

Compromiso voluntario de puntualidad

Renfe ha establecido un Compromiso voluntario de puntualidad que mejora las condiciones de indemnización contempladas en el Reglamento de la Ley del Sector Ferroviario. Este compromiso voluntario eleva el nivel de calidad de los servicios y se aplica en los productos que se detallan a continuación salvo en los supuestos de fuerza mayor.

Renfe se reserva el derecho de suspender temporalmente el compromiso de puntualidad voluntario si existieran circunstancias excepcionales que impidieran la normal prestación del servicio. En este caso, se aplicaría lo establecido en el Reglamento de la Ley del Sector Ferroviario.

Los reintegros podrán hacerse efectivos en cualquier punto de venta hasta tres meses después de la fecha de viaje. En caso de billetes de paquetes turísticos el cliente deberá dirigirse a la Agencia de Viajes donde los adquirió.

Trenes AVE Madrid-Sevilla

- Superior a 5 minutos: Devolución del 100%.

Este compromiso no es aplicable a los viajes realizados en trenes AVE con origen Barcelona y destino Sevilla o viceversa.

Resto de trenes AVE

- Superior a 15 minutos: Devolución del 50%.
- Superior a 30 minutos: Devolución del 100%.

Trenes Alvia, Euromed y AV City

- Superior a 20 minutos: Devolución del 25%.
- Superior a 40 minutos: Devolución del 50%.
- Superior a 60 minutos: Devolución del 100%.

En Talgo, Alaria e Intercity (LD)

- Superior a 30 minutos: Devolución del 25%.
- Superior a 45 minutos: Devolución del 50%.
- Superior a 60 minutos: Devolución del 100%.

Media Distancia e Intercity (MD)

- Superior a 15 minutos: Devolución del 25%.
- Superior a 30 minutos: Devolución del 50%.
- Superior a 60 minutos: Devolución del 100%.

Regional Exprés y Regional

- Superior a 30 minutos: Devolución del 25%.
- Superior a 45 minutos: Devolución del 50%.
- Superior a 60 minutos: Devolución del 100%.

En Avant

En todos los servicios Avant:

- Superior a 15 minutos: Devolución 50%.
- Superior a 30 minutos: Devolución 100%.

Trenhotel

- Superior a 60 minutos: Devolución del 50%.
- Superior a 90 minutos: Devolución del 100%.

Compromiso voluntario de puntualidad para billetes integrados

Serán de aplicación las siguientes indemnizaciones por retrasos en la hora de llegada al destino final del viajero, salvo causa de fuerza mayor:

Enlace para combinaciones alta velocidad (AVE+AVANT, AVANT+AVE y AVE+AVE):

- A partir de 15 minutos: Devolución del 50%
- Superior a 30 minutos: Devolución del 100%

Enlace para combinaciones del resto de productos:

- A partir de 30 minutos: Devolución del 50%
- Superior a 60 minutos: Devolución del 100%

No estarán sujetos al Compromiso voluntario de puntualidad los enlaces realizados con trenes de Cercanías, siendo de aplicación en caso de retraso en la llegada a destino, las indemnizaciones establecidas en el Reglamento de la Ley del Sector Ferroviario