

Condiciones Generales de Contratación de los Trenes Turísticos



El presente documento establece las condiciones por las que se rige la contratación de los viajes con finalidad prioritariamente turística, en los Trenes Turísticos de **RENFE VIAJEROS SOCIEDAD MERCANTIL ESTATAL, S.A.** (“**RENFE Viajeros**”) por territorio nacional.

I.- SERVICIOS OFERTADOS

RENFE Viajeros pondrá a disposición de los CLIENTES un catálogo de productos turísticos en función de la tipología y recorrido de sus Trenes Turísticos a lo largo del año.

El CLIENTE podrá solicitar la contratación de estos productos turísticos disponibles en cada momento, según 2 modalidades:

- a) *Viaje Regular*: el recorrido del viaje en tren y los demás servicios ofertados se realizan en el marco de la temporada regular de servicios del Tren Turístico elegido.
- b) *Viaje Chárter*: estos servicios se realizan bien fuera de la temporada regular de servicios del Tren Turístico seleccionado o en temporada regular contratando la exclusividad del tren.

ACERCAMIENTOS:

Se facilitarán, siempre a petición del CLIENTE, los acercamientos en tren convencional AVE, ALVIA o Larga Distancia, hasta el punto de inicio del viaje del Tren Turístico así como el retorno desde la localidad de finalización del mismo, siempre que los movimientos sean directos entre estaciones, se lleven a cabo dentro de los límites de la red ferroviaria nacional, en fechas consecutivas y con una diferencia máxima de 48 horas entre enlaces si estos fueran inevitables. Renfe ofrecerá para ello un 50% de descuento sobre la tarifa general (flexible) para las reservas de El Transcantábrico Gran Lujo, Costa Verde Express, Tren Al Ándalus y Expreso de La Robla, mediante el suministro de códigos promocionales (un código para cada 2 personas) aplicables tanto para venta en taquilla como a través de www.renfe.com.

ALOJAMIENTO A BORDO:

La capacidad máxima de las habitaciones y las condiciones de alojamiento a bordo se atenderán a lo establecido expresamente en los catálogos, la página web y todos aquellos soportes y comunicaciones emitidas al efecto por RENFE Viajeros.

No está permitido ningún tipo de animal a bordo de los Trenes Turísticos, excepto perros lazarillo. RENFE Viajeros no dispone de espacios habilitados para su transporte en jaulas.

Todos los Trenes Turísticos de Lujo, aunque remodelados y equipados con las últimas tecnologías, son trenes históricos y de época, por lo que su interior no está habilitado y no es posible la circulación de sillas de ruedas o andadores.

II.- PROCEDIMIENTO de CONTRATACIÓN

1. INFORMACIÓN y RESERVAS

1.1. El CLIENTE, para solicitar información sobre los productos turísticos y la forma de realizar la reserva, deberá ponerse en contacto con RENFE Viajeros a través de:

- Teléfono: (+34) 912 555 912
- Correo Electrónico: trenesturisticosdelujo@renfe.es
- Correo Postal: Renfe Viajeros. Trenes Turísticos. Avda. Ciudad de Barcelona, 6, 28007 Madrid
- En la web www.renfe.com/trenesturisticos rellenando el formulario de solicitud de información

Las agencias autorizadas podrán gestionar sus reservas a través de la venta online disponible en la página web con su usuario y contraseña.

1.2. En los supuestos de *Viaje Regular*, cuando se trate de venta a particulares, recibida por escrito la petición de reserva a través de alguno de los medios oficiales señalados, el cliente final recibirá directamente de RENFE Viajeros o a través del canal de venta elegido, a la mayor brevedad posible, una "CONFIRMACIÓN DE RESERVA".

1.3. Por su parte, en los casos de solicitud de un *Viaje Chárter*, RENFE Viajeros no podrá CONFIRMAR LA RESERVA ni BLOQUEAR las fechas para ese viaje, hasta que el CLIENTE no justifique el cumplimiento de lo establecido en el apartado II.2.b) siguiente.

2. PAGOS

Según la modalidad de Viaje seleccionado (*Regular* o *Chárter*), el CLIENTE deberá abonar:

a) *En los Viaje Regulares:*

- En concepto de “cuota de inscripción y garantía de reserva”, una vez recibida la “CONFIRMACIÓN DE RESERVA”, el 40% del importe total establecido para el producto turístico reservado, en el plazo de CUATRO (4) días naturales si es residente en España o en el plazo de SIETE (7) días naturales si reside en el extranjero.
- El 60% restante para completar el pago total, como mínimo, treinta (30) días antes de la fecha de inicio del viaje.

b) *En los Viajes Chárter:*

- En concepto de “cuota de inscripción y garantía de reserva”, una vez recibida la “CONFIRMACIÓN DE RESERVA”, el 40% del importe total establecido para el producto turístico reservado, en el plazo de CUATRO (4) días naturales si es residente en España o en el plazo de SIETE (7) días naturales si reside en el extranjero.
- El 60% restante para completar el pago total, como mínimo, sesenta (60) días antes de la fecha de inicio del viaje.

El impago de los importes resultantes en estos apartados en los plazos establecidos constituirá un incumplimiento contractual del CLIENTE facultando a RENFE Viajeros para instar la resolución del viaje contratado y solicitar una indemnización en base a las penalizaciones previstas por cancelación en el apartado V de este documento.

3. PRECIOS

Los precios de cada producto turístico, en sus modalidades de viaje, expresados en Euros, incluyen todo aquello que se indica expresamente en el sitio web, los catálogos y todos aquellos soportes y comunicaciones emitidos al efecto por RENFE Viajeros.

4. FORMA DE PAGO

El CLIENTE realizará el abono de las cantidades debidas, en Euros, a través de los medios telemáticos expresamente habilitados por RENFE Viajeros o mediante transferencia bancaria a la cuenta bancaria que facilite RENFE Viajeros al CLIENTE mediante comunicación escrita. En el caso de la transferencia bancaria el CLIENTE deberá aportar como mínimo los siguientes datos:

Entidad Bancaria
Dirección Postal de la Entidad Bancaria
Transferencia a favor de Renfe Viajeros -Trenes Turísticos
Número de Reserva/ tren
Concepto
Número de cuenta
bancaria:
I.B.A.N.:
SWIFT:

Una vez efectuada la transferencia, el CLIENTE remitirá a RENFE Viajeros a través de correo electrónico (trenesturisticosdelujo@renfe.es) copia del justificante o comprobante del pago realizado, indicando sus datos identificativos y fiscales y su número de reserva. Aún habiéndose enviado y recepcionado el justificante de ingreso de las cantidades debidas, los pagos del CLIENTE se considerarán realizados solo cuando hayan sido recibidos por RENFE Viajeros en la cuenta bancaria correspondiente.

III.- CANCELACIÓN Y CAMBIOS POR EL CLIENTE

1. CANCELACIONES

El CLIENTE que ha reservado con carácter particular directamente con Renfe Trenes Turísticos podrá dejar sin efecto, en todo momento, los servicios solicitados a RENFE Viajeros, comunicando por escrito su desistimiento del viaje contratado, y teniendo derecho a la devolución de las cantidades entregadas, a excepción del 15 % del importe total de la reserva (siempre sobre el precio de venta al público en vigor) que deberá abonar a RENFE Viajeros en concepto de indemnización.

EL CLIENTE agencia de viajes podrá dejar sin efecto, en todo momento, los servicios solicitados a RENFE Viajeros, realizando la cancelación oportuna a través del sistema de venta de Renfe y teniendo derecho a la devolución de las cantidades entregadas, a excepción del 15 % del importe total de la reserva (siempre sobre el precio de venta al público en vigor), que deberá abonar a RENFE Viajeros en concepto de indemnización.

El porcentaje a aplicar, siempre sobre el PVP en vigor, se irá incrementando en función de la fecha de cancelación con respecto a la fecha de inicio del viaje, de la siguiente manera:

- Cancelación entre 30 y 15 días: 25%
- Cancelación entre 14 y 5 días: 50%
- Cancelación entre 4 y 1 día: 80%
- Cancelación con menos de 24 horas o no presentación el día del inicio del viaje: 100%

Cuando cancele su viaje un CLIENTE que ya haya abonado las cantidades en concepto de "cuota de inscripción/garantía reserva", antes de proceder a la devolución de dichas cantidades RENFE Viajeros estará autorizada para descontar las indemnizaciones establecidas en el apartado IV.1

El abono del reintegro, en su caso, se hará mediante transferencia bancaria a la cuenta facilitada por el CLIENTE.

En los supuestos en los que el CLIENTE no haya comunicado de forma expresa su desistimiento y no haya cumplido, en plazo, con los pagos de los importes establecidos, RENFE Viajeros estará legitimado para aplicar y reclamar al CLIENTE las cantidades indemnizatorias en función de los porcentajes establecidos en el apartado IV.1., los cuales deberán ser abonados en el plazo máximo de TREINTA (30) días desde la fecha del requerimiento que RENFE hará a los efectos oportunos.

2. CAMBIOS

Todos los cambios deberán ser comunicados por escrito.

a) *Cambios en la fecha de realización del viaje:*

El porcentaje a aplicar, siempre sobre el PVP en vigor, para conocer las cantidades a abonar en concepto de indemnización, se irá incrementando en función de la fecha de comunicación del cambio con respecto a la fecha de inicio del viaje, de la siguiente manera:

- Se admiten cambios comunicados con más de 120 días de antelación.
- Comunicados entre 120 y 31 días de antelación: 10% de indemnización.
- No se admiten cambios en la fecha de realización del viaje con menos de 31 días de antelación a la fecha de salida del viaje.

b) *Cambios en la identidad de los pasajeros:*

- Se permiten cambios en la identidad de uno de los dos pasajeros que viajen en habitación doble hasta 5 días antes de la fecha de salida del viaje.
- No se permiten cambios en la identidad de los dos pasajeros que viajen en habitación doble o del pasajero que viaje en habitación individual. Dichos cambios serán considerados cancelaciones.

IV.- ALTERACIONES

1. ANTES DE LA SALIDA DEL VIAJE

Si RENFE Viajeros se ve obligada a modificar algún elemento esencial del Viaje contratado, se lo comunicará de inmediato al CLIENTE.

El CLIENTE, una vez recibida la comunicación por alguno de los medios del apartado II.1.1, tendrá la facultad de resolver el contrato y la totalidad de las cantidades abonadas a cuenta, o bien aceptar la modificación que pasará a ser parte de las condiciones contractuales vinculantes entre las partes.

A estos efectos, no se consideran modificación de elementos esenciales: el cambio de una visita por otra de homologables características; la alteración de los horarios o del orden cronológico de las visitas; el cambio de la localización de los lugares de comida o pernoctación dentro del itinerario del viaje; la sustitución del medio de transporte en un trayecto concreto; la variación de espectáculos y actuaciones.

Si por razones técnicas u organizativas RENFE Viajeros se viera en la necesidad de suspender el viaje, ésta estará obligada a ofrecer al viajero una nueva fecha o la devolución del importe.

2. DESPUÉS DEL INICIO DEL VIAJE

Los itinerarios pueden estar sujetos a modificaciones, por circunstancias ajenas al Organizador o a distintos problemas que pudieran surgir en un anormal funcionamiento en la gestión de la capacidad de la red en la que circulan los Trenes Turísticos. En estos casos, el Organizador adoptará las soluciones adecuadas para la continuación del viaje organizado, sin suplemento alguno de precio para el cliente, y comunicándoselas a este. Si el CLIENTE continúa el viaje con las soluciones aportadas por la Organización, se considerará que acepta tácitamente dichas propuestas.

Trenes Turísticos de Renfe, no asume compromiso de puntualidad de sus trenes ya que su fin no es el mero transporte de viajeros, sino el Ocio, el disfrute y el cumplimiento de un programa turístico y de servicios establecido.

V.- RESPONSABILIDADES

Renfe Viajeros responderá frente al CLIENTE en función de las obligaciones que le corresponden por su ámbito de gestión del viaje, del correcto cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato, con independencia de que éstas las deba ejecutar el mismo u otros prestadores de servicios y sin perjuicio del derecho de Renfe Viajeros a actuar contra dichos prestadores de servicios.

La responsabilidad de Renfe Viajeros cesará, como consecuencia de la no ejecución o ejecución defectuosa del contrato, cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

- Que los defectos sean imputables al CLIENTE
- Que sean imputables a un tercero, ajeno al suministro de las prestaciones previstas en el contrato y revistan un carácter imprevisible o insuperable.
- Que se deba a Causas de Fuerza Mayor
- Que los daños se deban a un acontecimiento que Renfe Viajeros, a pesar de haber puesto toda la diligencia necesaria, no podía prever o superar.

El resarcimiento de los daños, en su caso, por incumplimiento o mala ejecución de las prestaciones, quedará limitado a lo previsto en la normativa nacional vigente.

Renfe Viajeros no será responsable frente a terceros, por incumplimientos de las obligaciones del CLIENTE, salvo en aquello expresamente indicado en la regulación aplicable al caso.

VI.- IDIOMA, ACUERDO TOTAL, LEGISLACION APLICABLE Y JURISDICCION

En caso de cualquier controversia relativa a la redacción de los documentos vinculados a la contratación de los servicios de Trenes Turísticos, y derivados de la traducción de los mismos a otro idioma, prevalecerá la versión en español.

Las presentes Condiciones, junto con los catálogos, presupuestos y demás material generado para la contratación de los productos turísticos de Trenes Turísticos por el CLIENTE, representan un acuerdo total y vinculante entre las partes.

La contratación de los productos turísticos se regirá por las Condiciones establecidas en este documento y de forma subsidiaria (y siempre que no esté previsto o en contradicción con lo anterior) por las prescripciones específicas contenida en los catálogos, presupuestos y demás material generado entre las partes para la contratación de los viajes. En lo no expresamente pactado, será de aplicación la legislación española.



En los casos de dudas o diferencias suscitadas por la aplicación o interpretación de las Condiciones de contratación, se procurará sean resueltas de común acuerdo entre las Partes.

De no alcanzarse dicho acuerdo de las negociaciones de la controversia ambas partes acuerdan someterla al conocimiento de los Juzgados y Tribunales competentes de Madrid Capital, con expresa renuncia de las partes a cualesquiera otros fueros que pudieran corresponderles.

VII.- POLITICA DE PRIVACIDAD DE DATOS

Responsable del tratamiento de los datos personales del CLIENTE

RENFE Viajeros Sociedad Mercantil Estatal S.A. ("RENFE Viajeros"), con domicilio en la Avenida de Pío XII nº 110 CP 28036 Madrid.

Datos de contacto del Delegado de Protección de Datos del Grupo RENFE

El CLIENTE podrá contactar con el Delegado de Protección de Datos del Grupo RENFE en la siguiente dirección de correo electrónico: dpd@renfe.es

Datos tratados por RENFE Viajeros

Con ocasión de la relación contractual entre el CLIENTE y RENFE Viajeros, se tratarán las siguientes categorías de datos personales:

- Datos identificativos y de contacto (incluidas direcciones postales y/o electrónicas).
- Datos sociodemográficos (tales como edad, situación familiar y/o residencias).

El CLIENTE ha de mantener sus datos debidamente actualizados para garantizar que en todo momento los datos tratados son veraces. El CLIENTE comunicará cualquier modificación para que RENFE Viajeros se encuentre al corriente de su situación actual.

Finalidad de los tratamientos de datos personales tratados por parte de RENFE Viajeros

1. Gestionar la compra y contratación de los productos de los Trenes Turísticos ofertados por parte de RENFE Viajeros.
2. Comunicar los datos del CLIENTE a Sociedades del Grupo RENFE, empresas colaboradoras y/o participadas por RENFE Viajeros para el envío de información comercial.
3. Envío de comunicaciones comerciales tanto de RENFE Viajeros como entidades colaboradoras del mismo.



Atendiendo a las finalidades anteriormente indicadas, los datos del CLIENTE serán conservados conforme a los plazos señalados en la legislación que resulte de aplicación en función de los tratamientos realizados o, en su caso, hasta que el CLIENTE solicite la supresión de sus datos o manifieste su oposición a dichos tratamientos.

Base legal del tratamiento de los datos personales del CLIENTE

- Para gestionar la relación contractual establecida entre el CLIENTE y RENFE Viajeros.
- Para llevar a cabo las finalidades para las que se ha solicitado el consentimiento del CLIENTE, descritas anteriormente.

Obtención de los datos personales del CLIENTE

Los datos de carácter personal del CLIENTE tratados por parte de RENFE Viajeros serán obtenidos directamente del CLIENTE.

Destinatarios de los datos del CLIENTE

1. Empresas del Grupo RENFE con las siguientes finalidades:
 - o Desarrollar acciones comerciales de productos y servicios de RENFE Viajeros.
 - o Cumplir obligaciones legales.
2. Empresas colaboradoras y/o participadas por RENFE Viajeros, con las siguientes modalidades: o Desarrollar acciones comerciales de productos y servicios tanto generales como personalizadas.
 - o Contratar productos y/o servicios de dichas entidades.
3. Además, RENFE Viajeros cuenta con la colaboración de algunos terceros proveedores de servicios que tienen acceso a los datos personales del CLIENTE y que tratan los referidos datos en nombre y por cuenta de RENFE Viajeros como consecuencia de su prestación de servicios.

Derechos del CLIENTE

El CLIENTE podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento y portabilidad de datos ante el Asesoría Jurídica de RENFE Viajeros mediante el envío de un correo electrónico a derechos.viajeros@renfe.es o por correo postal dirigiéndose a RENFE Viajeros Sociedad Mercantil Estatal S.A. Avenida Ciudad de Barcelona, 8-1ª Planta – 28007 Madrid. El CLIENTE deberá aportar copia de tu DNI o documento oficial que le acredite.

Si el CLIENTE considera que RENFE Viajeros no ha tratado sus datos personales de acuerdo con la normativa, puede contactar con el Delegado de Protección de Datos en la dirección dpd@renfe.es. No obstante, podrá presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos (www.agpd.es).

El CLIENTE podrá cambiar o suprimir fácilmente el uso que hacemos de sus datos, así como revocar el consentimiento que el CLIENTE haya otorgado, en derechos.viajeros@renfe.es