



Lectura fácil

Guía de viaje

en trenes de Alta Velocidad
y Larga Distancia de Renfe.

renfe



Guía de viaje en trenes de Alta Velocidad y Larga Distancia de Renfe.

Guía elaborada
por el equipo de accesibilidad cognitiva
de Plena inclusión.
Fecha: 2024.



Esta publicación está escrita y publicada
siguiendo la Norma UNE 153101:2018 EX
de Lectura Fácil.

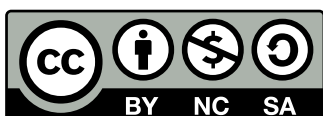
El documento está validado
por un equipo de profesionales
con discapacidad intelectual
que tienen formación en lectura fácil.



© Logo Lectura Fácil propiedad de Inclusion Europe.
Más información en <https://www.inclusion-europe.eu/>

Edita:

Plena inclusión España.
Madrid. 2024.
Avenida General Perón, 32. Planta 1.
Código postal 28020. Madrid
info@plenainclusion.org
www.plenainclusion.org



Índice

1	Información sobre la guía	4
2	Palabras y temas que debes conocer	6
3	Tipos de billetes y compra	13
4	Viaje	25
	Paso 1: Llegada a la estación de salida	25
	Paso 2: Control de equipajes	26
	Paso 3: Espera tu tren en la sala de embarque	29
	Paso 4: Para subir al tren	30
	Paso 5: Dentro del tren	31
	Paso 6: Llegada a la estación de destino	32
5	Servicio de Asistencia	33

1 Información sobre la guía

Bienvenida o bienvenido a Renfe.
Hoy viajamos juntos en tren.



Renfe es la principal empresa de transporte ferroviario de España. El transporte ferroviario es la forma de llevar viajeros o mercancías de un lugar a otro en un tren. Las mercancías es todo aquello que se puede comprar o vender.

En esta guía vamos a hablar solo de transportar a las viajeras y viajeros en tren.

En Renfe trabajamos día a día al servicio de las Personas para que el tren sea el protagonista de la movilidad en España.

En Renfe proporcionamos un transporte seguro, eficiente y de calidad, adaptándonos a las necesidades y demandas de nuestros clientes.



Cada año viajan millones de Personas en trenes de Renfe.

Estamos comprometidos con:

- la seguridad,
- la accesibilidad,
- la eficiencia: es dar buenos servicios usando bien los recursos que tenemos,
- la intermodalidad: son las diferentes maneras de viajar
- y la satisfacción de los clientes: conseguir que el cliente valore cómo ha ido el viaje y cómo le han tratado de forma positiva.

En esta guía encontrarás toda la información que necesitas, paso a paso, para viajar y organizar tu viaje en los trenes de Renfe de Alta Velocidad y Larga Distancia.

2 Palabras y temas que debes conocer

A continuación, en este apartado encontrarás palabras y temas importantes que usa Renfe y conocerás su significado.

Estas palabras aparecerán a lo largo del documento en **negrita** y en color **rosa**.

Cuando aparezca una palabra de este color quiere decir que está explicado en este apartado.

Este apartado se llama:

2. Palabras y temas que debes conocer

Puedes volver a leer el significado de cualquier palabra cuando quieras.



● ADIF:

Son las primeras letras de las palabras **Ad**ministrador de **I**nfraestructuras **F**errovias.

ADIF es una entidad pública que se ocupa de la administración de las infraestructuras de los ferrocarriles.

Las infraestructuras son el conjunto de cosas que se usan para que circule y funcione el ferrocarril.

● Alvia:

Es un tren de largo recorrido y muy rápido.

A estos trenes les decimos que son de Larga Distancia.

● Andén:

Es el lugar de la estación por el que se desplazan los viajeros y acceden a los trenes.

● APP:

Es una aplicación para el teléfono móvil. En esta aplicación encontrarás información sobre los horarios y la compra de billetes.

● Asiento Confort:

Es un tipo de asiento más grande y cómodo que el asiento Estándar o normal.

- La butaca es más ancha que en el asiento Estándar.
- La distancia que hay entre la butaca de delante y la butaca de detrás es mayor que en el asiento Estándar.

● Asiento Estándar:

Con este asiento viajarás en una plaza normal. Esto quiere decir que tiene un tamaño y una comodidad normal.

- La butaca es menos ancha que en el asiento Confort.
- La distancia que hay entre la butaca de delante y la butaca de detrás es menor que en el asiento Confort.

● AVE:

Es un tren de Alta Velocidad Española. Son trenes que van muy rápido y circulan por vías de Alta Velocidad.

● Avlo:

Es un tren que hace un recorrido largo y circulan por vías para trenes de Alta Velocidad. El tren Avlo vale menos dinero, a esto le llamamos que son de bajo coste.

● Billete Básico:

Es el billete más barato para viajar en tren de Alta Velocidad y Larga Distancia de Renfe.

● Billete Elige:

Es el billete con el que puedes elegir cómo viajarás. Por ejemplo, puedes elegir el tipo de asiento en el que quieres viajar.

Billete integrado:

Es un único billete que garantiza al viajero el enlace de dos trenes.

Esto quiere decir que, a veces, para llegar al destino tienes que hacer un cambio de tren en una estación intermedia.

Para cambiar de un tren a otro no tienes que comprar otro billete. El billete integrado incluye el acceso a los 2 trenes.

Billete Prémium:

Es un billete que te ofrece un viaje con un asiento más grande y cómodo, y con todos los extras,

Por ejemplo:

- Elegir el asiento,
- cambiar y anular el billete,
- entre otros.

Coche:

Es el vagón del tren donde están los asientos.

Código QR:

QR son las siglas de las palabras en inglés **Quick Response**.

El código QR es un código que te da información rápida, es un tipo de código de barras que cuando lo escaneas te permite ver la información que contiene.

Combinado Cercanías:

Es un tipo de billete de Cercanías que se ofrece gratis cuando viajas con billete de trenes de Alta Velocidad y Larga Distancia de Renfe.

● Control de billetes:

Es el lugar en el que se comprueba la información del billete para entrar al tren.

● Control de equipajes:

El Control de equipajes o seguridad sirve para revisar tu equipaje.

● Escáner:

Es una máquina con un ordenador que controla lo que hay dentro de tu equipaje.

● Euromed:

Es un tren de Larga Distancia que circula por el Mediterráneo. Por ejemplo, un viaje de Alicante a Barcelona.

● Intercity:

Es un tren de largo recorrido que circula entre ciudades. Hace paradas en ciudades o pueblos importantes.

● Localizador del billete:

Conjunto de números que sirve para saber cuál es el número de tu billete e imprimirlo en las máquinas de las estaciones.

● PDF:

El formato PDF es un tipo de archivo que se usa en muchos ordenadores. **PDF** son las siglas de 3 palabras inglesas **P**ortable **D**ocument **F**ormat y significa Formato de Documento Portátil.

El formato PDF guarda las letras, imágenes y la forma en que se ve el documento. Los archivos en PDF se pueden abrir en muchos tipos de ordenadores.

● Plaza:

Butaca o asiento del tren en la que se viaja.
En el billete puedes ver un número y una letra al lado de la palabra.

Ese número es el número de tu asiento y la letra indica la posición del asiento.
Por ejemplo, si estás al lado de la ventana, en el centro, o al lado del pasillo.

● Sala de embarque:

Zona de la estación donde se espera a que anuncien las vías de donde salen los trenes.
Suelen tener asientos y áreas de descanso.

● Servicio de Asistencia ADIF Acerca:

Es un servicio especial de atención al cliente que puede orientar, informar y asistir a Personas con discapacidad o movilidad reducida.

Este servicio ayuda a las Personas:

- En el acceso y recorrido que hacen por las estaciones,
- y en la subida y bajada de los trenes.

Tipo y número de tren:

En tu billete podrás ver cuál es el tipo y número de tren.

Aparecerá el tipo de tren por ejemplo, si su recorrido es de **Larga Distancia** o si es un **tren de Alta Velocidad** entre otros.

El tipo de billete irá seguido de un número. Ese es el número del tren.

Algunos ejemplos de tipo y número de tren son:

- **AVE** 03872
- **Intercity** 05570
- **Alvia** 00503

Tren de Alta Velocidad:

Son trenes que recorren grandes distancias entre ciudades y alcanzan velocidades de más de 250 kilómetros en una hora.

Tren de bajo coste:

Son trenes con un precio más barato. Estos trenes de Renfe son los llamados **Avlo**.

Tren de Larga Distancia:

Son trenes que recorren grandes distancias entre ciudades.

Vía:

Es la zona por la que circulan y paran los trenes.

3 Tipos de billetes y compra



En este apartado de la guía vamos a hablar de los tipos de billete que hay y cómo puedes comprarlos.

Renfe usa varios tipos de trenes para hacer viajes de Alta Velocidad y Larga Distancia.

Para viajar en los **trenes de Alta Velocidad** y **Larga Distancia** necesitas comprar un billete y reservar tu asiento.

En el apartado de la guía que se llama

2. Palabras y temas que debes conocer

puedes leer lo que significa cada tipo de tren, asiento y billete. También puedes ver los tipos de billetes que hay si pinchas en el siguiente enlace: [Guía tipo de billetes en Lectura Fácil.](#)

Tipos de trenes, asientos y billetes.

Los tipos de trenes son **5**:

- **AVE**,
- **Avlo**,
- **Alvia**,
- **Euromed**,
- **Intercity**.



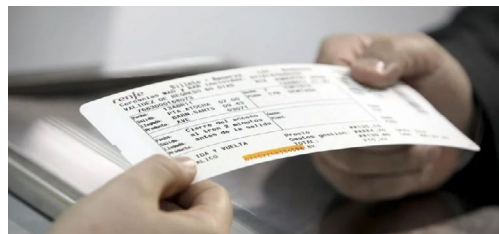
Los tipos de asiento son **2**:

- **Asiento Estándar**,
- **Asiento Confort**.



Los tipos de billetes son **3**:

- **Billete Básico**,
- **Billete Elige**,
- **Billete Prémium**.



Depende del billete que compres tendrás o no diferentes servicios. Por ejemplo, el **billete Prémium** te da una bebida de regalo en algunos trayectos.

Puedes consultar las rutas, los horarios y la disponibilidad de los trenes:

- En las taquillas de la estación,
- en la **APP** Renfe para móvil,
- en las agencias de viaje,
- o en la web de Renfe.

Pincha en el siguiente enlace:

www.renfe.com.

● ¿Dónde comprar tu billete?

Los billetes de tren se pueden comprar:

- En la web de Renfe.
Pincha en el siguiente enlace:
www.renfe.com.
- En la **APP** Renfe para móvil,
- en venta telefónica,
- en las agencias de viaje,
- o en máquinas autoventa:
son unas máquinas que hay en las estaciones en las que puedes comprar el billete tú mismo.

En algunas estaciones también puedes encontrar:

- Taquillas de Renfe para comprar los billetes.
- Un Centro de Servicios: es una sala con mostradores donde atenderán tus consultas.
- Un Punto de Última Hora para resolver las dudas que tengas sobre tu billete o viaje.
Son mostradores más pequeños donde te atienden y no están en todas las estaciones, solo en las más grandes.



Los billetes son nominativos. Esto quiere decir que es un billete que lleva escrito el nombre y los apellidos del viajero.

Si eres una Persona con discapacidad o movilidad reducida solicita el **Servicio de Asistencia ADIF Acerca** a la hora de comprar tu billete. Este es un servicio especial de atención que puede ayudar, informar y asistir a Personas con discapacidad o movilidad reducida en sus viajes.

En el **apartado 5** de esta guía que se llama **Servicio de Asistencia** puedes encontrar los apoyos que te dan en este servicio.

Os vamos a explicar la información importante que tienes que conocer de un billete para que te ayude a saber cómo coger el tren. Esta información te la enseñamos con diferentes números y su explicación.

Ejemplo 1. Billete en PDF.

1 Localizador: U56DVT

2 Combinado Cercanías: SHVGF

3 QR code

4 Nombre y Apellidos
DNI o DOC.ID: ****928H

5 Origen: MADRID P.ATOCHA 28/06/2024 14:00

6 Destino: SEVILLA-S JUSTA 28/06/2024 16:43

7 Coche: 3

8 Plaza: 11D

9 AVE 02140

10 ESTANDAR

S.O.V., S.R.C. e I.V.A. Incluidos N.I.F.: A86868189 TOTAL 72,45 € IVA: (10%) 6,59 €

Nº Billete: 7466401622710 Terminal: X6682372 Gastos de gestión: 0,00 €

BÁSICO T.C.: 52675209****7264

11 26/06/2024 - 14:03

12 QR code

RENFE VIAJEROS S.M.E., S N.I.F.:A86868189 Avda. de Pío XII, 110. Madrid - 28036

Si aún no has viajado **gratis con Renfe** va a ser por nuestra culpa.

VIAJA GRATIS

con la tarjeta **+Renfe**.

La tarjeta de fidelización que te da tanto, que si no la tienes es que **te lo teníamos que haber dicho más a lo grande.**

Viaja gratis solo por viajar

Solicítala en: renfe.com

Compra tus billetes en www.renfe.com

EXTRACTO DE LAS CONDICIONES DE VIAJE SS.CC

- Este título de transporte es el documento que formaliza su contrato de transporte, consérvelo hasta el final del viaje.
- Es obligatorio presentar los documentos que acrediten descuentos. Los Bonos/Abonos junto a las formalizaciones. Se podrá solicitar un documento de identificación válido.
- En AVE, Alvia, Euromed e Intercity, los menores de 14 años deberán viajar acompañados de un adulto, o utilizando el Servicio de menores que viajan solos cuando éste se ofrezca.
- En caso de incumplimiento de los compromisos de puntualidad y calidad establecidos por Renfe Viajeros, tendrá derecho a la indemnización correspondiente.
- Máximo 3 bultos de equipaje de mano. La suma del peso de los 3 no superará los 25 kg., ni la suma de sus dimensiones los 290 cm. El mayor de ellos no debe superar 85x55x35 cm. También, las sillas y coches portabebé, que deberán ser plegados a bordo. Los instrumentos musicales en una funda y que no superen 30x120x38 cm. Las bicicletas plegadas y desmontadas en su funda, y sus tres dimensiones no superarán los 180 cm.
- Se podrá transportar un equipaje especial por viajero, máximo 120x90x40 cm, más otro de mano que no supere 55x35x25 cm. Para más información www.renfe.com
- Servicio cubierto por S.O.V. y S.R.C.
- Condiciones Generales de los Contratos de Transporte en www.renfe.com

Mantenga la integridad de toda la hoja, sin cortar ninguna de las zonas impresas.

Nota importante:

Puedes consultar el significado de cada palabra en el apartado 2 de esta guía que se llama **Palabras y temas que debes conocer**.

- 1 **Localizador.**
- 2 **Combinado Cercanías.**
- 3 **Código QR.**
- 4 DNI: Número Nacional de identidad.
- 5 Estación de origen de tu viaje, fecha y hora.
- 6 Estación de destino de tu viaje, fecha y hora.
La ciudad de destino puede que no coincida con la última parada del recorrido de tu tren.
- 7 **Coche.**
- 8 **Número de asiento.**
- 9 **Tipo y número de tren.**
- 10 **Tipo de asiento.**
- 11 Fecha de impresión del billete.
- 12 **Código QR.**

Ejemplo 2. Billeto de máquinas y taquillas.

renfe Viajeros **Billete + Reserva** LOC.: HLYL46VH

Combinado Cercanías: 5HPP6

AQBE8579 3454
23MAY23 12:50

Nombre y Apellidos: 7035801402690 VCX AQBE8579 3454
23MAY23 12:50

Fecha: 30MAY23 Coche: 1 CONFORT
Salida: MADRID P.A 08:00 Plaza: 11C
Llegada: BCN-SANTS 10:30
Product: AVE 03081 DESAYUNO

Coche: Cierre del acceso al
Plaza: tren 2 minutos antes de la salida

Fecha:
Salida:
Llegada:
Producto:

AQBE8579 3454
23MAY23 12:50
Fecha: 30MAY23
Tren: 03081
MAD-BCN
Coche: 1
Plaza: 11C
N.I.F.
A86868189
Fecha:
Tren:
Coche:
Plaza:

010 PREMIUM
DOCUMENTO 6191
A07584726

Precio : **143,95
Gastos gestion: ****7,90
TOTAL (Euros) : **151,85
*11,14

Tarifa: 010
Total **151,85
NO APLICA TASA

07104871377415

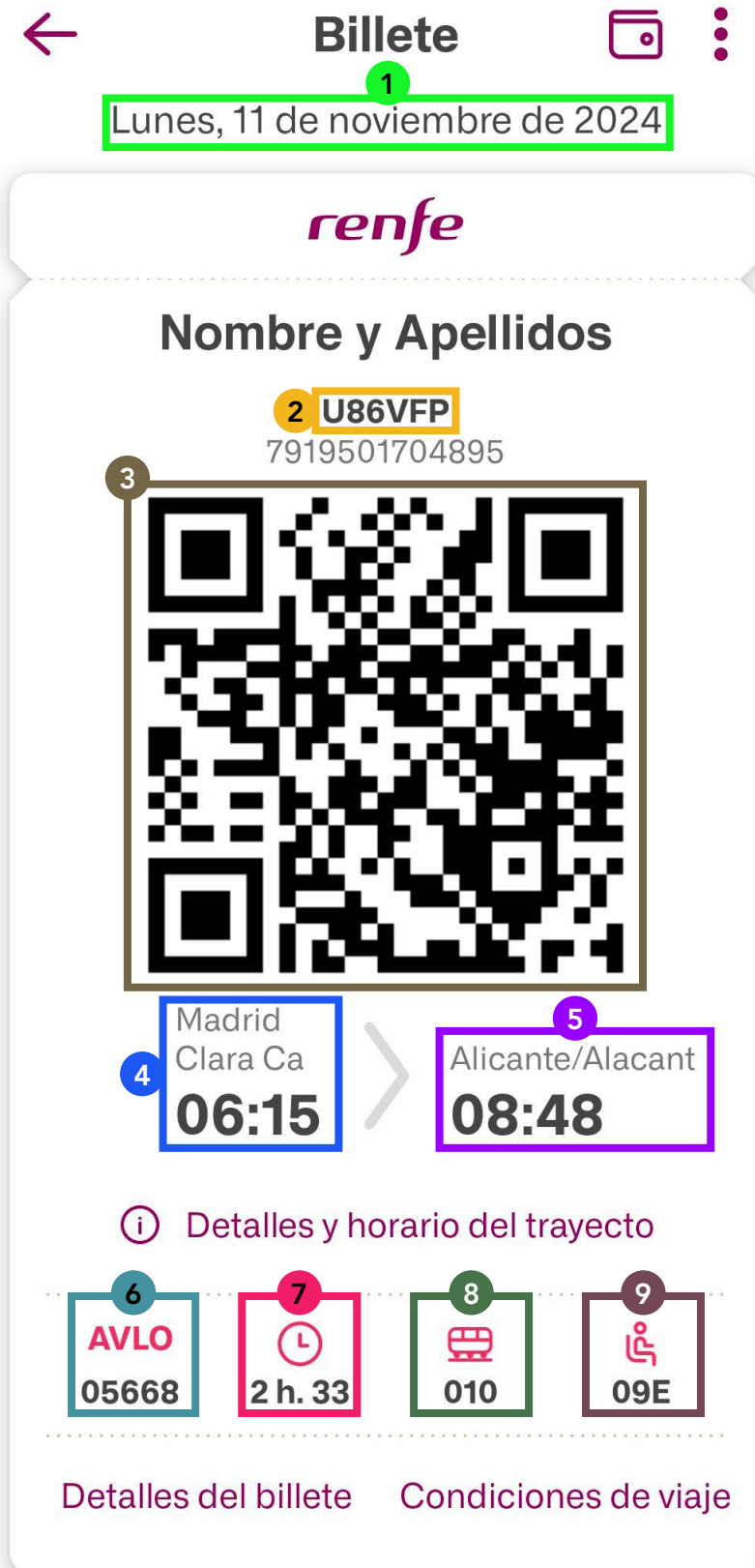
© CIT 1996

Nota importante:

Puedes consultar el significado de cada palabra en el apartado 2 de esta guía que se llama **Palabras y temas que debes conocer**.

- 1 **Localizador.**
- 2 **Combinado Cercanías.**
- 3 Fecha del viaje.
- 4 **Coche.**
- 5 **Tipo de asiento.**
- 6 Código del viaje.
- 7 Salida: estación de origen de tu viaje y hora de salida.
- 8 **Número de asiento.**
- 9 Llegada: estación de destino de tu viaje y hora de llegada.
- 10 **Tipo y número de tren.**
- 11 Tipo de billete.

Ejemplo 3. Billeto de venta de la APP de Renfe para móvil.



Nota importante:

Puedes consultar el significado de cada palabra en el apartado 2 de esta guía que se llama **Palabras y temas que debes conocer**.

- 1 Fecha del viaje.
- 2 **Combinado Cercanías.**
- 3 **Código QR.**
- 4 Salida: estación de origen de tu viaje y hora de salida.
- 5 Llegada: estación de destino de tu viaje y hora de llegada.
- 6 **Tipo y número de tren.**
- 7 Duración del viaje.
- 8 **Coche.**
- 9 **Número de asiento.**

Ejemplo 4. Billeto comprado por la APP de Renfe para móvil.



Nota importante:

Puedes consultar el significado de cada palabra en el apartado 2 de esta guía que se llama **Palabras y temas que debes conocer**.

- 1 Fecha del viaje.
- 2 Salida: estación de origen de tu viaje y hora de salida.
- 3 Llegada: estación de destino de tu viaje y hora de llegada.
- 4 **Tipo y número de tren.**
- 5 **Coche.**
- 6 **Número de asiento.**
- 7 **Tipo de asiento.**
- 8 **Localizador.**
- 9 **Código QR.**

4 Viaje

Paso 1: Llegada a la estación de salida

● ¿Qué es una estación de salida?

La estación de salida es la estación de origen y es de donde sale el tren hacia su destino.

- Llega a la estación con tiempo, el control de billetes del tren se realiza al menos treinta minutos antes de la salida del tren.
- Accede al interior de la estación y busca la zona de salidas de los **trenes de Alta Velocidad** y **Larga Distancia**.

Hora TIME	Destino DESTINATION	Tren TRAIN	Número NUMBER	Vía Observaciones PLATFORM OBSERVATIONS
09:10	CÁDIZ	renfe Alvia	02104	11 PLTA.PRIMERA
09:35	MÁLAGA MARÍA ZAMBRANO	renfe AVE	03862	PLTA.PRIMERA
10:00	SEVILLA SANTA JUSTA	renfe AVE	02100	10 PLTA.PRIMERA
10:05	PUERTOLLANO	renfe Avant	08100	12 PLANTA BAJA

- Busca en las pantallas de información de la estación de donde sale tu tren. Debes pasar el control de seguridad para llegar a tu tren. La información de las pantallas sólo muestra el destino final del tren, no las paradas intermedias como puede ser la tuya. Es importante que te fijes en tu número de tren que está en tu billete.
- Si eres una Persona con discapacidad o movilidad reducida y has solicitado el **Servicio de Asistencia ADIF Acerca**, preséntate en su oficina, la encontrarás dentro de las estaciones. Este servicio puede ayudar, informar y asistir a Personas con discapacidad o movilidad reducida en sus viajes.
- Ten en cuenta que la hora de salida del tren es diferente a la hora del acceso al tren.

Paso 2: Control de equipajes

Importante:

Algunas estaciones no tienen este servicio y entras de forma directa al tren.



• ¿Qué es un control de equipajes?

El **control de equipajes** sirve para revisar tu equipaje. Al **control de equipajes** también se le llama control de seguridad.

- ▶ Cuando estés en el **control de equipajes**, sigue las instrucciones del personal de la estación.
- ▶ El personal te pedirá que le enseñes tu billete para pasar por el control de seguridad.



- ▶ Coloca en la bandeja todo tu equipaje y las cosas que lleves. Por ejemplo, además del equipaje, deja el abrigo, el móvil o el reloj.



- Pon la bandeja encima de la cinta transportadora del **escáner**. El **escáner** es la máquina que usa el personal de seguridad para controlar lo que hay dentro del equipaje. El **escáner** tiene una cinta que se mueve donde cada Persona dejará las bandejas con todos sus objetos personales por orden.
- Una vez pasado el **escáner**, no olvides recoger tu equipaje y tus objetos personales de la bandeja. Después ve a la **sala de embarque**.

Control de acceso

Sres. Clientes:

Por su seguridad es necesario someter a control por radioscopia las maletas y equipajes de mano, así como las prendas de abrigo.



Objetos no permitidos:

- Armas de fuego si no se acompañan de licencia y guía de pertenencia. Además, las armas deportivas deberán de estar embaladas y se deberá de acreditar documentalmente estar federado en dicho deporte.
- Municiones, excepto la que porten en los cargadores de las armas los miembros de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, Fuerzas Armadas y poseedores de licencia de arma tipo B.
- Bastones estoque, puñales, navajas automáticas y cualquier navaja, cuchillo o arma blanca. Objetos punzantes o con aristas contundentes o aquellos que resulten especialmente peligrosos para la integridad física de las personas.

Como excepción podrán transportarse:

- Los artículos de artesanía que puedan considerarse armas blancas, dentro de las 72 horas posteriores a su adquisición, plazo a justificar con la factura de compra y siempre que se encuentren debidamente embalados y precintados por el comercio de venta.
- Los utensilios o herramientas profesionales, debidamente embalados, por el personal que acredite documentalmente su profesión y la necesidad del transporte para ese uso.

Podrá ser requerida la identificación de la persona que los transporta.

- Sustancias explosivas, inflamables, químicas y tóxicas.




Adif no se hace cargo de este tipo de objetos
Dirección de Seguridad y Autoprotección



En las estaciones que tienen control de seguridad puedes encontrar instrucciones donde te indican las cosas que puedes pasar o no por el control.

Importante:

- Existen estaciones sin **control de equipaje**, **control de billetes** o **sala de embarque**, en las que se accede de forma directa a los trenes.
- Cuida de tus pertenencias y de tu equipaje.



Paso 3: Espera tu tren en la sala de embarque

• ¿Qué es una sala de embarque?

Una **sala de embarque** es la zona de la estación donde se espera a que anuncien de qué vías salen los trenes.

La **sala de embarque** suele tener asientos y áreas de descanso.

Importante:

Algunas estaciones no tienen **sala de embarque**.



- Las estaciones grandes tienen salas de embarque, las estaciones pequeñas no.
- Busca tu tren en las pantallas de información. Las pantallas de información están en la **sala de embarque** de la estación.
- Puedes encontrar tu tren de forma fácil y segura buscando en las pantallas de información el número de tren que aparece en tu billete.
- Cuando hayas localizado tu tren, espera a que informen y anuncien por megafonía la **vía** donde está situado el tren.
- Cuando sepas la **vía** de tu tren, dirígete al **control de billetes** de ese número de **vía**.



Importante:

Los altavoces de la estación y las pantallas de información sólo muestran el destino final del tren. En la pantalla no aparecen todas las paradas en las que para el tren.

Es importante que te fijes en el **tipo y número de tren** que está en tu billete. Tu destino y hora de viaje pueden coincidir con otros trenes, pon atención.



Paso 4: Para subir al tren

• ¿Qué es un control de billetes?

Es el lugar donde se hace una comprobación de la información del billete para entrar al tren.

- Ten a mano tu documento de identidad o tu pasaporte y tu billete.
- Muestra tu billete y la documentación que te pida el personal del control.
- Después de pasar el **control de billetes** dirígete por el **andén** a la **vía** donde está situado tu tren.
- Encuentra tu **coche** mirando una pantalla pequeña que hay en la puerta del tren, el número del **coche** está en tu billete.

Importante:

Dos minutos antes de la hora de salida del tren, se cierra el **control de billetes**.



Paso 5: Dentro del tren

- Cuando estés dentro del **coche** busca tu **plaza**.
- El número de **plaza** está indicado en tu billete.
- Tu asiento puede estar en el pasillo en el centro o en la ventanilla.
- Guarda tu equipaje en los maleteros lo más cerca posible a tu asiento.
- Si tu equipaje es grande lo puedes colocar en los maleteros especiales que hay en el tren.
- Mantén especial atención a la megafonía y a las pantallas de información, donde se indican las estaciones en las que tiene parada el tren. La megafonía es un sistema de micrófonos y altavoces que hay en el tren y por el que escuchas la información.
- Una vez anunciada tu estación de destino, recoge tu equipaje y ve a la puerta que tengas más cerca para salir del tren.

Recuerda:

Los billetes tienen información importante sobre tu viaje.

Por ejemplo:

- Tu número de tren, **coche** y número de **plaza**,
- la hora de salida y la hora de llegada,
- y tu estación de destino.

Si necesitas ayuda puedes preguntar a los trabajadores de Renfe.

Paso 6: Llegada a la estación de destino

• ¿Qué es una estación de llegada?

La estación de llegada es la estación de destino donde termina tu viaje.



- Cuando el tren pare en tu estación de llegada, pulsa el botón verde que se ilumina para abrir la puerta y salir del tren.
- Para salir de la estación sigue los carteles de información que puedas encontrar en tu camino.

Después de seguir estos pasos, ya has llegado a tu destino.

¡Gracias por viajar con Renfe!



5 Servicio de Asistencia

Renfe ofrece un servicio para darte apoyo si lo necesitas. Este servicio es gratis, está en muchas estaciones y se llama **Servicio de Asistencia Adif Acerca**.

Es un servicio especial de atención al cliente que puede ayudar, informar y asistir a Personas con discapacidad o movilidad reducida.

Di cuáles son tus necesidades de viaje en el momento de la compra del billete o cuando pidas la asistencia.

El **Servicio de Asistencia Adif Acerca** puedes pedirlo en el momento de la compra del billete o después de comprar el billete a través de:

-  El teléfono de asistencia 912 320 320.
-  Y en la **APP** del Servicio de Asistencia. Pincha en el siguiente enlace para ver la [APP](#).

Las Personas con discapacidad visual pueden pedir el servicio en el teléfono gratuito 900 400 555 y pueden comprar, cambiar y anular sus billetes.

Si necesitas una silla de ruedas del servicio de asistencia para moverte por la estación y acceder al tren pídelo en el teléfono 912 320 320.

Si viajas con algún elemento de apoyo individual, comunícalo para que lo tengan en cuenta.

Por ejemplo, si viajas con un perro guía o de asistencia, vas con silla de ruedas, o una silla scooter comunícalo.

Si vas a viajar sentado en tu silla de ruedas o scooter, necesitas una **plaza** diferente.

Por eso al comprar el billete tienes que elegir la **plaza** H. La **plaza** H es un espacio reservado para viajar en tu silla de ruedas o scooter.

Las medidas de la silla de ruedas o scooter no pueden ser más grandes de:

- 70 centímetros de ancho,
- 1 metro y 30 centímetros de profundidad,
- 1 metro y 40 centímetros de alto.

Tu perro guía o de asistencia viaja gratis junto a ti.

Dos días antes del viaje te enviarán un mensaje de texto a tu móvil para recordarte cuál es el punto de encuentro donde debes presentarte para recibir la asistencia solicitada el día de tu viaje.

renfe
Tu tren.

renfe

 **Plena**
inclusión