

Política de cambios y devoluciones COVID

Tras la declaración del Estado de Alarma y las sucesivas restricciones de movilidad en diversas Comunidades Autónomas, **Renfe ha decidido tomar las siguientes medidas comerciales y de postventa para el bienestar y la tranquilidad de sus clientes:**

- **Todos los billetes** de trenes de Alta Velocidad, Larga Distancia y Servicio Público (Avant y Media Distancia) **con fechas de viaje del 29 de octubre al 20 de noviembre** (inclusive), **independientemente de su origen o destino**, pueden ser:
 - **Cambiados sin gastos**
 - **Anulados sin gastos**
- Para los clientes con **títulos multiviaje de AVE y Larga Distancia, adquiridos antes del 29 de octubre** de 2020, Renfe procederá a una **ampliación automática en 23 días** de los plazos de validez y viaje para todos los abonos BonoAVE y Bono Colaborativo en vigor.
- En el caso de **los abonos Avant**, desde el día 17 de octubre **se amplían los plazos para consumir los viajes**, tanto para los abonos en vigor como para los comprados a partir de esa fecha. Los abonos afectados son:
 - Tarjeta Plus 10 Estudiante: se amplía en 10 días desde su primera formalización, con lo que la validez total es de 20 días.
 - Tarjeta Plus 10: se amplía en 12 días desde su primera formalización, con lo que la validez total es de 20 días.
 - Abono Tarjeta Plus: se amplía en 30 días desde su primera formalización, con lo que la validez total es de 60 días

Los billetes se podrán cambiar o anular a través de **www.renfe.com, taquillas en estaciones, teléfono de información y atención al cliente (912 320 320) o en los**

canales de compra habituales.

Billetes de Renfe-SNCF en Cooperación

Debido a la situación sanitaria actual y como medida de flexibilidad comercial, **todos los billetes adquiridos para viajes hasta el 4 de enero de 2021 podrán anularse sin gastos.**

Para billetes comprados en cualquier canal de compra de Renfe:

- Si lo solicitas **antes de la salida del tren**:
 - para viajes hasta el 2 de diciembre: devolución del importe íntegro del billete, sin gastos de anulación (en el mismo canal de adquisición del billete), o bien, cambio de tren o fecha de viaje sin gastos ni sobre coste (sólo autorizado en taquillas y Centros de Servicio de las estaciones, durante el viaje deberás presentar el billete original sin anular y la nueva reserva).
 - para viajes entre el 3 de diciembre y el 4 de enero de 2021: devolución del importe íntegro del billete, sin gastos de anulación (en el mismo canal de adquisición del billete), o bien, cambio de tren o fecha de viaje sin gastos, mediante reserva de un nuevo billete en el tren deseado y anulación del original.
- Para solicitudes de reembolso **después de la salida del tren**:
 - puedes dirigirte a los puntos de venta y Atención al Cliente de las estaciones
 - solicitar el reembolso a través del **formulario de la web de Renfe**
 - en el caso de agencias de viaje, pueden solicitar la autorización para el reembolso al **Departamento de Posventa Renfe**, adjuntando la documentación necesaria para realizar la devolución
- Si prefieres un **cambio de fecha de viaje**, tendrás que solicitar la anulación sin gastos del billete inicial y obtener uno nuevo.

Para los billetes emitidos por SNCF u otra red extranjera, en estaciones y Centros de Servicio podrás:

- Solicitar el reembolso del billete: te sellarán tu billete con la mención de NO UTILIZADO (fecha y hora). Después podrás dirigirte al punto de venta en el que

adquiriste tu billete para obtener el reembolso.

- Solicitar cambio de tren o fecha:
 - para viajes hasta el 2 de diciembre: mediante nueva reserva en el tren deseado adjunta al billete original.
 - para viajes entre el 3 de diciembre y el 4 de enero de 2021: te sellarán tu billete con la mención de NO UTILIZADO (fecha y hora) y te facilitarán nueva reserva para el tren deseado. Después podrás dirigirte al punto de venta en el que adquiriste tu billete para obtener el reembolso.

Billetes Tren Celta

Tras las restricciones de movilidad entre municipios establecidas por el gobierno de Portugal y como medida de flexibilidad comercial, **todos los billetes comprados en cualquier canal de compra de Renfe para el Tren Celta, con fechas de viaje desde el día 30 de octubre hasta el día 3 de noviembre de 2020**, ambos inclusive, podrán ser:

- **cambiados sin gastos**
- **anulados sin gastos**, siempre y cuando la anulación se efectúe **hasta 1 hora antes** de la salida del tren de la estación origen del cliente

Los billetes se podrán cambiar o anular **a través de www.renfe.com, taquillas en estaciones, teléfono de información y atención al cliente (912 320 320) o en los canales de compra habituales.**

Los billetes no emitidos por Renfe deberán ser reembolsados a través de los canales propios de CP.

Tu confianza es importante

Recuerda que hemos puesto en marcha un amplio conjunto de medidas para que disfrutes de un **viaje seguro y tranquilo. Conócelas.**

Vuelve a soñar con el viaje, muévete con Renfe y **cuida del medio ambiente.**



Tu confianza es importante

Desde el pasado 3 de octubre en que comenzaron las restricciones de movilidad, Renfe ha devuelto más de 6 millones de euros a los viajeros que han tenido que anular sus billetes. En total, se han devuelto este mes **más de 130.000 billetes**, la mayor parte de ellos con origen o destino en Madrid.

Con estas medidas, subrayamos nuestra **responsabilidad y compromiso social con los ciudadanos**, al igual que ocurrió en marzo pasado tras la declaración del Estado de Alarma, con la devolución de casi un millón de billetes a nuestros clientes por un importe total de 38,5 millones de euros, en una operación sin precedentes.

Las medidas que las autoridades sanitarias han establecido para viajar en España durante las diferentes fases de la pandemia, y las propias medidas adoptadas por Renfe antes, durante y después de embarcar a bordo de los trenes, están permitiendo que **el transporte ferroviario se realice cumpliendo las condiciones de seguridad e higiene**. Así, Renfe ha superado recientemente la primera auditoría de seguimiento de **AENOR** sobre el cumplimiento de los protocolos de protección frente a la COVID-19, implantados en los servicios comerciales de la operadora (Alta Velocidad y Larga Distancia), y está trabajando para conseguir la certificación en los OSP (Cercanías y Media Distancia), comenzando por los Avant.

Asimismo, Renfe mantiene una estrecha coordinación con las autoridades sanitarias para evitar la transmisión del COVID-19 en los trenes. A través del **billete personalizado**, implantado el pasado 20 de abril, se puede acceder a los datos básicos de la persona que realiza el viaje (datos de contacto como el teléfono móvil y el correo electrónico) y, por tanto, facilitar dichos datos a las autoridades sanitarias que lo solicitan a Renfe cuando una persona ha viajado en tren siendo positivo o haya estado en contacto con otra que lo sea.

Grupo Renfe

Grupo Renfe

Transporte sostenible

Cercanías

Asturias

Bilbao