

HUELGA EN CP 12 Y 14 JULIO 2022

Está convocada una huelga en Portugal por el Administrador de Infraestructuras IP para los días 12 y 14 de julio, por lo que afectará a todos los trenes del servicio Celta.

Estos trenes se encuentran bloqueados a la venta.

MEDIDAS DE POSVENTA

- Los viajeros afectados podrán optar por un nuevo billete para otra fecha, sin gastos de cambio, o la devolución del importe íntegro del billete, sin gastos de anulación, en los canales de venta habituales.
- Para los billetes emitidos por otras redes (excepto CP) y billetes RIT, en el caso de que el cliente renuncie al viaje, se figurará en los billetes "NO UTILIZADO POR HUELGA", y se indicará 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 sin gastos para la fecha deseada, con la operativa correspondiente.
- Los billetes emitidos por CP pueden ser cambiados y anulados por VCX
- Si fuera preciso, los gastos de anulación o cambio ocasionados se recuperarán mediante una Operación de Especial "Fuera Venta", clave 142 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 141 y código de billete, por el importe del mismo.
- Las 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 adjuntando la documentación necesaria para realizar la devolución.
- Cualquier situación particular diferente de las expuestas, se tramitará mediante queja a través de los canales habituales: Libro de reclamaciones, www.renfe.com (formulario de Atención al Cliente) y teléfono 900 878 333
- El personal de estaciones entregará, a solicitud de los clientes, el justificante oficial de supresión del tren.