

**HUELGA EN RENFE OPERADORA EL 20 DE DICIEMBRE DE 2019**

El sindicato SFF-CGT ha convocado huelga en Renfe para todo el territorio nacional, por lo que afectará al normal servicio que presta Renfe Viajeros según se indica a continuación:

- *Día 20 de diciembre:  
De 00:00 h. a 23:00 h.*

El Ministerio de Fomento y el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies de la Generalitat de Catalunya han elaborado decreto de servicios esenciales para los distintos servicios de Renfe Operadora que adjunto enviamos, con el fin de garantizar la movilidad de los ciudadanos durante la jornada.

Los trenes afectados por la huelga se encuentran bloqueados en el sistema de venta.

**MEDIDAS DE POSVENTA EN TRENES AVE Y LARGA DISTANCIA**

1.- A los viajeros afectados por trenes suprimidos, o que no deseen realizar su viaje en la jornada de huelga, se les reintegrará el importe íntegro de sus billetes, sin gastos de anulación.

2.- O se les facilitara un nuevo billete para otra fecha o tren sin gastos de cambio.

3.- Para los clientes que deseen efectuar viaje el día de la huelga, se tendrá en cuenta lo siguiente:

- Siempre que sea posible, se les ofrecerá viaje en otro tren en las mismas condiciones del billete previamente obtenido.
- Si el viaje ofrecido es en plaza de inferior categoría, se reintegrará la diferencia al cliente.
- Si el viaje ofrecido es en plaza de superior categoría, el cliente no abonará la diferencia, excepto en plazas acostadas de coche cama.
- Estas opciones serán comunicadas a los clientes a través de la Web de Renfe.

**CANALES DE VENTA PARA PODER REALIZAR LA OPERACIÓN DE ANULACIÓN O CAMBIO:**

- [www.renfe.com](http://www.renfe.com)
- Taquillas en estaciones
- Agencias de Viaje
- Oficina de Ventas de Ceuta
- RENFE CONTIGO 912 320 320
- Ayuda a la Venta Internet 91 919 05 04
- Centros de Servicios de las estaciones
- Máquinas Autoventa Multiproducto

#### **4.- BILLETES EMITIDOS POR OTRAS REDES Y BILLETES R.I.T.:**

En el caso de que el cliente renuncie al viaje, los puntos de venta de las estaciones, los Centros de Servicios y la Oficina de Ventas de Ceuta figurarán en los billetes "NO UTILIZADO POR HUELGA", e indicarán al viajero que deberá solicitar el reembolso en la dependencia emisora del billete.

Si el viajero desea el cambio de fecha, le será facilitada una nueva reserva para la fecha deseada, sin gasto alguno, ateniéndose a las normas expresadas en el punto anterior.

#### **5.- OPERATIVA EN PUNTOS DE VENTA QUE DISPONGAN DE VCX:**

**Siempre que sea posible las anulaciones y cambios se realizaran a través de los procesos habituales de venta.**

Si fuera preciso, los gastos de anulación o cambio ocasionados se recuperarán mediante una Operación de Especial "Fuera Venta", clave 126 (cuando el trayecto sea internacional claves 142-144-163) y código del billete anulado o cambiado.

Cuando no sea posible la anulación de un billete por no permitirlo el sistema, se realizará una Operación Especial "Fuera Venta", clave 193 (cuando el trayecto sea internacional claves 141-143-164) y código de billete, por el importe del mismo.

#### **6.- OPERATIVA EN AGENCIAS DE VIAJES:**

**Siempre que sea posible las anulaciones y cambios se realizarán a través de los procesos habituales de venta.**

En caso de no ser posible, se solicitará al **Departamento de Posventa los gastos ocasionados al correo electrónico [posventaviajeros@renfe.es](mailto:posventaviajeros@renfe.es)** adjuntando la documentación necesaria para realizar la devolución.

## **7.- OPERATIVA A SEGUIR PARA EL CAMBIO DE TARIFAS PROMO, PROMO+ Y 4MESA :**

El sistema de venta está habilitado para realizar el cambio sin gastos de estos billetes.

No obstante, cuando no haya plazas disponibles con estas ofertas, con el fin de mantener los descuentos de sus billetes a los clientes afectados por la huelga, se seguirá la siguiente operativa:

- Anulación sin costes del billete (motivo Huelga) y compra por parte del cliente del billete de la tarifa que haya disponible semejante a la que disponía el cliente, siempre en la misma clase.
- Una vez finalizado el viaje, devolución de la diferencia de precio entre el nuevo billete y el importe del anulado, a través del modelo de "Solicitud de Reintegro". Para ello, el cliente deberá aportar al personal del Centro de Servicios u Oficina de Atención al Cliente el nuevo billete utilizado y el justificante de anulación del billete no utilizado por huelga.
- Si la devolución no pudiera realizarse mediante el modelo de "Solicitud de Reintegro" con los requisitos señalados, se invitará al cliente a formalizar por escrito un modelo de "Hoja de Reclamaciones" o a través del Formulario de Atención al Cliente de la página web de Renfe, para que pueda ser tramitada a través del Centro de Atención Posventa.

### **MEDIDAS DE POSVENTA EN TRENES DE MEDIA DISTANCIA CONVENCIONAL Y AVANT**

1.- A los viajeros afectados por trenes suprimidos, o que no deseen realizar su viaje en la jornada de huelga, se les reintegrará el importe íntegro de sus billetes, sin gastos de anulación.

2.- O se les facilitara un nuevo billete para otra fecha o tren sin gastos de cambio.

3.- Para los clientes que deseen efectuar viaje los días de la huelga, se tendrá en cuenta lo siguiente:

- Siempre que sea posible, se les ofrecerá viaje en otro tren en las mismas condiciones del billete previamente obtenido.
- Estas opciones serán comunicadas a los clientes a través de la Web de Renfe.

### **CANALES DE VENTA PARA PODER REALIZAR LA OPERACIÓN DE ANULACIÓN O CAMBIO:**

- [www.renfe.com](http://www.renfe.com)
- Taquillas en estaciones
- Agencias de Viaje
- Oficina de Ventas de Ceuta
- RENFE CONTIGO 912 320 320
- Ayuda a la Venta Internet 91 919 05 04
- Centros de Servicios de las estaciones
- Máquinas Autoventa Multiproducto

Los posibles cambios y/o anulaciones de billetes de Media Distancia Convencional adquiridos a través de sistema de venta local VISIR sólo podrán efectuarse en los puntos de venta de estaciones que dispongan del mismo.

#### **4.- BILLETES EMITIDOS POR OTRAS REDES Y BILLETES R.I.T.:**

En el caso de que el cliente renuncie al viaje, los puntos de venta de las estaciones, los Centros de Servicios y la Oficina de Ventas de Ceuta figurarán en los billetes "NO UTILIZADO POR HUELGA", e indicarán al viajero que deberá solicitar el reembolso en la dependencia emisora del billete.

Si el viajero desea el cambio de fecha, le será facilitada una nueva reserva para la fecha deseada sin gasto alguno, ateniéndose a las normas expresadas en el punto anterior.

#### **5.- OPERATIVA EN PUNTOS DE VENTA QUE DISPONGAN DE VCX:**

**Siempre que sea posible las anulaciones y cambios se realizarán a través de los procesos habituales de venta.**

Para ventas SIVER, si fuera preciso, los gastos de anulación o cambio ocasionados se recuperarán mediante una Operación de Especial "Fuera Venta", clave 126 y código del billete anulado o cambiado.

Cuando no sea posible la anulación de un billete por no permitirlo el sistema, se realizará una Operación Especial "Fuera Venta", clave 193 y código de billete, por el importe del mismo.

#### **6.- OPERATIVA EN AGENCIAS DE VIAJES:**

**Siempre que sea posible las anulaciones y cambios se realizarán a través de los procesos habituales de venta.**

En caso de no ser posible, se solicitará **al Departamento de Posventa los gastos ocasionados al correo electrónico [posventaviajeros@renfe.es](mailto:posventaviajeros@renfe.es)**, adjuntando la documentación necesaria para realizar la devolución.

## 7.- TÍTULOS MULTIVIAJE DE MEDIA DISTANCIA CONVENCIONAL Y AVANT:

### Media Distancia Convencional

- **Bonos y tarjetas de 10 viajes:**

Si se tiene formalizado previamente el viaje para un tren suprimido, se le autorizará en otro tren para el mismo día. En el caso de que el cliente no pudiera realizar el viaje o desistiera del mismo, se autoriza un viaje más a todos los bonos de diez viajes que tengan formalizado un viaje para los días de huelga.

En el caso de que sea el último viaje se ampliará el periodo de validez.

- **Tarjeta 6**

Se autoriza la devolución parcial a los clientes que tengan formalizado un viaje para los días de huelga y no puedan realizar el viaje por estar suprimido su tren o no deseen realizar viaje esos días.

Para proceder a la devolución parcial, el cliente deberá tener agotados los 6 viajes y se deberá presentar el billete donde figura la reserva de plaza del tren y fecha de viaje. La devolución podrá realizarse directamente en estaciones o a través de una reclamación escrita. En cualquier caso se retirará la Tarjeta y el billete.

El cálculo del importe de la devolución parcial resultará de la aplicación de la siguiente regla: 1/6 del importe de adquisición por el viajero, por cada viaje no realizado.

- **Abonos y Tarjetas Mensuales y Abonos Trimestrales**

Se autoriza la devolución parcial a los clientes que tengan formalizado un viaje para los días de huelga y no puedan realizar el viaje por estar suprimido su tren o no deseen realizar viaje esos días.

Para proceder a la devolución parcial deberá haber finalizado el mes natural para el que es válido el Abono o Tarjeta. La devolución podrá realizarse directamente en estaciones o a través de una reclamación escrita. En cualquier caso se retirará el Abono/Tarjeta.

Si el viajero manifestara que no puede entregar el Abono por necesitarlo para otros asuntos, entonces deberá proceder a la reclamación por escrito.

El cálculo del importe de la devolución parcial resultará de la aplicación de la siguiente regla: 1/30 del importe de adquisición por el viajero, por cada viaje no realizado en los Abonos Mensuales y 1/90 en los Abonos Trimestrales.

## **AVANT**

- **Abono Tarjeta Plus**

Se autoriza la devolución parcial a los clientes que tengan formalizado un viaje para los días de huelga y no puedan realizar el viaje por estar suprimido su tren o no deseen realizar viaje esos días.

Para proceder a la devolución parcial deberá realizarse una reclamación por escrito, en la que se adjunte el billete de la formalización del día de la huelga o indique sus datos con los datos de la tarjeta Plus. Las reclamaciones se encaminarán a los centros de posventa de Media Distancia.

- **Tarjeta Plus 10 y Tarjeta Plus 10 Estudiante y Tarjeta Plus 10-45**

Se autoriza la devolución parcial a los clientes que tengan formalizado un viaje para los días de huelga y no puedan realizar el viaje por estar suprimido su tren o no deseen realizar viaje esos días.

Para proceder a la devolución parcial, el cliente deberá tener agotados los 10 viajes y se deberá presentar el billete donde figura la reserva de plaza del tren y fecha de viaje. La devolución podrá realizarse directamente en estaciones o a través de una reclamación escrita. En cualquier caso se retirará el Abono y el billete.

El cálculo del importe de la devolución parcial resultará de la aplicación de la siguiente regla: 1/10 del importe de adquisición por el viajero, por cada viaje no realizado.

## **MEDIDAS DE POSVENTA EN TRENES DE CERCANÍAS (Excepto Rodalies de Catalunya)**

En base a lo dispuesto en las Condiciones Generales de los Contratos de Transporte con Viajeros de Cercanías no se realizarán reintegros, con carácter general e inmediato, por títulos de transporte no utilizados correspondientes al SERVICIO DE CERCANÍAS.

Así mismo, en caso de solicitudes de devoluciones por parte de los clientes se les invitará a realizarlas por los canales habituales de reclamaciones.

### **MEDIDAS DE POSVENTA EN TRENES DE RODALIES DE CATALUNYA**

Las medidas de posventa aplicables a los abonos de los servicios regionales y cercanías en el ámbito de Rodalies de Catalunya, son las siguientes:

- Para los viajeros con Abono Mensual o Trimestral que lo soliciten, se realizará un abono Mensual / Trimestral Parcial (Clave 053 VISIR), que amplíe por cada día de huelga la validez del abono vigente.
- En el caso de Abonos de 10 viajes (Bono10 / Bono Exprés) que hayan sido validados con renuncia del usuario a su opción de viaje, solicitándolo en la estación de origen, se realizará un título parcial, aumentando un viaje por cada día de huelga el saldo del abono.

### **SITUACIONES ESPECÍFICAS DE POSVENTA**

Cualquier situación particular diferente de las expuestas, se tramitará mediante queja a través de los canales habituales: Libro de reclamaciones, [www.renfe.com](http://www.renfe.com) (formulario de Atención al Cliente), [www.rodaliesdecatalunya.cat](http://www.rodaliesdecatalunya.cat) (Rodalies) y teléfono 900 878 333

### **GARANTÍAS PARA EL CLIENTE**

Renfe mantiene su Compromiso Voluntario de Puntualidad para los servicios de viajeros que circulan incluidos dentro del Servicio Esencial del Transporte durante estas jornadas de huelga.

En caso de llegar alguno de estos trenes con retraso se puede obtener la correspondiente indemnización, a partir de las 24 horas de la llegada del tren, a través del sistema de indemnizaciones automáticas de la web de Renfe (trenes AVE, Larga Distancia, Avant y Media Distancia) o de Rodalies (Devolució Xpress), así como en las oficinas de Atención al cliente, Centros de Servicio y puntos de venta de las estaciones.

El personal de estaciones entregará, a solicitud de los clientes, los justificantes oficiales en caso de retrasos de los Servicios Esenciales Programados o justificante de los trenes suprimidos.