permanecer únicamente en las instalaciones ferroviarias en el horario en que esté prevista su utilización para los clientes.

3. Cumplir las normas vigentes en materia de seguridad y orden público, y de protección civil, y someterse a los controles de seguridad dispuestos para el acceso a los vehículos y zonas de embarque, no permitiéndose su entrada en caso contrario. Los viajeros deberán abstenerse de cualquier actividad o acción que por su naturaleza pueda alterar el orden público, perturbar a los demás clientes o considerarse molesta u ofensiva para éstos o para el personal de Renfe Viajeros o los autorizados por ésta, o que implique peligro para su integridad o ponga en peligro la seguridad del transporte por ferrocarril.

4. Abstenerse de fumar, distribuir publicidad, pegar carteles, mendigar, organizar rifas o juegos de azar con ánimo de lucro y vender bienes o servicios en los trenes, instalaciones y dependencias de Renfe, sin autorización expresa previa y por escrito de Renfe Viajeros, así como realizar cualquier otra acción prohibida por la legislación vigente.
5. Acceder o abandonar el tren cuando se encuentre plenamente parado únicamente en las paradas establecidas al efecto; viajar en los lugares habilitados para los viajeros, procurando no dificultar el paso en los lugares destinados al tránsito de personas; y absteniéndose de entrar en las cabinas de conducción u otros lugares de los trenes o en las instalaciones reservadas para uso exclusivo del personal ferroviario o de personas autorizadas.

6. Respetar los vehículos e instalaciones, así como abstenerse de cualquier acción que pueda presentar un peligro para la seguridad del ferrocarril, sus medios e instalaciones de todo tipo, o suponga deterioro o suciedad en el material, los vehículos o las instalaciones ferroviarias.

7. Abstenerse de manipular los mecanismos de apertura o cierre de las puertas o cualquier otro mecanismo o dispositivo de uso exclusivo del personal de Renfe Viajeros; de hacer uso, sin causa justificada de los mecanismos de alarma, parada de los trenes, o de cualquier otro dispositivo del tren; de impedir o forzar la apertura o cierre de las puertas de acceso a los trenes, así como de lanzar o depositar objetos o materiales o hacer vertidos de cualquier naturaleza en los trenes o instalaciones ferroviarias.
8. Cumplir con lo previsto en el Título VII de las presentes Condiciones Generales respecto a la admisión y transporte de animales domésticos, de bicicletas, armas, bultos y equipajes.

Capítulo 3.
Consecuencias del incumplimiento de las obligaciones de los viajeros

El incumplimiento de alguna de las obligaciones por el viajero, indicadas en el Capítulo 2 del Título VIII, podrá determinar el cese de la obligación para Renfe Viajeros de transporte del viajero y los objetos que porte, sin derecho a devolución de importe alguno y la exigencia de la indemnización de daños y perjuicios pertinente, sin perjuicio de la sanción administrativa o de otro orden que, en su caso, pudiera ser impuesta por la Administración o Autoridad judicial competente.

3.1 Personas que viajan sin título de transporte válido y regularización de este en ruta

El cliente debe disponer de un título de transporte válido durante todo el viaje, que se debe presentar, junto con los documentos acreditativos, al personal de Renfe Viajeros, o al personal autorizado por ésta, cuando sea requerido debiéndose conservar hasta la finalización de los servicios contratados.

Si el cliente, en ruta, no presenta el título de transporte o alguno de los documentos acreditativos, se le considerará viajero desprovisto de título de transporte válido para viajar, y el personal encargado de la supervisión o intervención en ruta procederá a regularizar esta situación.

Dicha regularización se llevará a cabo de la siguiente manera:

1.1. 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, el cliente abonará el importe del billete del trayecto que corresponda. En el caso de que el cliente tenga derecho a algún descuento, deberá acreditarlo en ruta para su aplicación y, en caso contrario, deberá abonar el título de transporte a Tarifa General/Base o precio de referencia. En el supuesto de que Renfe Viajeros no pueda aplicar la tarifa solicitada en ruta, el cliente deberá abonar el título de transporte a Tarifa General/ Base o precio de referencia, pudiendo posteriormente reclamar el reintegro de la diferencia.

De forma excepcional, los viajeros con discapacidad visual, usuarios de sillas de ruedas, viajeros de avanzada edad o con discapacidad intelectual o cognitiva, abonarán sólo el importe de título del transporte del trayecto que corresponda, aun cuando puedan adquirir el billete a través de una máquina autoventa de la estación o por otros canales.

1.2 En otros supuestos distintos a los recogidos en el apartado 1.1 anterior, al viajero sin título de transporte válido se le aplicarán las penalizaciones que puedan corresponder. Los títulos de transporte que no sean válidos, o sean utilizados fraudulentamente, serán retirados por el personal encargado de la supervisión o intervención en ruta, sin derecho a reintegro alguno, y sin perjuicio de las actuaciones o penalizaciones previstas a continuación.

3.2 Penalizaciones por viajar sin título de transporte válido

Si el cliente está desprovisto de título de transporte válido o carece de derecho alguno para las bonificaciones o reducciones obtenidas y accede al tren sin que concurran las circunstancias descritas en el párrafo 1.1 anterior, deberá abonar el importe del título de transporte del trayecto correspondiente al precio de referencia o a la Tarifa General/ Base, incluyendo los gastos de gestión establecidos por Renfe Viajeros, además de las siguientes penalizaciones por acceder al tren de forma indebida:

Alta Velocidad-Larga Distancia y Larga Distancia
300 euros.

Alta Velocidad-Media Distancia
200 euros.

Media Distancia Convencional
200 euros.

Cercanías
100 euros.

Si el abono se realiza en un plazo inferior a 30 días naturales, se aplicará una reducción del 50% de la cantidad a pagar por estas penalizaciones, conforme a las normas, procedimientos particulares y en los canales de venta que se establezcan para cada servicio ferroviario.

3.3 Inadmisión de viajeros

Renfe Viajeros podrá negar el acceso u obligar a abandonar sus vehículos de transporte a los viajeros sin título de transporte válido que se hayan negado a regularizar esta situación, o a los viajeros que con su conducta o portando algún objeto, equipaje o vehículo, alteren el orden o representen un peligro para la seguridad y el buen funcionamiento de la explotación del transporte, o para la seguridad de los demás viajeros, o los que les incomoden gravemente.

Queda prohibido el acceso a los trenes con vehículos a motor.
Se permitirá el acceso con patinetes, monociclos y otros vehículos de movilidad personal que dispongan de etiqueta identificativa, marcaje de fábrica y póliza de seguro exigidos por la normativa vigente, en los términos previstos en las Condiciones Comerciales de cada servicio.

Quedan excluidos de esta prohibición los vehículos para personas con movilidad reducida y las bicicletas eléctricas que no tengan la consideración legal de vehículo personal ligero.

En estos supuestos, dichos viajeros deberán abandonar el tren, si ya han accedido a él, en la estación en la que estuviera estacionado, o si se encontrara en tránsito, en la siguiente estación en la que efectúe parada, sin derecho a reembolso del precio pagado, y sin perjuicio de las sanciones que pudieran corresponder por las infracciones que hubieran cometido y de la aplicación, en su caso, de las penalizaciones previstas en las presentes Condiciones Generales.

Podrá denegarse también el acceso a los vehículos de transporte y a las salas de embarque o de espera a aquellas personas que no se sometan a los controles de seguridad establecidos.

Título IX

Responsabilidad de Renfe Viajeros

Renfe Viajeros está obligada a prestar el servicio contratado en las condiciones recogidas en el título de transporte, en el presente documento y en las condiciones comerciales específicas aplicables, y responderá frente al viajero en caso de incumplimiento de conformidad con la legislación vigente y dentro de los límites indicados en el presente Título.

Capítulo 1.
Garantías para el viajero

Renfe Viajeros tiene garantizada la cobertura de la responsabilidad civil en la que pueda incurrir, en particular, la derivada de los daños causados a los viajeros y al equipaje.

De manera general, los viajeros podrán ser indemnizados, conforme a la legislación vigente y a la Normativa Comercial, cuando quede probado un incumplimiento del contrato de transporte por causa imputable a Renfe Viajeros.

Sin perjuicio de otras condiciones comerciales específicas más favorables previstas expresamente para determinados servicios en la Normativa Comercial de Renfe Viajeros, que se aplicarán de forma preferente, el viajero será indemnizado en los casos de cancelación, interrupción y retraso de la forma establecida en el presente Título IX.

Renfe Viajeros tendrá a disposición de los viajeros un libro u hojas de reclamaciones en los términos previstos en la normativa sectorial ferroviaria, así como un teléfono gratuito específico para atención de reclamaciones y un buzón de Atención al Cliente de la web de Renfe.

Los viajeros podrán presentar sus reclamaciones o quejas en dicho libro u hojas de reclamaciones, sin perjuicio de poder utilizar los medios de comunicación mencionados en el párrafo anterior.
El plazo de presentación de la reclamación será el establecido en la legislación aplicable vigente.

Capítulo 2.
Responsabilidad por cancelación, interrupción o retraso

El viajero afectado por la cancelación, interrupción o retraso del viaje podrá tener derecho a recibir la indemnización prevista en los términos establecidos en la legislación aplicable.

En el caso de que el retraso de la salida o de la llegada sea superior a 60 minutos, Renfe Viajeros estará obligada a proporcionar asistencia al viajero en los términos establecidos en la legislación vigente.

Cuando exista cancelación o interrupción del viaje contratado por personas con discapacidad o movilidad reducida, se llevará a cabo la habilitación de su título de transporte para otro tren u otro modo de transporte, debiendo cumplir en dicho supuesto unas condiciones similares de accesibilidad.

El viajero no tendrá derecho a indemnización si Renfe Viajeros informa del retraso, antes de la compra del título de transporte o si la duración de este es menor de 60 minutos.

En cualquier caso, podrán establecerse compensaciones más ventajosas a las indicadas en estas Condiciones Generales. Estas compensaciones más ventajosas se encontrarán a disposición de los clientes en la página web de Renfe, así como en los distintos canales de venta autorizados y en las dependencias dedicadas a atención al cliente.

Lo dispuesto en el presente apartado se aplicará a los viajes realizados al amparo de títulos emitidos por los Consorcios y Autoridades del Transporte y títulos Multiviaje, conforme a sus condiciones comerciales específicas, y con las excepciones y limitaciones previstas en la normativa de aplicación.

Para los servicios de transporte sucesivos explotados por una o varias empresas ferroviarias se estará a lo dispuesto en la legislación vigente, así como en los acuerdos y contratos firmados entre las distintas empresas

2.1 Cancelación del viaje

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

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.
- 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 transporte 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 Viajeros habilite.

Si el viajero optase por utilizar la alternativa de transporte ofrecida, será de aplicación lo establecido en las condiciones comerciales aplicables, que se podrán consultar en la información disponible en la web de Renfe, así como en los canales de venta autorizados y en las dependencias dedicadas a atención al cliente.

Con relación a la compatibilidad de las indemnizaciones derivadas por cancelación con otras indemnizaciones a las que el viajero pudiera tener derecho será de aplicación lo establecido en las condiciones comerciales aplicables, que se podrán consultar en la información disponible en la web de Renfe, así como en los canales de venta autorizados y en las dependencias dedicadas a atención al cliente.

2.2 Interrupción del viaje

Se entenderá por interrupción del viaje la paralización de este una vez iniciado.

Cuando como consecuencia de la interrupción del viaje se incurra en alguno de los supuestos previstos en el apartado siguiente, para el caso de retraso, será de aplicación lo previsto en el mismo.

Si el tren se encuentra bloqueado en la vía, Renfe Viajeros realizará el transporte a la estación de ferrocarril de origen, a otra estación de origen alternativa o al destino final del servicio, siempre y cuando sea físicamente posible.

2.3 Retrasos

Se considera retraso el tiempo transcurrido entre la hora programada de llegada del viajero, según el horario publicado, y la hora real de llegada a la estación del destino indicada en el billete.

Cuando se prevea que el tren saldrá de origen con retraso respecto al horario publicado, el cliente tendrá derecho a una de las siguientes opciones:

- Al cambio sin gastos del título de transporte para otro tren u otra fecha,
- Al reintegro del precio pagado por el viaje no realizado,
- A continuar el viaje en el mismo tren.

Si durante el viaje se produce un retraso igual o superior a 60 minutos en la llegada al destino que figura en el título de transporte, el viajero podrá optar por:

a) El reintegro del importe del título de transporte correspondiente a la parte del viaje no efectuada.
b) Si a causa de este retraso el viaje ha perdido la razón de ser para el viajero o no desea continuar el viaje, tendrá derecho a percibir también el importe del título de transporte correspondiente a la parte del viaje efectuado. En este caso, Renfe Viajeros proporcionará, y cuando así proceda, un servicio de regreso lo antes posible al punto de partida.
c) 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, sin gastos, en una fecha posterior.

Excepto por las causas previstas por la legislación vigente, en caso de retraso en la llegada a destino por tiempo igual o superior a 60 minutos, el cliente tendrá derecho a una indemnización equivalente al 50 por ciento del precio del título de transporte utilizado. Cuando el retraso supere los 90 minutos, la indemnización será equivalente al total de dicho precio.

2.4 Garantía de enlace

Renfe Viajeros garantiza el enlace entre sus trenes en las condiciones indicadas a continuación, con excepción de lo establecido para los trenes de Cercanías y aquellos otros servicios o productos en que así lo indiquen sus condiciones comerciales específicas.

Esta garantía será de aplicación únicamente cuando, entre la hora teórica de llegada del primer tren y la de salida del segundo, exista un intervalo horario de 60 minutos –si el cambio de tren se realiza en la misma estación-, o de 90 minutos –si el cambio de tren se realiza entre dos estaciones del mismo municipio-, y permitirá obtener las compensaciones establecidas expresamente en las condiciones comerciales específicas para el caso de pérdida de enlace.

En los Servicios de Cercanías no se garantiza el enlace en ningún caso.

Los transbordos con otros medios de transporte o trenes de distintas compañías ferroviarias, al amparo del billete combinado correspondiente, se regularán según lo dispuesto en la legislación vigente, así como en los acuerdos y contratos firmados entre las distintas compañías.

Título X

Protección de Datos de Carácter Personal

La información relativa al tratamiento y a la protección de los datos personales se pondrá a disposición de los clientes en los términos requeridos por la normativa aplicable, y en todo caso en la página web de Renfe, en el apartado política de privacidad, así como en los distintos canales de venta y las dependencias dedicadas a atención al cliente.

Título XI

Entrada en Vigor

La presente versión de las Condiciones Generales entrará en vigor el 7 de septiembre de 2026.

Histórico de versiones

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	FECHA ENTRADA EN VIGOR	MODIFICACIONES
1	28-06-2022	15-09-2022	Versión inicial.
2	28-11-2023	12-12-2023	Prohibición acceso a los trenes con patinetes, monociclos o cualesquiera otros dispositivos de movilidad personal eléctricos o dotados de baterías (TÍTULO VIII. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS VIAJEROS; Capítulo 3. Consecuencias del incumplimiento de las obligaciones de los viajeros; 3.3 Inadmisión de viajeros)
3	30-06-2026	02-07-2026	-Permitir que los perros de hasta 40 kilos puedan ocupar plaza en los trenes y casos establecidos en las condiciones comerciales específicas (TÍTULO IV OCUPACIÓN DE LA PLAZA; Capítulo 1. Generalidades). - Con carácter general, se permitirá la incorporación o descenso de viajeros en cualquier estación intermedia comprendida en el recorrido de su título de transporte, salvo en el caso de determinadas tarifas, abonos, productos o servicios. (TÍTULO IV OCUPACIÓN DE LA PLAZA; Capítulo 2. Acceso al tren). -Negar el acceso, a los viajeros que alteren el orden o representen un peligro para la seguridad y el buen funcionamiento de la explotación del transporte, o para la seguridad de los demás viajeros, o los que les incomoden gravemente. (TÍTULO VIII. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS VIAJEROS; Capítulo 3. Consecuencias del incumplimiento de las obligaciones de los viajeros; 3.3 Inadmisión de viajeros).
4	04-09-2026	07-09-2026	Reapertura del acceso con vehículos de movilidad personal a los trenes de Renfe Viajeros (TÍTULO VIII. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS VIAJEROS; Capítulo 3. Consecuencias del incumplimiento de las obligaciones de los viajeros; 3.3 Inadmisión de viajeros)

Anexo I

Información de Contacto

De Renfe Viajeros:

El domicilio social de Renfe Viajeros Sociedad Mercantil Estatal, S.A.,

con NIF A-86868189, está en Madrid, Avenida Ciudad de Barcelona, 4, 28007

Su página web es:
www.renfe.com

Su teléfono es:
(+34) 912 320 320

Del Ministerio de Transportes y Movilidad Sostenible:

Su sede está en:
Madrid, Paseo de la Castellana nº 67, 28071.

Su página web es:
https://www.transportes.gob.es/

Su teléfono es:
(+34) 91 597 70 00

De las Juntas Arbitrales del Transporte

Su página web está en:

https://www.transportes.gob.es/transporte-terrestre/servicios-al-transportista/juntas-arbitrales/juntas-arbitrales-del-transporte-funcionamiento

Anexo II

Legislación y Normativa Aplicable

Está disponible una recopilación normativa en el siguiente enlace:

https://www.transportes.gob.es/transporte_terrestre/normativa-vigente-en-materia-de-transporte-terrestre/normativa_transporte_por_ferrocarril

Se puede acceder a información adicional en el siguiente enlace:

https://www.transportes.gob.es/ferrocarriles/derechos-de-los-pasajeros/derechos-de-los-viajeros-de-ferrocarril-en-la-union-europea

Para más
información:
www.renfe.com

Renfe Viajeros Sociedad Mercantil Estatal, S.A.