

AFECTACIÓN EN LA CIRCULACIÓN ENTRE VALENCIA Y CASTELLÓN (AMPLIACION DEL PERIODO)

Por ampliación del periodo de obras en la estación de Sagunto queda interrumpida la circulación de trenes AVE en el tramo Valencia – Castellón en el periodo del 15/07 al 15/10, estableciéndose el siguiente plan alternativo como solución de transporte :

- Para los servicios AVE con origen o destino Castellón se ha establecido un servicio por autobús, incluido en el precio del billete, entre Valencia y Castellón. El trayecto Valencia – Madrid se seguirá prestando en AVE.

TREN	HORARIO SALIDA	HORARIO LLEGADA	DÍAS AFECTACIÓN	OBSERVACIONES
MADRID P.ATOCHA - CASTELLÓN				
AVE 5098	09:40	12:45	Del 16/7 al 14/10	Se realiza transbordo por carretera desde Valencia JS a Castellón con salida a las 11:40 y llegada a Castellón a las 12:45
AVE 5198	19:40	23:00	Del 15/07 al 14/10	Se realiza transbordo por carretera desde Valencia JS a Castellón con salida a las 21:45 y llegada a Castellón a las 23:00
CASTELLÓN - MADRID P. ATOCHA				
AVE 5069	5:45	9:00	Del 16/07 al 15/10	Se realiza por carretera el trayecto Castellón- Valencia JS con salida a las 5:45h. Adelanta salida en 30 m. sobre horario habitual
AVE 5079	6:10	9:32	Del 16/07 al 15/10	Se realiza por carretera el trayecto Castellón- Valencia JS con salida a las 6:10h. Adelanta salida en 30 m. sobre horario habitual
AVE 5149	13:45	17:03	Del 16/07 al 14/10	Se realiza por carretera el trayecto Castellón- Valencia JS con salida a las 13:45h. Adelanta salida en 30 m. sobre horario habitual

No se admitirá el transporte de bicicletas ni animales de compañía en trayectos que se efectúen con medios alternativos por carretera. Tampoco se prestará el servicio de Menores sin acompañamiento.

MEDIDAS POSVENTA

Para aquellos clientes de los trenes y trayecto afectados que debido a los nuevos horarios, transbordos o cualquier otra nueva condición de viaje prefieran no viajar se ofrecerá la posibilidad de cambiar y anular los billetes sin coste asociado a estas operaciones.

En ambos casos, se podrán realizar hasta el tiempo establecido para cada canal de venta, con la necesaria anticipación para poder llevar a cabo los procedimientos internos correspondientes en el sistema de venta.

Para los clientes afectados por el transbordo, será de aplicación las condiciones de posventa establecidas en la T.E.1 III.3 "Condiciones de Posventa".

El reintegro o el abono generado, se producirá mediante el mismo medio de pago previamente utilizado para la compra del título de transporte.

Igualmente, los cambios de billetes a un precio superior, y con el fin de mantener los precios de sus billetes a los clientes afectados, se seguirá la siguiente operativa:

- Anulación sin costes de los billetes y compra por parte del cliente de los billetes en la misma acomodación y opción de precio disponible.
- Una vez finalizado el viaje, devolución de la diferencia de precio entre los nuevos billetes y el importe de los anulados, a través del modelo de "Solicitud de Reintegro". Para ello, el cliente deberá aportar al personal del Centro de Servicios o Punto de Atención al Cliente los nuevos billetes utilizados y el justificante de anulación de los billetes no utilizados.
- 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.

El reintegro o el abono generado, se producirá mediante el mismo medio de pago previamente utilizado para la compra del título de transporte