

COMPROMISO VOLUNTARIO DE PUNTUALIDAD TEMPORAL EN LOS SERVICIOS LARGA DISTANCIA DE EXTREMADURA

Dentro del Plan de Acciones anunciado para los servicios Larga Distancia de la relación entre Madrid y Extremadura se encuentra la implantación del mismo Compromiso Voluntario de Puntualidad que hay establecido para los servicios de Alta Velocidad:

- Retrasos > 15 minutos: Devolución 50 % importe del billete.
- Retrasos > 30 minutos: Devolución 100 % importe del billete.

Este nuevo Compromiso Voluntario es aplicable en los retrasos de los trenes Alvia e Intercity, para cualquier origen y destino de la relación, con **fechas de viaje desde el 19 de julio de 2022** y, aunque de carácter temporal, no tiene fecha límite de vigencia.

Estas devoluciones se podrán obtener desde hoy 29 de julio de 2022, tanto para billetes con fechas de viaje a partir este día como con fechas anteriores que no hayan sido ya objeto de indemnización. Para ello, una vez transcurridas 24 horas desde el viaje, el cliente podrá dirigirse a los puntos de venta de las estaciones donde se harán efectivas mediante una operación Fuera de venta, clave 166. Próximamente está previsto que se implementen a través del sistema de Indemnizaciones Automáticas

Si el billete ya ha sido indemnizado, la diferencia del importe de la devolución se realizará a través del Departamento de Posventa, mediante la presentación de una queja en el formulario existente en Contactar con Renfe de www.renfe.com, en el teléfono 900 878 333 de reclamaciones o en el Libro de Reclamaciones en estaciones.

Este Renfe Informa complementa a la Tarifa Especial nº 1 III.3 "Condiciones de Posventa" del 29 de julio de 2021.