

NUEVAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE TRANSPORTE DE RENFE VIAJEROS

Con fecha 15 de septiembre de 2022, entran en vigor unas nuevas Condiciones Generales de los Contratos de Transporte de Renfe Viajeros. Son aplicables a todos los servicios de transporte en trenes de Renfe Viajeros de ámbito nacional, excepto a los Trenes Turísticos de Renfe Viajeros para los que serán de aplicación sus propias Condiciones Generales de Contratación.

Estas nuevas Condiciones Generales sustituyen a las tres que estaban regulando por separado los servicios de transporte de viajeros en trenes de Alta Velocidad-Larga Distancia, Media Distancia y Cercanías.

Continúa vigente toda la normativa comercial, si bien en las referencias a las antiguas Condiciones Generales se entenderá que son de aplicación las nuevas.

Las principales novedades que hay que destacar son las siguientes:

CONDICIONES DE VIAJE PARA MENORES

En AVE, Alvia, Euromed, Intercity y Avant, los menores de 14 años siempre deberán viajar con la compañía de una persona adulta o utilizando el Servicio de viaje de menores sin acompañante (en los servicios que se ofrezca el mismo).

La venta a través de Renfe.com, Renfe Agencias, Agencias Virtuales, taquillas VCX, Venta Telefónica, Móvil (App Renfe), SerTren y máquinas autoventa, en las peticiones que incluyan un menor de 14 años, mostrará un mensaje advirtiendo de la novedad cuando se solicita un tren AVE, Alvia, Euromed Intercity o Avant. Los puntos de venta presenciales y Venta Telefónica deberán advertir, cuando detecten la posibilidad de que un menor de 14 años pueda viajar solo, de la necesidad de viajar con la compañía de una persona adulta, si bien no es posible negar la venta de estos billetes si el comprador lo solicita expresamente.

En una fase posterior, se implementarán en los sistemas de venta otras medidas que no faciliten la obtención de billetes aislados con tarifa de niño y no ligados a otro de adulto.

En los billetes en formato pdf y passbook (dispositivo móvil), aparecerá la nueva condición en el Extracto de las condiciones de viaje. En los billetes ATB y con formato ISO no aparecerá por falta de espacio para la inclusión del mensaje.

Para los billetes emitidos antes del 15/09 continuarán aplicándose las condiciones generales de los Contratos de Transporte de viajeros en trenes de Alta Velocidad-Larga Distancia, Media Distancia y Cercanías.

Para los billetes emitidos a partir del 15/09 y hasta el 15/12, se informará a los clientes de las nuevas condiciones de viaje para menores establecidas en las nuevas Condiciones Generales, si bien durante este periodo se ha establecido una fase de adaptación mientras se realizan unos últimos ajustes en nuestros sistemas para que los clientes pueden ir conociendo el nuevo contenido de las Condiciones Generales de Transporte de Viajeros, y durante este espacio de tiempo no se pondrá impedimento al viaje de menores viajando solos.

Se establecerá un Procedimiento interno para regular la forma de actuar del personal de a bordo y en tierra para los casos en los que aparezca un niño viajando solo.

En cualquier caso, los menores de 18 años que viajen lo harán siempre bajo la responsabilidad de sus padres o tutor legal.

PENALIZACIONES POR VIAJAR SIN TÍTULO DE TRANSPORTE VÁLIDO

Las nuevas Condiciones Generales que entran en vigor el 15-09-2022 establecen que los viajeros desprovistos de título de transporte válido o que carecen de derecho alguno para las bonificaciones o reducciones obtenidas, deberán abonar el importe del título de transporte del trayecto correspondiente al precio de referencia o a la Tarifa General/Base, incluyendo los gastos de gestión establecidos por Renfe Viajeros, además de las siguientes penalizaciones por acceder al tren de forma indebida:

Alta Velocidad-Larga Distancia y Larga Distancia

300 euros

Alta Velocidad-Media Distancia

200 euros

Media Distancia-Convencional

100 euros

Estas penalizaciones aplazan su aplicación efectiva hasta nuevo aviso.

La política comercial de los trenes de cercanías y de los trenes regionales con origen y destino dentro del ámbito territorial de Cataluña es competencia de la Generalitat de Catalunya.