

Comunicado N392018

RENFE-SNCF EN COOPERACIÓN: AFECTACIÓN POR HUELGA EN RENFE

CONTEXTO

↗ DEBIDO A LA HUELGA CONVOCADA POR LOS SINDICATOS DE RENFE EL PRÓXIMO DÍA 21 DE DICIEMBRE, LOS TRENES DE RENFE-SNCF EN COOPERACIÓN PODRÁN VERSE AFECTADOS.

AFECTACIÓN CIRCULACIONES DEL 21 DE DICIEMBRE

DÍA	TREN	AFECTACIÓN
21 de diciembre	9736 Barcelona-Lyon 9743 Lyon-Barcelona	Trenes suprimidos
	Resto de trenes	Bloqueados a la venta hasta nuevo aviso. Salvo caso de fuerza mayor, estos trenes tienen asegurada su circulación.

MEDIDAS ALTERNATIVAS DE TRANSPORTE

De forma general, no están previstas medidas alternativas de transporte en los días de huelga.

Los clientes internacionales provistos de billetes para los trenes suprimidos, podrán ser reacomodados (en la misma clase y trayecto) en cualquier otro tren de Renfe-SNCF en Cooperación que opere.

Para ello, será necesario que el cliente se dirija a los puntos de atención al cliente de las estaciones, donde se les emitirá una tarifa especial de Reacomodación sin gasto para el nuevo tren. *(Plazas sujetas a disponibilidad)*.

Para los trayectos en correspondencia o conexión con trenes de Renfe, será de aplicación la normativa recogida en el capítulo 9.2.6 de la NIV (Normativa Internacional de Viajeros) de Renfe-SNCF en Cooperación. En territorio francés, será de aplicación la normativa general de Posventa de SNCF.

MEDIDAS POSVENTA

El cliente podrá elegir entre:

- **El cambio para otra fecha (cualquier tipo de billete):**
 - Si se solicita antes de la salida del tren, esta operación estará exenta de gastos (tarifa de reacomodación).
 - Si se solicita con posterioridad y la tarifa disponible para la nueva fecha de viaje es más elevada, la diferencia de precio deberá ser soportada por el cliente.

- **La renuncia al viaje y el consiguiente reembolso del 100% del billete:**
 - Antes de la salida prevista del tren, mediante anulación sin gastos en el canal de venta donde se realizó la emisión del billete.
 - En los casos en los que no se pueda anular sin gastos y para las solicitudes de reembolso después de la salida del tren deberán dirigirse a los puntos de venta y Atención al Cliente de las Estaciones.
 - En caso de no ser posible la anulación sin gastos, las Agencias de Viajes solicitarán al Departamento de Posventa los gastos ocasionados al correo electrónico posventaviajeros@renfe.es, adjuntando la documentación necesaria para realizar la devolución.
 - El cliente podrá optar por solicitar el reembolso con posterioridad a la fecha de viaje de su billete (hasta 3 meses).