

## CAMBIOS Y ANULACIONES

Modificación de la Tarifa Especial con motivo de una nueva evolución de la estructura comercial que conlleva una modificación en los atributos y complementos (NEC II).

### ÁMBITO DE APLICACIÓN

Servicios AVE, Larga Distancia, Avant, Media Distancia Convencional (ancho ibérico), Cercanías (ancho métrico y ancho ibérico) y Rodalies Catalunya.

### APARTADO A: ANULACIONES

En general, todo billete podrá ser anulado dentro del periodo de validez del mismo conforme a las disposiciones y plazos establecidos para cada canal de venta, figurados en anexo de esta norma, salvo que exista alguna limitación por las condiciones de la opción de precio o de la Tarifa Especial a la que esté sujeto el título de transporte.

En las anulaciones sin gastos por error del expendedor, o en tiempo de cortesía establecido para ciertos canales de venta, se devolverá el 100% del importe del billete (TOTAL), incluidos los gastos de gestión cuando existan.

Los billetes de servicios Media Distancia (ancho ibérico), Cercanías y Rodalies emitidos por un sistema no centralizado de plazas únicamente podrán ser anulados por error antes de transcurridas dos horas desde su adquisición.

En general, un título multiviaje únicamente se podrá anular antes del inicio de su periodo de utilización y siempre que no se haya efectuado ninguna operación sobre el mismo. Las anulaciones de las formalizaciones son gratuitas, excepto las que conllevan un abono por formalizarse con tarifa o clase superior, que tendrán un 15% de gastos de anulación sobre el importe abonado. Las condiciones particulares para cada título serán comunicadas en su correspondiente Tarifa Especial.

Salvo disposición en contra, el reintegro del importe del billete afectado por la anulación se producirá mediante el mismo medio de pago previamente utilizado.

### SERVICIOS AVANT, MEDIA DISTANCIA CONVENCIONAL (ANCHO IBÉRICO), CERCANÍAS Y RODALIES

Como condición general, en la anulación de un billete, en concepto de gastos de anulación, se deducirá el 15% del precio del billete anulado. Sobre los gastos de gestión que pudiera tener el billete no se producirá ningún reintegro. Ciertas tarifas comerciales podrán tener condiciones de anulación más restrictivas y con un porcentaje superior de gastos de anulación, que serán comunicadas por su correspondiente Tarifa Especial.

## SERVICIOS AVE, ALVIA, EUROMED E INTERCITY

Los billetes para viajes en AVE, Alvia, Euromed e Intercity únicamente podrán ser objeto de anulación cuando la opción de precio comprada tenga incluido ese atributo, o se haya adquirido un complemento de mejora de las condiciones de anulación, excepto para aquellas tarifas que expresamente se indique.

OPCIÓN DE PRECIO	Tipo de asiento	ATRIBUTO		COMPLEMENTOS	
		Permite anulación	Gastos de anulación	Reembolso	Pack Superflex
BÁSICO	ESTÁNDAR 2+2	✓	100%	X	X
ELIGE	ESTÁNDAR 2+2	✓	30%	5 €	10 €
ELIGE CONFORT	CONFORT 2+1	✓	30%	5 €	10 €
PRÉMIUM	CONFORT 2+1	✓	Hasta 7 días antes: 0% Después: 5%	Incluido	Incluido

Al efectuar la operación de anulación, el sistema de venta devolverá el importe del transporte menos el porcentaje de gastos de anulación correspondiente a la opción de precio, o complemento, adquirido.

### Complementos de mejora de condiciones de anulación

Estos complementos están disponibles para su adquisición, exclusivamente, en el momento de la compra del billete, no pudiéndose incorporar posteriormente.

Al adquirir este complemento, el cliente tiene opción, en los plazos establecidos en cada canal de venta para estas operaciones, de anular el billete con las condiciones de anulación marcadas por el tipo del complemento.

La anulación de un billete implica la anulación de todos los complementos asociados al mismo, incluso los que se hayan adquirido con posterioridad al billete.

Sobre el importe de los complementos de mejora de condiciones de anulación no se devuelve cantidad alguna, del resto de complementos se devolverá el 100% de su importe.

No se admite la anulación independiente de complementos.

Las características particulares de los complementos son las siguientes:

#### ➤ Complemento "Reembolso" y Complemento "Pack Superflex"

- Se recupera el 100% del importe, excepto el precio del complemento de mejora de condiciones de anulación, si el viajero cancela hasta 7 días naturales antes de la salida del tren.
- Si la cancelación se produce durante los últimos 7 días naturales, y hasta el plazo establecido para cada canal de venta, se devuelve el 95% una vez deducido el precio del complemento de mejora de condiciones de anulación.

## APARTADO B: CAMBIOS

Los billetes emitidos por un sistema de venta centralizada de plazas (con o sin reserva) podrán ser objeto de cambio, salvo que exista alguna limitación por las condiciones de la opción de precio o de la Tarifa Especial a la que esté sujeto el título de transporte.

Los billetes emitidos por un sistema de venta no centralizado de trenes de Cercanías, Rodalies y de Media Distancia Convencional (ancho ibérico), no admiten cambios.

Sobre un billete adquirido en un acto de compra únicamente se pueden efectuar un máximo determinado de operaciones de cambio que varía en función del servicio elegido para viajar.

Estas operaciones deben cumplir las siguientes condiciones: no se puede modificar el origen y destino del billete original, el billete a cambiar debe estar dentro de su periodo de validez, la fecha del nuevo billete solicitado debe estar dentro del periodo de venta anticipada, la tarifa aplicada lo permita, se cumplan los plazos establecidos para cada canal de venta (reflejados en anexo a este documento) y que el nuevo tren que se desee utilizar disponga de plazas libres para la fecha solicitada.

Salvo disposición en contra, el reintegro o el abono generado por un proceso de cambio se producirá mediante el mismo medio de pago previamente utilizado.

En los cambios con gastos, puesto que Renfe no almacena ningún dato de la tarjeta con la que se realizó el pago del billete original, se devuelve el importe del billete original, menos los gastos de cambio si los hubiere, a la tarjeta con la que se adquirió el mismo. A continuación, se realiza un nuevo cargo por el importe total del nuevo billete, pudiendo ser abonado con cualquier tarjeta, la anterior o con una nueva, a elección del cliente.

### AVANT Y MEDIA DISTANCIA CONVENCIONAL (ANCHO IBÉRICO)

Como condición general, los gastos de cambio son las siguientes:

Sobre un billete adquirido en un acto de compra únicamente se pueden efectuar un máximo de tres operaciones de cambio.

**Cambio para el mismo día:** Sin gastos de cambio.

**Cambio para distinto día:** 10% del importe del billete a cambiar, con un mínimo de 1 euro por billete en el caso de servicios Media Distancia Convencional (ancho ibérico).

Cuando el cambio de billete se efectúe a uno de mayor precio, se percibirá la diferencia entre ambos, además de la percepción establecida si el cambio fuese para otro día.

Cuando el cambio sea a un billete de menor cuantía, de la cantidad a reintegrar, una vez deducidos los gastos de cambio si los hubiese, se descontará, en general, el 15% en concepto de gastos de anulación.

Ciertas tarifas comerciales podrán tener condiciones de cambio más restrictivas, o excluyentes, y con un porcentaje superior de gastos de cambio, que serán comunicadas por su correspondiente Tarifa Especial.

### Cambio de titularidad del billete personalizado

El billete personalizado, para cualquier tarifa aplicada, admite modificar por una sola vez los datos del viajero, sin coste alguno, siempre y cuando el cambio de titularidad sea la primera operación de cambio que se haga y no exista otra anterior. Este cambio de titularidad amortizará una de las tres operaciones de cambio admitidas como máximo.

## SERVICIOS AVE, ALVIA, EUROMED E INTERCITY

Los billetes para viajes en AVE, Alvia, Euromed e Intercity únicamente podrán ser objeto de cambio cuando la opción de precio comprada tenga incluido ese atributo, o se haya adquirido un complemento de mejora de las condiciones de cambio, excepto para aquellas tarifas que expresamente se indique.

Sobre un billete adquirido en un acto de compra se pueden efectuar todas las operaciones de cambio que requiera el cliente, independientemente de que el atributo de la opción de precio lo permita o de que se hay adquirido un complemento de mejora de las condiciones de cambio.

No se admiten los cambios a opción de precio Básico.

OPCIÓN DE PRECIO	Tipo de asiento	ATRIBUTO			COMPLEMENTOS		
		Permite cambio	Gastos de cambio	Cambio de Titular	Cambios gratuitos eliminados	Cambios Puente AVE	Pack Superflex
BÁSICO	ESTÁNDAR 2+2	X	X	X	X	X	X
ELIGE	ESTÁNDAR 2+2	✓	1º: 0% Resto: 10 € (*)	20 €	5 €	5 €	10 €
ELIGE CONFORT	CONFORT 2+1	✓		20 €	5 €	5 €	10 €
PRÉMIUM	CONFORT 2+1	✓	0% (**)	0 €	Incluido	Incluido	Incluido

(\*) En ambos casos hay que abonar la diferencia a precio superior.

(\*\*) Sin abono de diferencia a precio superior hasta 30' antes de la salida del tren.

Para billetes de trenes AVE y Larga Distancia, la emisión del nuevo billete no genera gastos de gestión, sólo hay que abonar los gastos de cambio que correspondan.

En los cambios a un billete que se está ofertando a menos importe, el valor facial del billete resultante será el mismo que el del billete original, no produciéndose la devolución de ningún importe al cliente.

En los cambios a un billete que se está ofertando a más importe, el valor facial del billete resultante será el correspondiente al importe real del nuevo billete.

En los cambios de billetes AVE, Alvia, Euromed e Intercity a billetes de trenes Avant y Media Distancia Convencional, el nuevo billete tendrá el valor facial correspondiente al nuevo tren y se liquidarán las posibles diferencias a cobrar o a devolver. En los cambios a trenes AVLO, el nuevo billete mantendrá el valor facial del billete original.

### Complementos de mejora de condiciones de cambio

Estos complementos están disponibles para su adquisición, exclusivamente, en el momento de la compra del billete, no pudiéndose incorporar posteriormente.

Al adquirir uno de estos complementos, el cliente tiene opción, en los plazos establecidos en cada canal de venta para estas operaciones, de realizar un cambio en su billete de tren y fecha con las condiciones de cambio marcadas por el tipo del complemento.

Los complementos de mejora de condiciones de cambio se heredan en el nuevo billete que nace en la operación de cambio. No se devuelve el importe del complemento del billete original, queda consumido, y en el billete nuevo se adjunta el complemento heredado sin coste.

Los complementos de mejora de cambio no admiten el cambio de titularidad de los billetes.

Las características particulares de los complementos son las siguientes:

➤ **Complemento “Cambios gratuitos ilimitados”**

- Número de cambios ilimitado.
- Siempre sin gastos de cambio, sólo hay que abonar en su caso la diferencia a precio superior.
- En los cambios a un billete que se está ofertando a menos importe, el valor facial del billete resultante será el mismo que el del billete original, no produciéndose la devolución de ningún importe al cliente.
- No admite el cambio a Básico.

➤ **Complemento “Cambios Puente AVE”:**

- Cuando se producen en el mismo día del viaje hasta 30 minutos antes salida del nuevo.
- Siempre sin gastos de cambio y sin diferencias de precio (ni a más ni a menos).
- El valor facial del nuevo billete siempre mantiene el valor facial del original.
- No se admite el cambio a Básico.
- Un billete Elige admite cambio a Elige.
- Un billete Elige Confort admite cambio a Elige y Elige Confort.
- El complemento no se ofrece cuando la compra se realiza en el mismo día del viaje.

➤ **Complemento “Pack Superflex” (cambios gratuitos ilimitados + cambios última hora)**

- Número de cambios ilimitado.
- Siempre sin gastos de cambio.
- Cambios para un tren del mismo día del viaje, hasta 30 minutos antes salida del nuevo, sin diferencias de precio (ni a más ni a menos) En este caso, el valor facial del nuevo billete siempre mantiene el valor facial del original.
- Cambios para un tren de distinto día del viaje, o con menos de 30 minutos antes de la salida del nuevo tren, hay que abonar en su caso la diferencia a precio superior. En este caso, en los cambios a un billete que se está ofertando a menos importe, el valor facial del billete resultante será el mismo que el del billete original, no produciéndose la devolución de ningún importe al cliente.
- No se admite el cambio a Básico.

### **Cambio de titularidad del billete nominativo**

Se admite el cambio de los datos personales del viajero (DNI, nombre, apellido, etc.) por una sola vez con un coste variable en función de la opción de precio elegida, a través del flujo de operación de cambio de titularidad específico. El cambio de titular no admite cambio de tarifa, ni de tren, ni de hora.

El flujo de operación de cambio que permite el cambio de tren y fecha no admite el cambio de titularidad de los billetes.

## APARTADO C: COMPATIBILIDAD DE LAS OPERACIONES EN LOS CANALES DE VENTA

### OPERACIONES CON BILLETES ADQUIRIDOS EN TAQUILLAS Y OFICINA DE VENTAS POR VCX

CANAL QUE EFECTÚA LA ANULACIÓN O CAMBIO	Anulación	Cambio	FORMAS DE PAGO ADMITIDAS
VCX Taquillas y Oficina de Venta	SÍ	SÍ	Todas
VOLP Internet particulares	NO	NO	
VOLA Agencias presenciales	NO	NO	
VAV Agencias Virtuales	NO	NO	
VAP/VAN Máquinas Autoventa	SÍ	SÍ	Tarjeta y Puntos Renfe
VLM/VMR Renfe Ticket/App Renfe	NO	NO	
VTE Venta Telefónica	SÍ	SÍ	Tarjeta y Puntos Renfe. Se admite cambios de billetes abonados en metálico si tienen el mismo precio

### OPERACIONES CON BILLETES ADQUIRIDOS EN WWW.RENFE.COM - VOLP

CANAL QUE EFECTÚA LA ANULACIÓN O CAMBIO	Anulación	Cambio	FORMAS DE PAGO ADMITIDAS
VCX Taquillas y Oficina de Venta	SÍ	SÍ	Todas. Admite cambios de billetes adquiridos con Bizum y PayPal cargando los nuevos billetes a otra modalidad de pago
VOLP Internet particulares	SÍ	SÍ	Tarjeta, Bizum, PayPal y Puntos Renfe
VOLA Agencias presenciales	NO	NO	
VAV Agencias Virtuales	NO	NO	
VAP/VAN Máquinas Autoventa	SÍ	SÍ	Tarjeta, Paypal y Puntos Renfe. Cambios a coste cero de billetes adquiridos con PayPal
VLM/VMR Renfe Ticket/App Renfe	SÍ	SÍ	Tarjeta, PayPal y Puntos Renfe. Cambios a coste cero de billetes adquiridos con PayPal
VTE Venta Telefónica	SÍ	SÍ	Todas. Admite cambios de billetes adquiridos con Bizum y PayPal cargando los nuevos billetes a otra modalidad de pago

## OPERACIONES CON BILLETES ADQUIRIDOS EN AGENCIAS DE VIAJES PRESENCIALES - VOLA

CANAL QUE EFECTÚA LA ANULACIÓN O CAMBIO	Anulación	Cambio	FORMAS DE PAGO ADMITIDAS
VCX Taquillas y Oficina de Venta	SÍ	SÍ	Todas. La anulación de los billetes abonados en metálico y adquiridos en una Agencia de Viajes, se realizará mediante una "OPERACIÓN EN DOS FASES" (1)
VOLP Internet particulares	NO	NO	
VOLA Agencias presenciales	SÍ	SÍ	Todas. Los billetes RIT de Touroperación no admiten cambios. Las anulaciones siempre se realizarán en la agencia de viajes donde se adquirió
VAV Agencias Virtuales	NO	NO	
VAP/VAN Máquinas Autoventa	SÍ	SÍ	Tarjeta y Puntos Renfe
VLM/VMR Renfe Ticket/App Renfe	NO	NO	
VTE Venta Telefónica	SÍ	SÍ	Tarjeta y Puntos Renfe

### (1) OPERATIVA DE ANULACIÓN EN VCX DE LOS BILLETES EN METÁLICO VOLA

#### 1ª FASE:

Se libera la plaza sin producir reintegro en un terminal VCX en los puntos de venta (taquillas) en las estaciones, emitiéndose un justificante de "liberación sin reembolso". En dicho justificante figurarán, además de los datos del billete, el importe del mismo y un número de localizador. Se solicitará en la agencia emisora del billete y en un plazo máximo de 90 días, el reembolso del importe que corresponda.

#### 2ª FASE:

Se completa la anulación total del billete produciéndose el correspondiente reembolso. El cliente debe dirigirse a la agencia donde adquirió el billete, a la agencia matriz o a cualquier sucursal de la misma con el localizador o el número de billete del justificante de "liberación sin reembolso".

## OPERACIONES CON BILLETES ADQUIRIDOS EN AGENCIAS VIRTUALES - VAV

CANAL QUE EFECTÚA LA ANULACIÓN O CAMBIO	Anulación	Cambio	FORMAS DE PAGO ADMITIDAS
VCX Taquillas	SÍ	SÍ	Billetes abonados con tarjeta. Solo se admite realizar operaciones con los billetes adquiridos en Agencias de Viajes Virtuales con la Tarifa Empresas.
VOLP Internet particulares	NO	NO	
VOLA Agencias presenciales	SÍ	SÍ	Únicamente en agencias de viajes de su red comercial.
VAV Agencias Virtuales	SÍ	NO	Únicamente en la Agencia Virtual emisora.
VAP/VAN Máquinas Autoventa	SÍ	SÍ	Billetes abonados con tarjeta. Solo se admite realizar operaciones con los billetes adquiridos en Agencias de Viajes Virtuales con la Tarifa Empresas.
VLM/VMR Renfe Ticket/App Renfe	NO	NO	
VTE Venta Telefónica	SÍ	SÍ	Billetes abonados con tarjeta. Solo se admite realizar operaciones con los billetes adquiridos en Agencias de Viajes Virtuales con la Tarifa Empresas.

## OPERACIONES CON BILLETES ADQUIRIDOS EN MÁQUINAS AUTOVENTA – VAP/VAN

CANAL QUE EFECTÚA LA ANULACIÓN O CAMBIO	Anulación	Cambio	FORMAS DE PAGO ADMITIDAS
VCX Taquillas y Oficina de Venta	SÍ	SÍ	Tarjeta y Puntos Renfe
VOLP Internet particulares	NO	NO	
VOLA Agencias presenciales	NO	NO	
VAV Agencias Virtuales	NO	NO	
VAP/VAN Máquinas Autoventa	SÍ	SÍ	Tarjeta y Puntos Renfe
VLM/VMR Renfe Ticket/App Renfe	NO	NO	
VTE Venta Telefónica	SÍ	SÍ	Tarjeta y Puntos Renfe

## OPERACIONES CON BILLETES ADQUIRIDOS EN RENFE TICKET O APP RENFE – VLM y VMR

CANAL QUE EFECTÚA LA ANULACIÓN O CAMBIO	Anulación	Cambio	FORMAS DE PAGO ADMITIDAS
VCX Taquillas y Oficina de Venta	SÍ	SÍ	Tarjeta, PayPal y Puntos Renfe. Admite cambios de billetes adquiridos con PayPal cargando los nuevos billetes a otra modalidad de pago
VOLP Internet particulares	SÍ	SÍ	Tarjeta, PayPal y Puntos Renfe
VOLA Agencias presenciales	NO	NO	
VAV Agencias Virtuales	NO	NO	
VAP/VAN Máquinas Autoventa	SÍ	SÍ	Tarjeta, Paypal y Puntos Renfe. Cambios a coste cero de billetes adquiridos con PayPal
VLM/VMR Renfe Ticket/App Renfe	SÍ	SÍ	Tarjeta, PayPal y Puntos Renfe. Cambios a coste cero de billetes adquiridos con PayPal
VTE Venta Telefónica	SÍ	SÍ	Tarjeta, PayPal y Puntos Renfe. Admite cambios de billetes adquiridos con PayPal cargando los nuevos billetes a otra modalidad de pago

## OPERACIONES CON BILLETES ADQUIRIDOS EN EL SERVICIO DE VENTA TELEFÓNICA - VTE

CANAL QUE EFECTÚA LA ANULACIÓN O CAMBIO	Anulación	Cambio	FORMAS DE PAGO ADMITIDAS
VCX Taquillas y Oficina de Venta	SÍ	SÍ	Tarjeta y Puntos Renfe
VOLP Internet particulares	SÍ	SÍ	Tarjeta y Puntos Renfe
VOLA Agencias presenciales	SÍ	SÍ	Tarjeta y Puntos Renfe
VAV Agencias Virtuales	NO	NO	
VAP/VAN Máquinas Autoventa	SÍ	SÍ	Tarjeta y Puntos Renfe
VLM/VMR Renfe Ticket/App Renfe	SÍ	SÍ	Tarjeta y Puntos Renfe
VTE Venta Telefónica	SÍ	SÍ	Tarjeta y Puntos Renfe

## PERIODO TRANSITORIO

Respecto al tratamiento de los billetes NEC I tras la activación de NEC II se mantiene las condiciones de los antiguos complementos "Mejora de anulación y cambio a nivel ELIGE" y "Mejora de anulación y cambio a nivel PRÉMIUM", excepto en el caso del **1º cambio** que tendrán unos **gastos del 0%** y manteniendo la operativa actual, es decir, cobrando la diferencia a más y devolviendo la diferencia a menos.

Los billetes NEC I seguirán vigentes en sus condiciones hasta su uso, su anulación o tratamientos en una operación de cambio, donde el nuevo billete emitido ya será de tipo NEC II.

## OTRAS CONDICIONES

Lo no recogido en la presente norma se rige por lo señalado en las Tarifas Especiales correspondientes y/o Condiciones Generales de los Contratos de Transporte en lo relativo al servicio utilizado en cada caso.

**Anula y sustituye a la Tarifa Especial nº 1 II.1 "Cambios y Anulaciones" de fecha 1 de julio de 2021.**

**FRANCISCO ARTEAGA GÓMEZ**  
D.A.N. Alta Velocidad y Otros Servicios Comerciales

**JOSÉ RODRÍGUEZ GONZÁLEZ**  
D.A.N. Cercanías y Otros Servicios Públicos

**Vº Bº**  
**SONIA ARAUJO LÓPEZ**  
Directora General de Renfe Viajeros

ANEXO 1

PLAZOS DE ANULACIÓN DE CADA CANAL DE VENTA

Se establecen los siguientes tiempos mínimos, antes de la salida del tren del origen del billete, para efectuar operaciones de cambio y anulación en función del canal de venta que efectúa la operación:

CANAL QUE EFECTÚA LA ANULACIÓN O CAMBIO	Anulación por error o en tiempo de cortesía	Anulación con gastos de billete	Anulación de formalización de abono	Cambio
VCX Taquillas y Oficina de Venta	Hasta 5 minutos	5 minutos	5 minutos	5 minutos
VOLP Internet particulares	2 horas desde la compra y hasta 15 minutos	15 minutos	30 minutos	15 minutos
VOLA Agencias presenciales	Durante el día natural de la compra y hasta 5 minutos	5 minutos	5 minutos	5 minutos
VAV Agencias Virtuales	24 horas desde a compra y hasta 5 minutos	5 minutos	5 minutos	5 minutos
VAP/VAN Máquinas Autoventa	1 hora desde la compra y hasta 15 minutos	15 minutos	15 minutos	15 minutos
VLM/VMR Renfe Ticket/App Renfe	2 horas desde la compra y hasta 15 minutos	15 minutos	30 minutos	15 minutos
VTE Venta Telefónica	Hasta 15 minutos	30 minutos	6 horas	30 minutos