

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE DE VIAJEROS DE MEDIA DISTANCIA CON LA EMPRESA FERROVIARIA RENFE-OPERADORA

ÍNDICE

TÍTULO I PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

1. SERVICIOS DE MEDIA DISTANCIA

TÍTULO II TÍTULO DE TRANSPORTE

2. CONCEPTO
3. CONTENIDO DEL TÍTULO DE TRANSPORTE
4. MODALIDADES DE TÍTULOS DE TRANSPORTE
5. VENTA DE TÍTULOS DE TRANSPORTE
6. VALIDEZ Y FORMALIZACIÓN
7. ANULACIÓN Y CAMBIO DE BILLETES
8. PRECIO DE LOS BILLETES

TÍTULO III DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS VIAJEROS

9. DERECHOS DE LOS VIAJEROS
10. OBLIGACIONES DE LOS VIAJEROS
11. PROHIBICIONES
12. EQUIPAJE
13. BICICLETAS
14. VIAJE CON ANIMALES DOMÉSTICOS
15. VIAJES CON ARMAS
16. OBJETOS OLVIDADOS, PERDIDOS O ABANDONADOS
17. VIAJEROS SIN TÍTULO DE TRANSPORTE
18. OCUPACIÓN DE PLAZAS
19. INTERRUPCIÓN DEL VIAJE POR PARTE DEL VIAJERO Y TRANSBORDOS EN RUTA
20. PROLONGACIÓN DEL RECORRIDO
21. PERDIDA O ABANDONO DEL TREN
22. CONTROL DE ACCESOS
23. CONDICIONES DE VIAJE ESPECIALES
24. MODIFICACIÓN DEL HORARIO

TÍTULO IV RESPONSABILIDAD DE RENFE-OPERADORA

25. RECLAMACIONES
26. INDEMNIZACIONES

TÍTULO V ENTRADA EN VIGOR

27. ENTRADA EN VIGOR

Versión en pdf

TÍTULO I PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

1. SERVICIOS DE MEDIA DISTANCIA

Los servicios de Media Distancia de transporte ferroviario de viajeros son los que presta la Dirección General de Servicios de Cercanías y Media Distancia de RENFE-Operadora como tales, en cada momento, para cubrir las necesidades de movilidad, bien de carácter intrarregional, bien interregional.

Dichos servicios se realizarán con los medios materiales que en cada momento se destinen.

Todos los servicios de Media Distancia estarán debidamente señalizados, para facilitar su identificación por parte del viajero.

Para utilizar los trenes de Media Distancia, los viajeros deberán proveerse del título de transporte o billete adecuado, en las condiciones, precios y horarios establecidos genérica o específicamente para cada oferta comercial.

La utilización de los trenes de Media Distancia está sometida a las limitaciones propias del material rodante en cuanto a admisión y número máximo de viajeros establecidos para cada vehículo. Como excepción se limita su capacidad, a las plazas sentadas en trenes de "Plazas Limitadas", salvo que por sus características permitan el acceso a viajeros sin plaza.

[Volver al índice](#)

TÍTULO II TÍTULO DE TRANSPORTE

2. CONCEPTO

El título de transporte, o billete, es el documento que formaliza el contrato de transporte entre RENFE-Operadora y el viajero.

El contrato de transporte de viajeros en trenes de Media Distancia se regula por las presentes

Condiciones Generales, que estarán a disposición de los viajeros.

Volver al índice

3. CONTENIDO DEL TÍTULO DE TRANSPORTE

- a. En los títulos de transporte emitidos por un sistema de venta centralizada de plazas con asignación numérica de las mismas (reserva), figurarán claramente legibles, sin enmiendas ni tachaduras, al menos, las siguientes inscripciones e indicaciones:
1. Anagrama/Logotipo de Media Distancia y de RENFE-Operadora.
 2. CIF de RENFE-Operadora.
 3. Origen y Destino del viaje.
 4. Fecha del viaje y, en su caso, fecha de emisión del título de transporte.
 5. Código y Denominación de la Tarifa y Clase.
 6. Precio total del viaje.
 7. Número del terminal y número de secuencia.
 8. Tipo de tren.
 9. Incluido la Tasa de Seguridad , S.O.V, S.R.C., e I.V.A.
 10. Hora de salida y hora de llegada.
 11. Número de coche.
 12. Número de plaza.
 13. Número de control del billete.

Los billetes expedidos por dicho sistema de venta centralizada sin asignación numérica de plaza, no llevarán número de coche ni de plaza.

Los billetes que no indiquen tren y fecha, requerirán su validación previa al viaje, en los puntos de venta autorizados, salvo que se determine otra cosa en las condiciones especiales de cada producto comercial.

- b. Como excepción, en los títulos de transporte emitidos en venta local, debido al soporte y las características técnicas para su emisión, figurarán claramente legibles, sin enmiendas ni tachaduras, al menos, las inscripciones e indicaciones recogidas en los puntos 1 a 9 del párrafo anterior.

La información sobre los seguros concertados (S.O.V. y S.R.C.) se encuentra en las oficinas de Atención al Cliente y en la correspondiente página en Internet de RENFE-Operadora.

Volver al índice

4. MODALIDADES DE TÍTULOS DE TRANSPORTE

Según su utilización y de acuerdo con las condiciones especiales establecidas para cada uno de ellos, los títulos de transporte pueden ser:

- **Sencillo:** Válido para una persona y un solo viaje.
- **Ida y Vuelta.** Válido para una persona (el precio lleva reducción sobre el precio de dos billetes sencillos).
- **Colectivo:** Válido para más de un viajero.
- **Multiviaje o Abono Temporal:** Válido para más de un viaje por el mismo o distinto titular durante un periodo de tiempo.
- **Combinado:** Válido para otros medios de transporte complementarios o que incluya otros servicios.

Cada producto combinado podrá tener unas condiciones específicas que vendrán determinadas por el convenio comercial que lo regule. Dichas condiciones estarán a disposición de los viajeros.

También serán válidos los abonos y títulos de transporte combinados con otros modos de transporte, emitidos por entidades e instituciones, que derivan de convenios suscritos con los mismos, y cuyas condiciones especiales estarán, asimismo, a disposición de los viajeros.

[Volver al índice](#)

5. VENTA DE TÍTULOS DE TRANSPORTE

5.1 SISTEMAS DE VENTA

La Dirección General de Servicios de Cercanías y Media Distancia comercializa sus servicios de transporte a través de dos modos de venta fundamentalmente:

- a. Sistema de venta centralizada: permite la venta de títulos de transporte para trenes Media Distancia con o sin adjudicación de plaza sentada, realizándose a través de un sistema centralizado (HOST). El número de plazas se determina previamente para cada tren.
- b. Sistema de venta local: permite la venta de títulos de transporte para trenes Media Distancia sin adjudicación de plaza.

5.2 VENTA DE TÍTULOS DE TRANSPORTE

Los títulos de transporte se podrán adquirir en los puntos de venta propios de RENFE-Operadora (taquillas o máquinas autoventa), en los ajenos que ésta autorice y, en los casos excepcionales previstos en estas condiciones, en ruta. Los títulos de transporte se expedirán a través de los sistemas que RENFE-Operadora autorice.

Los títulos de transporte podrán ser expedidos por sistemas de venta propios de

RENFE-Operadora o autorizados. Los sistemas de venta propios de RENFE-Operadora pueden ser de venta centralizada de plazas, con o sin asignación numérica de las mismas, o de venta local. Los sistemas autorizados son, como regla general, de venta centralizada de plazas.

El pago del importe de los billetes se efectuará en moneda de curso legal u otro medio legal de pago que RENFE-Operadora autorice.

El viajero deberá comprobar que los datos del billete se ajustan a su petición.

Las reclamaciones en relación con el título de transporte emitido o importe del mismo, deberán formularse en el momento de su expedición, salvo en el caso de no haber personal en la estación. En tal caso, la reclamación podrá efectuarse en cualquier estación que tuviera personal, o por escrito dirigido a cualquier oficina de RENFE-Operadora.

En caso de pérdida o extravío del título de transporte no se facilitará duplicado ni justificante alguno.

En los puntos de venta propios de RENFE-Operadora y concertados se podrá expedir billetes anticipadamente a la salida del tren, según lo que se determine comercialmente para cada tren y producto.

En los puntos de venta propios de RENFE-Operadora y concertados se indicará, de forma visible, el horario de expedición, especificando, en el caso de venta anticipada, el horario de la misma.

Volver al índice

6. VALIDEZ Y FORMALIZACIÓN

Los títulos de transporte serán válidos para las fechas y trayectos y, en su caso, por el periodo de tiempo indicados en los mismos.

La formalización de los billetes (que es el acto de extenderlos) para una fecha o periodo determinado y para un tren concreto se realizará en el momento de la expedición o, en todo caso, antes de subirse al tren.

El viajero que tome el tren en puntos donde la formalización de su billete no sea posible, deberá solicitarla inexcusablemente al agente encargado de la Intervención en Ruta.

La presentación simultánea o consecutiva de más de un título de transporte no será válida para realizar un mismo viaje a un precio más reducido a menos que el viajero abonase la diferencia respecto al precio total del trayecto.

Cualquier título de transporte adquirido antes de una revisión de tarifas, será válido para su fecha o periodo de utilización sin que deba abonarse diferencia alguna por el viajero.

La acumulación de descuentos o tarifas para la obtención de un título de transporte solo será admitida en los términos establecidos en las tarifas correspondientes.

Los billetes, abonos y tarjetas o carnés, no serán válidos si presentan deterioros, enmiendas o

raspaduras.

Volver al índice

7. ANULACIÓN Y CAMBIO DE BILLETES

7.1. ANULACIÓN DE BILLETES

1. Todo billete emitido podrá ser anulado en las condiciones que a continuación se recogen, en razón a la naturaleza del título.
2. En general, todo billete podrá ser anulado dentro del periodo de validez del mismo, debiéndose solicitar con la necesaria anticipación para poder efectuar las operaciones que correspondan, y como máximo hasta cinco minutos antes de la hora de salida del tren de la estación de origen del billete cuya anulación se solicita.
3. Cuando el billete haya sido emitido por un sistema de venta centralizado de plazas (con o sin reserva), y se presente para ser anulado en un punto donde no exista conexión a dicho sistema, el plazo para realizar la anulación finalizará una hora antes de la hora de salida del tren de la estación de origen del billete.
4. La anulación de títulos Multiviaje o Abono, deberá realizarse, con carácter general, antes del comienzo de su periodo de validez y como máximo hasta cinco minutos antes de la hora de salida del tren de la estación de origen del billete, en los términos que se establezcan para cada producto comercial.

La solicitud de reintegro del billete, título Multiviaje o Abono por parte del viajero se deberá realizar en el plazo de un mes a partir de la fecha de anulación.

En la anulación de un billete, título Multiviaje o Abono, independientemente de la fecha en que se produzca la misma, en concepto de gastos de anulación, se deducirá un 15% del importe del título de transporte anulado.

7.2. CAMBIO DE BILLETES

Todo billete emitido por un sistema centralizado de plazas (con o sin reserva) podrá ser objeto de cambio, salvo que exista alguna limitación por las condiciones especiales a las que esté sujeto el título de transporte.

Las condiciones para el cambio de billete serán las siguientes:

- El billete a cambiar debe estar dentro de su periodo de validez, y el cambio se debe solicitar en un punto con sistema de venta centralizada de plazas, con la necesaria anticipación para poder efectuar las operaciones que correspondan y como máximo hasta cinco minutos antes de la hora de salida de la estación

que figure en el billete.

- Que para la fecha del nuevo billete solicitado esté disponible la venta anticipada.
- Que si el título a cambiar tiene un período de validez, el nuevo billete deberá estar dentro de dicho plazo.
- Que se satisfagan las siguientes condiciones económicas establecidas para estas operaciones:
 - a. El cambio para el mismo día será gratuito y para distinto día los gastos por cambio serán del 10% del importe del billete a cambiar, con un mínimo de 1 euro.
 - b. Cuando el cambio de billete se efectúe a uno de mayor precio, se percibirá la diferencia entre ambos, además de la percepción establecida si el cambio fuese para otro día.
 - c. Cuando el cambio sea a un billete de menor cuantía, se devolverá la diferencia al viajero, y sin perjuicio del recargo que corresponda.

7.3. AGENCIAS DE VIAJES: ANULACIONES Y CAMBIOS

Las Agencias de Viajes únicamente están obligadas a cambiar o anular los billetes emitidos por ellas mismas, en las condiciones establecidas en los párrafos anteriores.

7.4. AGENCIAS MAYORISTAS-MINORISTAS Y MINORISTAS: BILLETES "A FORFAIT", ANULACIONES Y CAMBIOS

Las anulaciones de este tipo de billetes deberán ser realizadas en las propias Agencias de Viajes donde se obtuvo el paquete comercial.

Cuando por circunstancias extraordinarias, tales como estar próxima la salida del tren o tratarse de un día inhábil para las Agencias de Viajes y la fecha del viaje coincida con esos días, las estaciones confeccionarán el modelo al efecto, indicando en el billete del viajero esta circunstancia y comunicarán a la Oficina Central que corresponda los datos del billete para liberar la plaza. En ningún caso efectuarán reintegro alguno al viajero, quien se deberá dirigir para este fin a la Agencia de Viajes que le emitió el billete.

Los cambios de este tipo de billetes se realizarán en la Agencia donde se obtuvo el paquete comercial, en las condiciones establecidas anteriormente para los cambios.

Una vez efectuado el viaje de ida, no se permitirá ni la anulación ni el cambio del viaje de regreso.

8. PRECIO DE LOS BILLETES

8.1. PRECIO

El precio de los servicios de transporte de Media Distancia para estarán a disposición de los viajeros.

Todos los títulos de transporte se expedirán conforme a los precios en vigor el día de su emisión, y se hallarán recogidos en los AVISOS de información a los viajeros en los correspondientes tableros de anuncios.

Serán de aplicación los descuentos establecidos en la legislación vigente sobre Familias Numerosas, debiendo los viajeros acreditar su condición de beneficiarios mediante los títulos oficiales expedidos por la administración competente.

8.2 MENORES

Los niños menores de cuatro años que no ocupen plaza, no precisarán título de transporte y viajarán de forma gratuita . Los mismos estarán cubiertos por el S.O.V y el S.R.C.

8.3 RESERVA DE PLAZA

Los trenes de Media Distancia podrán comercializarse con o sin reserva de plaza.

Los billetes para trenes que se comercialicen con reserva de plaza podrán emitirse con o sin asignación numérica de plaza y coche. Dichos trenes se denominan trenes de Plazas Limitadas.

Los trenes de Plazas Limitadas que efectúen parada en estaciones sin venta o con venta local, podrán admitir viajeros de pie.

Los trenes de Plazas Limitadas se determinarán por RENFE-Operadora, que podrá establecer para su reserva, total o parcialmente, el número de plazas sentadas del tren.

[Volver al índice](#)

TÍTULO III DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS VIAJEROS

9. DERECHOS DE LOS VIAJEROS

Los viajeros gozarán, entre otros, de los siguientes derechos:

- a. A acceder a la publicación, con la suficiente antelación, del horario de los servicios y de los precios correspondientes.
- b. A recibir el servicio en las adecuadas condiciones de calidad y seguridad.
- c. A celebrar con RENFE-Operadora un contrato de transporte ajustado a lo dispuesto en la legislación en materia de transportes terrestres y de consumidores y usuarios.
- d. A ser informados de los procedimientos establecidos para resolver las controversias que puedan surgir en relación con el transporte ferroviario.
- e. A efectuar las reclamaciones y quejas que consideren oportunas, que podrán dirigir a RENFE-Operadora, a cuyo efecto tendrán a su disposición el libro u hojas de reclamaciones en los términos previstos en la normativa del sector ferroviario.
- f. A ser indemnizados de los perjuicios que se les causen, en caso de incumplimiento por RENFE-Operadora de las obligaciones que le corresponden.
- g. A ser informados de las pólizas de seguro o afianzamientos que RENFE-Operadora tenga contratados para garantizar su responsabilidad, en las oficinas de Atención al Cliente y en la correspondiente página en Internet de RENFE-Operadora.
- h. A ser informados de la existencia de estas Condiciones Generales, en los mismos términos figurados en el apartado anterior.
- i. A cambiar y anular sus títulos de transporte en los términos previstos en estas Condiciones Generales.

Volver al índice

10. OBLIGACIONES DE LOS VIAJEROS

Los viajeros tienen las siguientes obligaciones:

- a. Ir provistos, durante el tiempo que dure el viaje y hasta la salida de la estación de destino, del título de transporte correspondiente.
- b. Atender las indicaciones que les formulen los empleados de RENFE-Operadora en relación con la correcta prestación del servicio, así como lo indicado a tal fin en los carteles colocados a la vista en instalaciones y coches
- c. Respetar las medidas y controles que, en materia de protección civil y seguridad, puedan establecerse.

Volver al índice

11. PROHIBICIONES

Los viajeros no podrán:

- a. Realizar acciones que alteren el orden dentro de los trenes, impliquen peligro para la integridad física de los demás viajeros o les perturben, supongan el deterioro del material de los vehículos o pongan en peligro la seguridad del transporte.
- b. Viajar en lugares distintos de los habilitados para los viajeros.
- c. Subir al tren o bajar del mismo fuera de las paradas establecidas o estando éste en movimiento.
- d. Llevar consigo materias susceptibles de explosión o inflamación y bultos que por su tamaño, volumen, contenido u olor puedan dañar, molestar o manchar a los demás viajeros o al material ferroviario.
- e. Cualesquiera otras conductas prohibidas por la legislación vigente.

Los supuestos anteriores serán susceptibles de ser sancionados previa instrucción del correspondiente procedimiento sancionador, sin perjuicio además, de la aplicación en los supuestos de las letras a) y d) de la exclusión del viajero, de conformidad con lo establecido en el artículo 90 del Reglamento del Sector Ferroviario, sin que en tales casos éste tenga derecho al reembolso del precio pagado por el título de transporte.

[Volver al índice](#)

12. EQUIPAJE

Los trenes de Media Distancia no admiten facturación de equipaje.

Todo viajero provisto de billete podrá llevar consigo, bajo su custodia y responsabilidad, en los lugares destinados al efecto, hasta tres bultos de mano, con una limitación total de 20 Kg., y unas dimensiones que no excedan (largo+ancho+alto) de 250 cm. entre los tres bultos.

Se considerará equipaje todo bulto de mano que contenga prendas y objetos de uso personal o profesional pertenecientes al viajero, cuya naturaleza no contravenga disposiciones de seguridad establecidas en las leyes y reglamentos y no represente peligro o molestias para otros viajeros.

RENFE-Operadora no será responsable de ninguna incidencia, robo, extravío o daños ocasionados en el equipaje que pueda sufrir por su mala colocación o su contenido, salvo que le fueran imputables.

[Volver al índice](#)

13. BICICLETAS

Se admitirá el transporte de bicicletas en todos los trenes de Media Distancia que tengan un área específica o espacio suficiente para su transporte. Sólo se admitirá una bicicleta por viajero siempre que la ocupación del tren lo permita o la capacidad máxima permitida para cada coche o tren no se sobrepase. En caso contrario el viajero tendrá derecho a utilizar otro tren de Media Distancia o a la devolución del importe del viaje no realizado.

Como norma general, los viajeros en grupo con más de tres bicicletas deberán ser autorizados previamente por RENFE-Operadora. Sólo en el caso de grupos autorizados se podrá sobrepasar el límite máximo para cada coche o tren admitido.

La carga, custodia y descarga de las bicicletas serán efectuadas por el viajero que las lleve. RENFE-Operadora no será responsable de los posibles desperfectos o pérdidas que puedan sufrir las bicicletas durante el viaje y en la realización de las citadas actividades de carga, custodia y descarga.

El viajero que lleve una bicicleta deberá mantener en todo momento el cuidado debido para garantizar la seguridad y comodidad de los demás viajeros, siendo responsable de los posibles daños que se pudieran producir al tren y a terceros.

En la tarifa de transporte de bicicletas se podrán establecer limitaciones a dicho transporte, en función de la fecha, la hora, el periodo y el trayecto.

[Volver al índice](#)

14. VIAJE CON ANIMALES DOMÉSTICOS

1. Se admitirán para su transporte a los perros guías de invidente, que podrán acompañar gratuitamente a su titular, siempre que se presenten provistos de cadena y bozal, si fuera necesario, por su agresividad.
2. Se admitirán para su transporte pequeños animales domésticos, siempre bajo la custodia del viajero que los lleve si no se oponen los otros viajeros o se producen molestias a los mismos, siendo responsable aquél de los daños que estos pudieran ocasionar. Los animales deberán ir, cuando proceda, con la guía de sanidad, en las condiciones higiénico sanitarias y de seguridad previstas en la legislación vigente.

El transporte se limitará a pequeños animales, como perros, gatos y aves, cuyo peso máximo no exceda de seis kg. Se admitirá como máximo un solo animal por viajero, siempre dentro de una jaula con dispositivo que permita contener y retirar los residuos. Las dimensiones de la jaula no deben superar 60x 35x 35 cm.

Este transporte se podrá realizar en todos los trenes de Media Distancia, si bien, podrá limitarse en aquellos trenes con saturación de viajeros. Se podrá establecer máximos por tren y coche para este transporte. Este transporte no ocupará asiento ni podrá disponer de reserva de plaza. El precio será el establecido en la tarifa vigente.

15. VIAJE CON ARMAS

Sólo se admitirán armas portadas por viajeros en los trenes, cuando cumplan los siguientes requisitos:

- a. Que se trate en todo caso de armas reglamentadas, según su definición legal.
- b. Que vayan desmontadas o dentro de sus cajas o fundas.
- c. Que vayan acompañadas de sus correspondientes guías, licencias y demás documentación exigida legalmente.

Cuando se trate de personal de las Fuerzas Armadas, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, del Servicio de Vigilancia Aduanera, o de trabajadores de empresas de seguridad que realicen funciones de custodia o vigilancia, bastará la exhibición de su guía de pertenencia o de su Tarjeta de Identidad Militar o, en su caso, carné profesional.

Los viajeros portadores de armas deberán, en todo momento, actuar con la diligencia y precaución necesarias y comportarse de forma que no puedan causar peligro, alarma, daños o molestias a los demás viajeros o sus bienes.

16. OBJETOS OLVIDADOS, PERDIDOS O ABANDONADOS

Los objetos olvidados, perdidos o abandonados por los viajeros y todos aquéllos de los que se desconozca su procedencia, que sean hallados en los trenes de Media Distancia u otras dependencias de RENFE-Operadora, se conservarán por RENFE-Operadora durante un plazo de dos meses, llevándose de todos ellos un registro con expresión de su referencia y características principales y del día y lugar en que fueron hallados, a los efectos del destino que, en su caso, deba darse a los mismos con arreglo a las disposiciones vigentes o, en su defecto, enajenarlos en pública subasta.

Si antes de proceder a su enajenación los dueños de dichos objetos solicitaran la entrega de los mismos, ésta se llevará a efecto, previa la debida justificación y abono de los gastos que procedan, incluso los de su transporte a un lugar distinto de donde fueron hallados.

17 VIAJEROS SIN TÍTULO DE TRANSPORTE

El viajero que, procedente de una estación con venta de billetes, acceda a los trenes sin título de transporte habilitante para ello o sin la debida autorización, deberá abonar el precio del billete y el recargo previsto en esta Condición.

En caso de negarse a ello, se le exigirá que abandone el tren en la misma estación si estuviera estacionado o en la siguiente con parada, caso de estar en marcha. Todo lo anterior lo es sin perjuicio de que, caso de haber identificado al viajero, por parte de RENFE-Operadora se formule la correspondiente denuncia ante la Delegación de Gobierno para la instrucción del oportuno expediente sancionador por infracción administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 95 de la Ley 39/2003, de 17 de noviembre, del Sector Ferroviario.

A los efectos de esta Condición, se entenderá que el viajero carece de título de transporte cuando no lo haya formalizado, haya caducado, lo presente con enmiendas, raspaduras, tachaduras, esté deteriorado de tal forma que impida comprobar sus datos, o plastificado, o cuando no lo acompañe de la documentación necesaria habilitante para la naturaleza del título de transporte adquirido.

El recargo previsto para los viajeros sin título de transporte válido o sin la debida autorización, que se deberá añadir al pago del precio del billete sencillo, será el doble del precio del billete sencillo, con los siguientes mínimos:

- iPara trayectos iguales o inferiores a 75 kilómetros, 5 euros.
- iPara trayectos superiores a 75 kilómetros, 10 euros.

Estas cantidades podrán ser actualizadas anualmente por RENFE-Operadora conforme a la variación que experimente el I.P.C.

[Volver al índice](#)

18 OCUPACIÓN DE PLAZAS

18.1. OCUPACIÓN DE PLAZA

Antes de subirse al tren, el viajero deberá comprobar que el mismo es el correspondiente para el recorrido de su viaje y al que le habilita el título de transporte adquirido.

Se considera plaza ocupada, aquella para la que el viajero presente el título de transporte, obtenido mediante cualquiera de las modalidades de reserva existentes, en trenes de Plazas Limitadas.

En los trenes de Plazas Limitadas, el viajero que obtenga un billete con reserva de asiento tiene derecho a ocupar el mismo.

En trenes de Plazas Limitadas con parada en estaciones sin personal y con venta local, es decir, sin venta centralizada de plazas, se podrán admitir viajeros de pie. A estos viajeros se les adjudicarán aquellas plazas que estén libres en ese momento y que no se encuentren reservadas o que se reserven en el transcurso del viaje.

La distribución de las plazas libres estará, en ruta, a cargo del agente encargado de la Intervención en Ruta. Cualquier modificación de plaza a lo largo del viaje, deberá

ser solicitada previamente a este personal.

Los títulos de transporte para trenes de Media Distancia de Plazas No Limitadas, se expedirán para su utilización por el viajero, en plaza sentada o de pie, indistintamente.

18.2. VIAJERO SIN PLAZA LIBRE CON ASIENTO

En trenes de Plazas Limitadas, el viajero que habiendo formalizado su título de transporte sin adjudicación de coche y plaza (reserva), para un tren que admite viajeros sentados y de pie y no disponga de plaza libre sentada en la clase de su billete, podrá optar indistintamente por:

- a. Ir de pie, en el coche de la clase correspondiente a su billete, si las condiciones de acceso al tren lo permiten, en tanto no haya plaza vacante de su clase, sin derecho a reintegro alguno por no ocupar asiento.
- b. Ocupar una plaza libre de clase inferior, con derecho a reintegro de la diferencia de clase por el trayecto en que la ocupe, en su caso, o de clase superior, abonando el importe correspondiente a la mejora de clase.
- c. Desistir del viaje antes de iniciarlo, con derecho al reintegro del importe total satisfecho por su billete, o retrasar su viaje al primer tren en el que exista una plaza libre de la clase de su billete.

18.3. VIAJEROS SIN DERECHO A ASIENTO

- a. Con carácter general, en los trenes de Plazas Limitadas, no se emitirán billetes sin derecho a asiento. No obstante, se podrán expedir billetes sin derecho a asiento en la forma y manera que RENFE-Operadora determine, quedando condicionado a que el tren no lleve plazas libres con asiento y que el viajero dé su conformidad.

Los billetes adquiridos para estos trenes en estaciones con venta centralizada de plazas, deberán llevar una anotación expresa de la citada conformidad.

Si el sistema no tiene control de las plazas del tren, es decir, los billetes han sido adquiridos en estaciones con venta local, no será necesario que lleven dicha anotación, y se entenderá que el viajero da su conformidad.

La asignación de las plazas disponibles se realizará por el agente encargado de la Intervención en Ruta.

- b. Para los trenes de Plazas No Limitadas, expedirán billetes en plazas con asiento o de pie indistintamente y para cualquier sistema de venta.

18.4. CAMBIO DE PLAZA

El viajero que desee trasladarse a una plaza diferente y de mayor precio a la asignada en su billete, deberá ponerlo previamente en conocimiento del agente encargado de la Intervención en Ruta del tren, debiendo abonar en el acto la

diferencia de precio referida al trayecto en que ocupe la nueva plaza.

Cuando el precio de la nueva plaza sea inferior al de su billete, el cambio no dará lugar a reintegro alguno.

Volver al índice

19. INTERRUPCIÓN DEL VIAJE POR PARTE DEL VIAJERO Y TRANSBORDOS EN RUTA

Como norma general, la interrupción del viaje por parte del viajero no permite la continuación del viaje en otro tren posterior.

El transbordo de trenes que el viajero haya de efectuar para proseguir el viaje por el itinerario y condiciones indicadas en su billete, no se considerará interrupción del viaje sino transbordo en ruta en tanto se realice dicho transbordo en el primer tren con plazas disponibles, con sus condiciones de viaje.

Los transbordos con otro modo de transporte o entre trenes de distintas empresas ferroviarias, autorizados por los billetes combinados correspondientes, se regularán por sus condiciones específicas.

Volver al índice

20. PROLONGACIÓN DEL RECORRIDO

El viajero que desee prolongar su recorrido o modificar el mismo, deberá comunicarlo previamente al agente encargado de la Intervención en Ruta, autorizándose siempre que lo permitan las condiciones del tren y debiéndose abonar en el acto el precio del nuevo trayecto.

Si no se produce dicha comunicación previa, será de aplicación lo indicado en el apartado 17 de estas Condiciones Generales para viajeros sin título de transporte.

Volver al índice

21. PÉRDIDA O ABANDONO DEL TREN

La pérdida o abandono del tren por parte del viajero en la estación de comienzo del viaje o en el transcurso del mismo no dará derecho a reembolso alguno.

22. CONTROL DE ACCESOS

1. Los viajeros están obligados a presentar su título de transporte y los documentos expresamente determinados que autoricen su uso, cuantas veces lo solicite el personal de RENFE-Operadora, antes de acceder al tren, en su recorrido o antes de abandonar la estación de destino. De no presentarlo, a todos los efectos, será considerado viajero sin billete.
2. Los títulos de transporte o documentos que no sean válidos, o sean utilizados fraudulentamente, serán retirados por el personal encargado de la Intervención en Ruta u otro personal autorizado por RENFE-Operadora, sin derecho a reintegro alguno
3. El viajero a bordo sin título de transporte, que hubiera accedido al tren en una estación sin posibilidad de venta de títulos de transporte, deberá regularizar su situación ante el personal encargado de la Intervención en Ruta u otro agente que RENFE-Operadora, haya autorizado. En este supuesto se entregará al viajero el justificante del pago realizado. En otro caso, será de aplicación lo indicado en el apartado 17 de estas Condiciones Generales para viajeros sin título de transporte.

El personal encargado de la Intervención en Ruta podrá canjear cualquier billete cuando exista causa justificada.

4. 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 para el acceso de los viajeros a los vehículos. En tal caso el viajero no tendrá derecho al reembolso del precio del billete.

23. CONDICIONES DE VIAJE ESPECIALES

A las personas con discapacidad o con movilidad reducida, que requieran un tratamiento de transporte especial o diferenciado, se les facilitarán, en la medida de lo posible, todos los medios disponibles para el adecuado transporte o movilidad de las mismas en las instalaciones y trenes de RENFE-Operadora en los que sea posible la prestación de este servicio.

24 MODIFICACIÓN DEL HORARIO

RENFE-Operadora hará público, con suficiente antelación, el horario de sus servicios, pudiendo

modificarlos, con carácter extraordinario, después de su publicación como consecuencia de disposiciones del Administrador de Infraestructuras Ferroviarias relacionadas con la adjudicación de capacidad de infraestructura, o por causas de fuerza mayor.

Se anunciará, con suficiente antelación, la modificación de los horarios de los trenes.

El viajero que, en relación a la fecha en que adquirió en venta anticipada su billete, encuentre modificado el horario de salida del tren correspondiente y decida no realizar el viaje conforme al nuevo horario, podrá:

- a. Habilitar su billete para otro tren de Media Distancia o fecha, pudiendo ocupar, llegado el caso, y sin abono alguno, una plaza de precio superior al de la contratada en caso de inexistencia de otra de condiciones semejantes, o
- b. Resolver el contrato de transporte, con derecho al reintegro del importe total.

De iniciarse el viaje se entenderá aceptado el nuevo horario a todos los efectos.

Volver al índice

TÍTULO IV RESPONSABILIDAD DE RENFE-OPERADORA

25 RECLAMACIONES

RENFE-Operadora está obligada a efectuar el transporte contratado con la duración prevista en las condiciones recogidas en el título de transporte y en estas Condiciones Generales, salvo en caso de fuerza mayor.

RENFE-Operadora tendrá a disposición de los viajeros un libro u hojas de reclamaciones en los términos previstos en la normativa del sector ferroviario.

El viajero que se considere lesionado en su derecho, podrá exponer sus quejas en dicho libro u hojas de reclamaciones o, utilizando como medios de comunicación el correo ordinario, los teléfonos, telefax, correo electrónico o a través de Internet conforme se establezca al efecto, o documento o carta dirigida a cualquier oficina de RENFE-Operadora.

El plazo de presentación de la reclamación será de un mes desde que se tuviera conocimiento del hecho que la motivó.

Sin perjuicio de la utilización del libro u hojas de reclamaciones, el viajero podrá reclamar los daños y perjuicios que se le ocasionen por RENFE-Operadora, por vía judicial o, en su caso, arbitral.

Volver al índice

26. INDEMNIZACIONES

Salvo por causa de fuerza mayor, el viajero afectado por cancelación, interrupción o retraso del viaje, tendrá derecho a recibir la indemnización correspondiente.

26.1. CANCELACIÓN DEL VIAJE

Se entenderá por cancelación del viaje, siempre que no concurren causas de fuerza mayor, la imposibilidad de iniciar por RENFE-Operadora el mismo en las condiciones previstas en el título de transporte.

En caso de cancelación del viaje, el viajero tendrá derecho a que se le devuelva el precio pagado por el servicio no prestado. No obstante si la cancelación se produjere dentro de las cuarenta y ocho horas previas a las fijadas para el inicio del viaje, RENFE-Operadora estará obligada, a elección del viajero, a proporcionarle transporte en otro tren u otro modo de transporte, en condiciones equivalentes a las pactadas o a devolverle el precio pagado por el servicio.

Cuando el viajero fuera informado de la cancelación del viaje en las cuatro horas previas a la fijada para su inicio, tendrá derecho, además, a una indemnización a cargo de RENFE-Operadora consistente en el doble del importe del título del transporte.

26.2 INTERRUPCIÓN DEL VIAJE

Se entenderá por interrupción del viaje, siempre que no concurren causas de fuerza mayor, la paralización del mismo mientras se está desarrollando.

En caso de interrupción del viaje, RENFE-Operadora estará obligada a proporcionar al viajero, con la mayor brevedad posible, el transporte en otro tren u otro modo de transporte, en condiciones equivalentes a las pactadas.

Además, en el caso de que el tiempo de interrupción sea superior a una hora de duración, RENFE-Operadora estará obligada, en su caso, a sufragar los gastos de manutención y hospedaje del viajero durante el tiempo que dure la interrupción.

26 3. RETRASO DEL TREN

Salvo por causa de fuerza mayor, en caso de retraso en la llegada a destino por tiempo superior a una hora, el viajero tendrá derecho a una indemnización pecuniaria equivalente al cincuenta por ciento del precio del viaje según el título de transporte utilizado. Cuando el retraso supere la hora y treinta minutos, la indemnización pecuniaria será equivalente al total de dicho precio.

26 4. SUPUESTOS ESPECIALES

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

las mismas condiciones de accesibilidad con las que contaba aquél.

[Volver al índice](#)

TÍTULO V ENTRADA EN VIGOR

27. ENTRADA EN VIGOR

En cumplimiento de lo establecido por el artículo 59 de la Ley 39/2003, de 17 de noviembre, del Sector Ferroviario, las presentes Condiciones Generales del Contrato de Transporte de Viajeros de Media Distancia, han sido objeto de la preceptiva autorización por el Ministerio de Fomento mediante Resolución del Secretario de Estado de Infraestructuras y Planificación, con fecha 21 de junio de 2006; por delegación de la Ministra de Fomento, de conformidad con la Orden FOM/2893/2005, de 14 de Septiembre (B.O.E de 19 de Septiembre de 2005), y entrarán en vigor, en el plazo de un mes desde su notificación a la empresa ferroviaria RENFE-Operadora.

[Volver al índice](#)

Departamento de Normativa Comercial y ASISTA
Gerencia de Atención al Cliente
Dirección de Marketing
Dirección General de Servicios de Alta Velocidad-Larga Distancia

[▶ inicio documento](#)