

**CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE TRANSPORTE DE VIAJEROS EN TRENES DE
ALTA VELOCIDAD Y LARGA DISTANCIA DE LA EMPRESA RENFE-OPERADORA**

ÍNDICE

TITULO PRELIMINAR

TÍTULO I. PRESTACION DE LOS SERVICIOS

1. Medios para el transporte

TÍTULO II. CONTRATO Y TITULO DE TRANSPORTE

2. Contrato de Transporte
3. Título de Transporte
4. Estructura de precios
5. Precio de los billetes

TÍTULO III. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS VIAJEROS

6. Derechos de los viajeros
7. Obligaciones de los viajeros
8. Prohibiciones
9. Equipaje
10. Bicicletas
11. Viaje con animales domésticos
12. Viaje con armas
13. Objetos olvidados, perdidos o abandonados
14. Ocupación de plaza
15. Cambio de plaza
16. Interrupción de viaje por parte del viajero y transbordos en ruta
17. Prolongación del recorrido
18. Pérdida o abandono del tren
19. Control de accesos
20. Viajeros sin titulo de transporte

TÍTULO IV. RESPONSABILIDAD DE RENFE OPERADORA

21. Garantías para el viajero
22. Indemnizaciones
23. Cancelación del servicio de transporte
24. Interrupción del viaje
25. Retrasos
26. Supuestos especiales de en caso de cancelación o interrupción del servicio de transporte

TÍTULO V. SERVICIOS COMPLEMENTARIOS Y ESPECIALES

27. Condiciones especiales de viaje
28. Aparcamientos
29. Salas Club

ENTRADA EN VIGOR

TITULO PRELIMINAR

El presente documento establece las condiciones respectivas por las que se rigen los servicios de transporte de viajeros en trenes de Alta Velocidad y Larga Distancia de ámbito nacional, así como otros servicios complementarios y especiales (tales como aparcamientos y Salas Club) que se presten.

En trenes internacionales serán de aplicación los Convenios Internacionales suscritos por España en materia de transporte ferroviario.

TITULO I PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

1. MEDIOS PARA EL TRANSPORTE

- 1.1 Los viajeros serán transportados en los trenes y coches destinados al efecto para los que se hayan provisto del título de transporte apropiado, en las condiciones de admisión, precios y horarios establecidos.
- 1.2 La capacidad de estos trenes se limita a las plazas de los coches que integran su composición, no admitiéndose viajeros sin que exista la seguridad de disponibilidad de plazas, salvo lo indicado en el punto 14.6.
- 1.3 De forma general, todos los medios que se utilicen estarán debidamente señalizados, para facilitar su identificación por parte del viajero.

TITULO II CONTRATO Y TÍTULO DE TRANSPORTE

2. CONTRATO DE TRANSPORTE.

- 2.1 El título de transporte o billete es el documento que formaliza el contrato de transporte entre RENFE-Operadora y el viajero.
- 2.2 El Contrato de Transporte de viajeros de Alta Velocidad y Larga Distancia se regula por las presentes Condiciones Generales, que estarán a disposición de los viajeros.

3. TÍTULO DE TRANSPORTE

3.1 CONTENIDO DEL TÍTULO DE TRANSPORTE

En el título de transporte (billete) figurarán claramente legibles, sin enmiendas ni tachaduras, al menos las siguientes inscripciones e indicaciones:

- Logotipo/Anagrama de Servicios de Alta Velocidad y Larga Distancia y de RENFE- Operadora.
- Código U.I.C. de empresa de transporte ferroviario.
- N° CIF de RENFE- Operadora.
- Origen, destino, fecha del viaje e identificación del tren.
- Hora de salida y hora de llegada.
- Clase, Coche y Plaza asignada, así como su tipología.
- Precio del transporte especificando que incluye Tasa de Seguridad e IVA..
- Fecha de emisión.
- Código y denominación de la Tarifa.
- Servicio cubierto por S.O.V y S.R.C.
- Peso y volumen del equipaje admitido. Precio de facturación (en su caso)
- La hora límite, si la hubiere, de presentación en los controles de seguridad para el acceso a los vehículos de transporte o para facturación de equipaje, en su caso.

Los títulos de transporte (billetes) se emitirán, con carácter general, para tren, clase y fecha determinada, bien con plaza designada o sin plaza específica.

Se podrán emitir títulos de transporte sin determinar tren y fecha, que requerirán su posterior formalización, previa al viaje, para validarlos.

3.2 MODALIDADES DE TÍTULOS DE TRANSPORTE

Los títulos de transporte (billetes), que podrán ser individuales o colectivos, según su utilización y de acuerdo con las condiciones específicas establecidas para cada uno de ellos, que estarán a disposición de los viajeros, pueden ser:

- A. Sencillo: Válido para una sola persona y un solo viaje. El billete sencillo podrá estar sujeto a diferentes tarifas u ofertas comerciales como las que a continuación se indican:
- Tarifa General: es el precio del billete ordinario sin reducción y sirve de referencia para el cálculo del precio del resto de ofertas comerciales.
 - Tarifas comerciales: son alternativas comerciales a la Tarifa General ofrecidas a los clientes de forma temporal o permanente, que pueden llevar asociadas condiciones específicas en cuanto a plazos de compra, canales de venta, precios, condiciones de cambio o anulación, etc. Sus condiciones específicas estarán a disposición de los viajeros.

Entre otras tarifas, pueden ofrecerse las siguientes:

- Tarifa Puente AVE: Es un billete abierto para un trayecto, que se puede utilizar durante el periodo establecido, que podrá ser de hasta un año a partir de la fecha de compra.

- Tarifa Estrella: Es un billete con descuento respecto a la Tarifa General sujeto a cupo y que exige una antelación mínima de compra respecto a la fecha del viaje.
 - Tarifa Web: Es un billete con descuento respecto a la Tarifa General, para clase turista en los trenes y con los cupos por tren que se determinen, siempre que la compra se realice por internet y con la antelación que se fije respecto a la fecha de viaje.
 - Tarifa Ida y Vuelta: Es una oferta con precio reducido válida para una persona en viajes de ida y regreso a realizar dentro de un periodo de tiempo determinado.
- B. Colectivo o de grupo: Válido para más de un viajero.
- C. Múltiple o Abono Temporal: Válido para más de un viaje por el mismo o distinto titular, según los casos, durante un periodo determinado de tiempo.
- D. Combinados: Válido para otros medios de transporte complementarios o que incluya otros servicios.

3.3 VENTA

- 3.3.1 Los billetes se podrán adquirir en los puntos de venta propios de RENFE- Operadora o concertados con terceros que ésta autorice, y en ruta, excepcionalmente, a través de los agentes encargados de la Intervención facultados para ello.
- 3.3.2 Estos billetes se expedirán a través de los sistemas que RENFE-Operadora determine, cualquiera que sea su índole y según evolución de las tecnologías.
- 3.3.3 El pago del importe de los billetes se efectuará en moneda de curso legal u otro medio de pago que RENFE-Operadora autorice.
- 3.3.4 El viajero deberá comprobar los datos del billete en el momento de su expedición: fecha de viaje, origen y destino, tren, clase e importe y que estos se ajustan a su petición. Toda reclamación sobre el billete emitido e importe se deberá realizar en ese momento no aceptándose reclamaciones posteriores por estos conceptos.
- 3.3.5 Los billetes, que no son nominativos, son transferibles antes del comienzo del viaje, excepto los expedidos al amparo de una oferta comercial con acreditación. En caso de pérdida o extravío del título de transporte, no se facilitará duplicado ni justificante alguno.
- 3.3.6 En los puntos de venta propios de RENFE-Operadora o concertados se indicará, de forma visible, el horario de expedición, especificando el horario de la misma.

3.4 VALIDEZ Y FORMALIZACIÓN

- 3.4.1 Los títulos de transporte son válidos para el día, tren y clase figurados en los mismos.
- 3.4.2 Si el billete es sin determinación de tren y fecha, deberá constar en el mismo la fecha límite de utilización. La formalización de este tipo de billetes para una fecha y tren determinados se deberá hacer antes de acceder al tren y dentro del período de validez.
- 3.4.3 No se considerarán válidos los títulos de transporte que presenten deterioros, enmiendas o raspaduras, o que estén plastificados.
- 3.4.4 Por excepción, el viajero que tome el tren en puntos donde la formalización de su billete no sea posible, deberá solicitarla inexcusablemente del agente encargado de la Intervención en Ruta.

3.5 ANULACIÓN Y CAMBIO DE BILLETES

3.5.1 ANULACIÓN

- 3.5.1.1 Todo billete emitido podrá ser anulado en las condiciones que a continuación se recogen, salvo que se limite o excluya en las condiciones específicas a las que esté sujeto el título de transporte.
- 3.5.1.2 En general, todo billete podrá ser anulado dentro del periodo de validez del mismo, debiendo solicitarse con la necesaria anticipación para poder efectuar las operaciones que correspondan, hasta cinco minutos antes de la hora de salida del tren de la estación de origen del billete cuya anulación se solicita.
- 3.5.1.3 Cuando el billete haya sido emitido por un sistema centralizado de plazas (con o sin reserva) y se presente para su anulación en un punto donde no exista conexión a dicho sistema, el plazo para realizar la operación finalizará una hora antes de la hora de salida del tren de la estación de origen del billete a anular.
- 3.5.1.4 La solicitud de reintegro del billete por parte del viajero deberá realizarse en el plazo de un mes a partir de la fecha de anulación o desde la finalización de la vigencia de las ofertas comerciales especiales a las que estuviera acogido el título de transporte.
- 3.5.1.5 La anulación de los títulos Multiviaje o Abono deberá realizarse dentro del período de validez de los mismos en los términos que se establezcan para cada producto comercial en las condiciones específicas establecidas al efecto y que estarán a disposición de los viajeros.

3.5.1.6 Con carácter general, en la anulación de billetes con reserva de plaza, se podrá deducir, en concepto de gastos de anulación, hasta el 20% del precio del título anulado, en función de condiciones específicas que se establezcan para cada tipo de tarifa.

3.5.1.7 No obstante, podrán establecerse condiciones especiales de anulación para ciertas Tarifas comerciales:

- Las tarifas comerciales, con descuentos sobre la tarifa general superiores al 20% podrán tener condiciones de anulación más restrictivas con un porcentaje superior por gastos de anulación que deberían comunicarse al publicitar la Tarifa previa. Así:
 - La Tarifa Estrella, podrá tener hasta un 30% de gastos de anulación, en función del descuento aplicado.
 - La Tarifa Web, podrá tener hasta un 50% de gastos de anulación.
- Los billetes abiertos de la Tarifa Puente Ave no tendrán gastos de anulación en tanto no se formalicen para un tren y día determinado.

3.5.1.8 En el caso de billetes Colectivos o de grupo se considerará a efectos de anulación como un billete ordinario, no admitiéndose anulaciones parciales.

3.5.1.9 El reintegro del importe del billete afectado por la anulación se producirá mediante el mismo medio de pago previamente utilizado.

3.5.2 CAMBIO DE BILLETES

En general todo billete podrá ser cambiado con unos gastos de cambio de hasta el 10% del importe del billete.

3.5.2.1 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 quince minutos antes de la hora de salida del tren de la estación que figure en el billete.
- Que la fecha del nuevo billete solicitado esté cuando corresponda dentro del periodo de venta anticipada.

- Que si el título a cambiar tiene fecha de validez, el nuevo billete deberá estar dentro de dicho plazo.
- Que se satisfagan las condiciones económicas establecidas para estas operaciones.

3.5.2.2 Excepciones: las Tarifas comerciales con una reducción superior al 20% del precio del billete a tarifa general, podrán establecer unos gastos de cambio superiores al 10% o excluir esta operación cuando sus condiciones así lo especifiquen. Así, entre otras:

- En la tarifa Estrella: el cambio para el mismo día, a igualdad de clase y tipo de tren tendrá una deducción del 15% de su importe en concepto de gastos. El cambio de un billete Estrella para día distinto solo se podrá realizar con una antelación mínima de 7 días, con una deducción del 20%.
- En la tarifa Puente AVE: El cambio del billete será gratuito.

3.5.2.3 Cuando el cambio de billete se efectúe a uno de mayor precio, el cliente abonará la diferencia entre ambos, además de los gastos de cambio que correspondan.

3.5.2.4 Cuando el cambio sea a un billete de menor cuantía, se devolverá la diferencia al viajero, sin perjuicio del recargo que corresponda. En estos casos de cambio con reintegro se estará a lo dispuesto en la Condición 3.5.1.9.

3.5.3 AGENCIAS DE VIAJES: ANULACIONES Y CAMBIOS

Los clientes que hubieran adquirido sus billetes en Agencias de Viajes, tendrán derecho a cambiar o anular los mismos ante la propia Agencia, viniendo éstas obligadas a efectuar el cambio o anulación de los billetes emitidos por ellas mismas, en las condiciones establecidas en los párrafos anteriores.

3.5.4 AGENCIAS MINORISTAS Y MAYORISTAS-MINORISTAS: BILLETES COMBINADOS ADQUIRIDOS A TRAVÉS DE TOUR OPERADORES. ANULACIONES Y CAMBIOS.

3.5.4.1 Las anulaciones de este tipo de billetes y, en su caso, reservas de un nuevo paquete, deberán ser realizadas por la propia Agencia de Viajes o Tour operador donde se obtuvo el paquete.

3.5.4.2 Excepcionalmente podrá realizarse la anulación de este tipo de billetes en las estaciones, en los siguientes supuestos:

- Estar próxima la salida del tren.
- Tratarse de un día inhábil para las Agencias de Viajes/Tour operadores y que la fecha del viaje coincida con esos días.
- Que la Agencia de Viajes/Tour operador emisora del billete se encuentre en otra localidad distinta a la que se encuentre el viajero.

En estos casos las estaciones confeccionarán el modelo destinado al efecto, indicando en el billete del viajero esta circunstancia. En ningún caso efectuarán reintegro alguno al viajero, quien se deberá dirigir para este fin a la Agencia de Viajes/Tour operador que le emitió el billete.

3.5.4.3 Una vez efectuado el viaje de ida, no se permitirá la anulación del viaje de regreso, tanto en puntos de venta propios o concertados de RENFE-Operadora.

3.5.4.4 Cambios: los billetes combinados obtenidos a través de Agencias de viajes/Tour operadores no admiten cambios.

4. ESTRUCTURA DE PRECIOS

4.1 La estructura de precios de Servicios de Alta Velocidad y Larga Distancia será la que se defina en las Tarifas y condiciones específicas de cada producto comercial, que estarán a disposición de los viajeros.

5. PRECIO DE LOS BILLETES

5.1 PRECIO

El precio de los servicios de transporte de Alta Velocidad y Larga Distancia 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.

5.2 MENORES

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

Independientemente de la edad, en el caso de niños compartiendo una plaza, los asientos, camas o literas sólo podrán ser ocupados por un máximo de dos personas, sean dos niños o un adulto y un niño.

5.3 FAMILIAS NUMEROSAS

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.

TITULO III DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS VIAJEROS

6. DERECHOS DE LOS VIAJEROS

Los viajeros de servicios ferroviarios de Alta Velocidad y Larga Distancia tienen, entre otros, los siguientes derechos a:

- a) Acceder a la publicación, con la suficiente antelación, del horario de los servicios y de los precios correspondientes.
- b) Contratar la prestación del servicio de Alta Velocidad y Larga Distancia desde o hasta cualquiera de las estaciones en las que se reciban o apeen viajeros de dichos servicios.
- c) Recibir el servicio en las adecuadas condiciones de calidad y seguridad.
- d) Celebrar con RENFE-Operadora un contrato de transporte ajustado a la legislación vigente en materia de transportes terrestres y de defensa de consumidores y usuarios.
- e) Ser informados de los procedimientos establecidos para resolver las controversias que puedan surgir en relación con el transporte ferroviario.
- f) Efectuar las reclamaciones y quejas que consideren oportunas en los términos previstos en la condición general "Reclamaciones" que podrán dirigir a RENFE- Operadora, a cuyo efecto tendrán a su disposición un libro u hojas de reclamaciones oficiales, en la forma y términos establecidos en la legislación vigente.

- g) Ser indemnizados de los perjuicios que se les causen, en caso de incumplimiento por RENFE-Operadora de las obligaciones que le corresponden.
- h) Ser informados de las pólizas de seguro o afianzamientos que RENFE-Operadora tenga contratadas para garantizar su responsabilidad, información que estará a disposición de los viajeros en las Oficinas de Atención al Viajero y en la correspondiente página en Internet de RENFE-Operadora .
- i) Ser informados de la existencia de estas Condiciones Generales que estarán a su disposición en los mismos términos que figuran en el apartado anterior.
- j) Cambiar y anular sus títulos de transporte en los términos previstos en estas Condiciones Generales.

7. OBLIGACIONES DE LOS VIAJEROS

- 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.

8. 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, estando éste en movimiento o fuera de las paradas establecidas al efecto.
- 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 dispuesto 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.

9. EQUIPAJE

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

Todo viajero provisto de billete podrá llevar consigo, bajo su custodia y responsabilidad, en los lugares destinados al efecto, hasta dos bultos de mano con una limitación total de 20 Kg. Las dimensiones del bulto mayor no podrán exceder de 70 x 50 x 25 cm.

El viajero deberá colocar adecuadamente el equipaje que lleve consigo, en evitación de posibles daños o molestias a los demás viajeros o desperfectos al material, siendo de su exclusiva responsabilidad la vigilancia de los mismos.

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

10. BICICLETAS

- 10.1 Sólo se permitirá el acceso de bicicletas a los viajeros con billete para trenes de plazas acostadas (literas o camas) en la forma en que la directriz comercial especifica lo establezca en trenes de plazas con derecho a asiento.
- 10.2 Como norma general sólo se admitirá una bicicleta por viajero, con un máximo de dos bicicletas por departamento, independientemente de la clase y tipo de departamento a ocupar.
- 10.3 Las bicicletas deberán disponerse de forma que ocupen el mínimo espacio posible.
- 10.4 En coche cama únicamente será posible la admisión de bicicletas cuando se adquiera el departamento en la modalidad familiar, es decir, constituyendo un grupo todos los viajeros que ocupen el departamento.
- 10.5 Cuando el viaje se realice en litera, y las características del departamento lo permitan, las bicicletas deberán situarse exclusivamente, con el fin de no crear molestias al resto de viajeros, en el espacio situado debajo de las literas inferiores. No será necesaria la condición de constituir grupo, pero sólo se admitirán dos bicicletas por departamento como máximo.

- 10.6 La carga, custodia y descarga de las bicicletas serán efectuadas por sus portadores. RENFE-Operadora no se hace responsable de los posibles desperfectos o pérdidas que puedan sufrir las bicicletas durante el trayecto.
- 10.7 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.

11. VIAJE CON ANIMALES DOMÉSTICOS

- 11.1 Se admitirán para su transporte a los perros guía de invidente, que podrán acompañar gratuitamente a su titular, siempre que se presenten provistos de cadena y bozal, si fuera necesario por su agresividad.
- 11.2 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.
- 11.3 El transporte se limitará a pequeños animales domésticos, entendiendo como tales, perros, gatos y aves (no de corral). Se admitirá como máximo un solo animal por viajero, siempre dentro de una jaula o elemento con dispositivo que permita contener y retirar los residuos. Como regla general no se admitirán animales cuyo peso máximo exceda de seis kilogramos y contenedores con dimensiones superiores a: 60x 35x35 cm. No obstante las excepciones, en su caso, a estos requisitos se determinarán según el tipo de tren y producto.
- 11.4 Este transporte se podrá realizar en todos los trenes de Alta Velocidad y Larga Distancia y se podrán establecer condiciones específicas dependiendo de las características de determinadas series de trenes.
- 11.5 El precio y condiciones serán establecidos en las condiciones específicas editadas al efecto por Alta Velocidad y Larga Distancia, que estarán a disposición de los viajeros.

12. VIAJE CON ARMAS

- 12.1 Se admitirán viajeros que porten armas en los trenes, únicamente 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 las correspondientes guías, licencias y demás documentación exigida legalmente.
- 12.2 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 y su Tarjeta de Identidad Militar o, en su caso, carné profesional.
- 12.3 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.

13. OBJETOS OLVIDADOS, PERDIDOS O ABANDONADOS

- 13.1 Los objetos olvidados, perdidos o abandonados por los viajeros y todos aquellos de los que se desconozca su procedencia, que sean hallados en los coches u otras dependencias de RENFE-Operadora, se conservarán por RENFE-Operadora durante el plazo de dos meses, llevándose de todos ellos un registro especial, 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.
- 13.2 Si antes de proceder a su enajenación los dueños de dichos objetos solicitarán la entrega, esta se llevará a efecto, previa la debida justificación y abono de los gastos que procedan, incluso los de su transporte hasta un lugar distinto de donde fueron hallados.

14. OCUPACION DE PLAZA

- 14.1 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.
- 14.2 Se considera plaza ocupada toda aquella para la que el viajero presente el título de transporte válido con la reserva de la misma y no podrán ocupar otra aunque esté libre en parte o en todo el recorrido.
- 14.3 A los viajeros con billete sin plaza designada se le facilitará una entre las que no estén reservadas.
- 14.4 La distribución de las plazas libres estará, en ruta, a cargo del agente encargado de la intervención. Cualquier modificación de plaza a lo largo del viaje, deberá ser solicitada previamente a este personal.

- 14.5 El viajero que por cualquier causa (duplicidad, no existir el coche figurado en su billete, etc.) no encuentre su plaza libre, podrá optar por:
- a) Ocupar una plaza de clase igual o superior si existen libres, sin abono de cantidad alguna.
 - b) Ocupar una plaza de clase inferior con reintegro de la diferencia existente.
 - c) Desistir del viaje antes de iniciarlo, percibiendo el importe íntegro satisfecho por su billete.
- 14.6 Con carácter general no se emitirán billetes sin derecho a asiento. No obstante, se podrán expedir billetes sin derecho a asiento en la forma y en los trenes que Alta Velocidad y Larga Distancia determinen, con sujeción a un máximo por coche y siempre que el tren no lleve plazas de asientos libres. En los billetes se hará mención expresa de esta circunstancia. Este billete que deberá llevar la indicación de "sin plaza", se venderá con los mismos precios y condiciones que los demás y con el consentimiento del viajero, que se obliga en principio a realizar todo el viaje de pie.

No obstante, el agente encargado de la Intervención en Ruta, irá acomodando a los viajeros que se encuentren en esas condiciones, si a lo largo del recorrido fuesen quedando plazas libres.

15. CAMBIO DE PLAZA

- 15.1 El viajero que, al iniciar el viaje o durante el mismo, desee ocupar una plaza diferente y de mayor precio a la asignada en su billete, deberá ponerlo previamente en conocimiento del agente encargado de Intervención en Ruta del tren o, cuando se trate de una plaza acostada (literas y camas), del personal acompañante del coche correspondiente.
- 15.2 En tal caso el viajero deberá abonar en el acto la diferencia de precio correspondiente.
- 15.3 Cuando el precio de la nueva plaza sea inferior al de su billete, el cambio no dará lugar a reintegro alguno.

16. INTERRUPCIÓN DE VIAJE POR PARTE DEL VIAJERO Y TRANSBORDOS EN RUTA

- 16.1 La interrupción de viaje por parte del viajero no permite la continuación del mismo en otro tren salvo que en las condiciones comerciales del título de transporte adquirido por el viajero se recoja expresamente. El incumplimiento de esta norma se considerará abandono de viaje y dará lugar a la invalidación del billete desde el punto donde se haya producido la interrupción.

- 16.2 El transbordo de trenes que el viajero haya de efectuar para proseguir el viaje por el itinerario y condiciones indicados en sus billetes, no se considerará interrupción de viaje en tanto el transbordo se realice en el primer tren con plazas disponibles, con arreglo a sus condiciones de viaje.
- 16.3 El transbordo con otros modos de transporte o entre trenes de diferentes empresas ferroviarias, autorizado por los billetes combinados correspondientes, se regulará por sus condiciones particulares.
- 16.4 Los transbordos entre estaciones donde no haya enlace o continuidad material del servicio ferroviario, serán a expensas del viajero, en cuanto a su traslado y el de su equipaje, a no ser que se preste este servicio y su precio se perciba como complemento, o esté incluido en el importe del billete.

17. PROLONGACIÓN DEL RECORRIDO

- 17.1 El viajero que desee prolongar su recorrido, deberá comunicarlo previamente al agente encargado de la Intervención en Ruta, autorizándose siempre que lo permitan las condiciones del tren y la disponibilidad de plazas, y debiéndose abonar en el acto el precio del nuevo trayecto.
- 17.2 Si no se produjera dicha solicitud previa al agente encargado de la Intervención, se considerará al viajero desprovisto de título de transporte válido para el recorrido de prolongación.

18. PÉRDIDA O ABANDONO DEL TREN

En general, el abandono o pérdida del tren en la estación de comienzo del viaje o en el transcurso del mismo invalidará el billete y no dará derecho a ningún reembolso.

19. CONTROL DE ACCESOS

- 19.1 Los viajeros están obligados a presentar su título de transporte y los documentos acreditativos que autoricen a utilizarlo, cuando así lo soliciten los agentes o personal autorizado por RENFE-Operadora, antes de acceder al tren, en su recorrido o antes de abandonar la estación de destino.
- 19.2 En aquellos trenes en los que su acceso esté regulado mediante control, se especificarán las condiciones en el propio título de transporte.

- 19.3 Los títulos de transporte y documentos, carecerán de validez cuando:
- a) No hayan sido formalizados.
 - b) Hayan caducado.
 - c) Presenten enmiendas, raspaduras, tachaduras, o estén deteriorados (de tal forma que impida comprobar sus datos) o plastificados.
 - d) No se acompañe de la documentación necesaria habilitante para la naturaleza del título de transporte adquirido.
 - e) No cumplan las condiciones exigidas para determinados trenes y servicios o contravengan la tarifa aplicable.

En estos supuestos, se considerará al viajero desprovisto de billete y el agente encargado de la Intervención o personal autorizado por RENFE-Operadora, regularizará la situación del viajero con arreglo a lo dispuesto en la Condición siguiente.

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 este supuesto el viajero no tendrá derecho al reembolso del precio del billete.

20. VIAJEROS SIN TÍTULO DE TRANSPORTE

- 20.1 Los viajeros que, procedentes de una estación con venta de billetes, accedan a los trenes sin título de transporte, deberán abonar el doble del importe del billete.

En caso de negarse, a ello se les exigirá que abandonen el tren en la misma estación, si estuviera estacionado, o en la siguiente con parada, caso de estar en marcha. Todo lo anterior 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, de acuerdo con el artículo 95 de la Ley del Sector Ferroviario.

- 20.2 Excepcionalmente cuando un viajero se presente sin título de transporte o se dé alguna de las circunstancias descritas en las condiciones anteriores, si el agente de Intervención advierte su buena fe, la veracidad de sus manifestaciones o aprecie otras circunstancias que lo justifiquen, podrá regularizar su situación sin penalización alguna.
- 20.3 Los cobros que perciba el agente encargado de la Intervención en Ruta se efectuarán contra entrega del boletín reglamentario.

- 20.4 Los títulos de transporte o documentos que no sean válidos o sean utilizados fraudulentamente, serán retirados por el agente encargado de la Intervención, sin derecho a reintegro alguno y con la regularización establecida en los párrafos anteriores.
- 20.5 El personal encargado de la Intervención en Ruta podrá canjear por otro documento acreditativo, cualquier billete cuando exista causa justificada.

TITULO IV RESPONSABILIDAD DE RENFE OPERADORA

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

21. GARANTÍAS PARA EL VIAJERO

- 21.1 De manera general, serán susceptibles de indemnización, conforme a la legislación vigente y a la normativa comercial específica de Alta Velocidad y Larga Distancia sobre condiciones de posventa, los viajeros que se compruebe hayan sufrido determinado incumplimiento de las condiciones de su contrato de transporte por causa imputable a RENFE-Operadora.
- 21.2 RENFE-Operadora tendrá a disposición de los viajeros un libro u hojas de reclamaciones en los términos previstos en la normativa del sector ferroviario.
- 21.3 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.
- 21.4 El plazo de presentación de la reclamación será de un mes, a contar desde que tuviera conocimiento del hecho que la motivó.
- 21.5 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, o arbitral.

22. INDEMNIZACIONES

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

23. CANCELACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE

- 23.1 Se entenderá por cancelación del viaje, siempre que no concurren causas de fuerza mayor, la imposibilidad de iniciar el mismo en las condiciones previstas en el título de transporte.
- 23.2 En caso de cancelación del servicio, el viajero tendrá derecho a que se le devuelva el precio pagado por el mismo.
- 23.3 Si la cancelación se produjere en las cuarenta y ocho horas previas a la fijada 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.
- 23.4 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 de transporte.

24. INTERRUPCIÓN DEL VIAJE

- 24.1 Se entenderá por interrupción del viaje, siempre que no concurren causas de fuerza mayor, la paralización del mismo mientras se está desarrollando.
- 24.2 En caso de interrupción del viaje, RENFE-Operadora estará obligada a proporcionar transporte al viajero, con la mayor brevedad posible, en otro tren u otro modo de transporte, en condiciones equivalentes a las pactadas.
- 24.3 Además, en el caso de que el tiempo de interrupción sea superior a una hora de duración, RENFE-Operadora estará obligada a sufragar, en su caso, los gastos de manutención y hospedaje del viajero durante el tiempo que dure la interrupción.

25. RETRASOS

- 25.1 Salvo en los supuestos de fuerza mayor, de acuerdo a la legislación vigente, 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 título de transporte utilizado. Cuando el retraso supere la hora y treinta minutos, la indemnización será equivalente al total de dicho precio.
- 25.2 Sin perjuicio de lo anterior Alta Velocidad y Larga Distancia podrán establecer con carácter general a sus clientes compensaciones más ventajosas a las anteriormente expresadas.

26. SUPUESTOS ESPECIALES EN CASO DE CANCELACIÓN O INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE

Cuando exista cancelación o interrupción del servicio contratado por personas con discapacidad o movilidad reducida, se llevará 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 aquel.

TITULO V**SERVICIOS COMPLEMENTARIOS Y ESPECIALES****27. CONDICIONES ESPECIALES DE VIAJE**

- 27.1 Los viajeros 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 en las instalaciones y trenes de RENFE-Operadora en los que sea posible la prestación de este servicio. La asistencia mencionada se prestará cuando se notifique la necesidad de la misma en tiempo y forma que determinen las reglas especiales establecidas al efecto y que estarán a disposición de los viajeros.
- 27.2 Este servicio podrá ser ofrecido en las condiciones previstas en las normas especiales establecidas al efecto por Alta Velocidad y Larga Distancia y que estarán a disposición de los viajeros.

Podrán acogerse al servicio de viajes de niños sin acompañante, los niños de las edades que se determinen, siempre y cuando no existan razones de enfermedad u otras que requieran que dicho menor sea objeto de una vigilancia especial o de cuidados continuos que no podrían prestarse por el personal a bordo del tren.

28. APARCAMIENTOS

RENFE-Operadora podrá, para viajeros con determinado tipo de título de transporte, establecer facilidades de aparcamiento. Las condiciones al respecto quedarán recogidas en las condiciones específicas establecidas al efecto que estarán a disposición de los viajeros

29. SALAS CLUB

- 29.1 En determinadas estaciones RENFE-Operadora dispondrá de espacios denominados " Salas Club" donde se ofrecerán determinados servicios a los clientes.
- 29.2 RENFE-Operadora establecerá, a través de sus normativas comerciales, qué billetes son válidos para el acceso a las Salas Club así como las condiciones de utilización.
- 29.3 Para todas las condiciones comerciales se aplicará lo dispuesto en las normas específicas que estarán a disposición del viajero.

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 Alta Velocidad y Larga Distancia, han sido objeto de la preceptiva autorización por el Ministerio de Fomento mediante resolución de la Secretaría de Infraestructuras con fecha de 17 de Diciembre de 2008; 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.