

SERVICIO DE CERCANÍAS

TÍTULO I - Prestación de los Servicios

1. Servicios de Cercanías

Los servicios de Cercanías son los que presta la Dirección General de los Servicios de Cercanías y Media Distancia de Renfe-Operadora como tales, en cada momento, para cubrir las necesidades de movilidad de cada Núcleo. Se entiende por Núcleo el ámbito geográfico en el que se presten servicios de Cercanías. Dichos servicios se realizarán con los medios materiales que en cada momento se destinen. Todos los servicios de Cercanías estarán debidamente señalizados, para facilitar su identificación por parte del viajero. Para utilizar los trenes de Cercanías, los viajeros deberán proveerse del título de transporte o billete adecuado, en las condiciones, precios y horarios establecidos genérica o específicamente para cada oferta comercial. Los trenes de Cercanías disponen de una única clase y su capacidad viene limitada por el número total de plazas, sentadas y de pie, de cada vehículo.

TÍTULO II - Título de Transporte

2. Concepto

El título de transporte o billete es el documento que formaliza el contrato de transporte entre Renfe-Operadora y el viajero.

El contrato de transporte de viajeros en trenes de Cercanías se regula por las presentes Condiciones Generales que estarán a disposición de los viajeros.

3. Título de Transporte

En el título de transporte figurarán claramente legibles, como mínimo, las siguientes inscripciones e indicaciones:

- Anagrama/logotipo de Cercanías y de Renfe-Operadora.
- CIF de Renfe-Operadora.
- Zonas de trayecto, o excepcionalmente, estación de destino.
- Tarifa y precio.
- Incluido la Tasa de Seguridad S.O.V., S.R.C. e I.V.A.

La información sobre los seguros concertados (S.O.V. y S.R.C.) se encuentra en las oficinas de Atención al Cliente y la correspondiente página en Internet de Renfe-Operadora.

4.-Modalidades de Títulos de Transporte

Según su utilización y de acuerdo con las condiciones especiales establecidas para cada uno de ellos, los títulos de transporte o billetes pueden ser:

- Sencillo: Válido para realizar un solo viaje.
- Ida y Vuelta: Válido para una persona (el precio lleva reducción sobre el precio de dos billetes sencillos).
- "Ida y Regreso" : Válido para una persona (el precio equivale al de dos billetes sencillos).
- Colectivo : Válido para más de un viajero.
- Multiviaje o Abono Temporal (tales como Bonotren, Abono Mensual, etc.): Válido para realizar más de un viaje por el mismo o distinto titular durante un periodo determinado de tiempo.
- Combinado: Válido para otros medios de transporte complementarios o que incluyan otros servicios, tales como culturales, de ocio etc....

Cada producto combinado podrá tener unas condiciones específicas que vendrán determinadas por el convenio comercial que lo regule. Dichas condiciones estarán a disposición de los viajeros. También serán válidos los abonos y títulos de transporte combinados con otros modos

de transporte, emitidos por entidades e instituciones, que derivan de convenios suscritos con los mismos, y cuyas condiciones específicas estarán, asimismo, a disposición de los viajeros.

5. Venta de Títulos de Transportes

Los títulos de transporte o billetes se podrán adquirir en los puntos de venta propios de Renfe-Operadora (taquillas o máquinas autoventa), en los ajenos que ésta autorice y, en los casos excepcionales previstos en estas Condiciones, en ruta. Los títulos de transporte se expedirán a través de los sistemas que Renfe-Operadora autorice.

El pago del importe de los títulos de transporte se efectuará en moneda de curso legal u otro medio legal que Renfe-Operadora autorice. El viajero deberá comprobar que los datos del título de transporte se ajustan a su petición. Las reclamaciones, en relación con el título de transporte emitido o importe del mismo, deberán formularse en el momento de su expedición, salvo en el caso de no haber personal en la estación. En tal caso la reclamación podrá efectuarse en cualquier estación que tuviera personal, o por escrito dirigido a cualquier oficina de Renfe-Operadora. En caso de pérdida o extravío del título de transporte no se facilitará duplicado ni justificante alguno. Inicio Inicio

6. Validez y Formalización

Los títulos de transporte serán válidos para las fechas, zonas, destinos y, en su caso, periodo de tiempo, indicados en los mismos.

Ningún título de transporte será válido sin la correspondiente impresión mecánica realizada en el momento de su emisión. La presentación simultánea o consecutiva de más de un título de transporte no será válida para realizar un mismo viaje a un precio más reducido a menos que el viajero abonase la diferencia respecto al precio del total del trayecto. Cualquier título de transporte adquirido antes de una revisión de tarifas, será válido para su fecha o período de utilización sin que deba abonarse diferencia alguna por parte del viajero. La acumulación de descuentos o tarifas para la obtención de un título de transporte sólo será admitida en los términos establecidos en las tarifas correspondientes. Los billetes, abonos y tarjetas o carnés, no serán válidos si presentan deterioros, enmiendas o raspaduras. En los Núcleos con control de accesos, una vez rebasados los mismos, tanto en las estaciones de origen como de destino o, en su caso, en las de trasbordo, si el viajero desea acceder nuevamente al andén, deberá adquirir un nuevo título de transporte o efectuar una nueva cancelación en el abono.

7. Anulación de Títulos de Transporte

Todo billete emitido podrá ser anulado en las condiciones que a continuación se recogen, en razón a la naturaleza del título.

En el caso de títulos de transporte Multiviaje o Abono, la anulación a petición del viajero, con carácter general, se deberá realizar antes del comienzo de su período de validez. Los títulos de transporte Sencillo, los de Dos Viajes y Colectivos deberán anularse en la estación de origen antes de transcurridas dos horas desde su adquisición. En la anulación de un título de transporte, salvo lo establecido en la condición 24, se deducirá en concepto de gastos de anulación un 15% del importe del título anulado.

8. Tarifas

1. Las tarifas de los servicios de transporte de Cercanías estarán a disposición de los viajeros.
 - Todos los títulos de transporte se expedirán conforme a los precios en vigor el día de su emisión, y se hallarán recogidos en el Cuadro de Precios Oficiales que se exhibirá en los AVISOS de información a los viajeros en los correspondientes tableros de anuncios.

- Serán de aplicación los descuentos establecidos en la legislación vigente sobre Familias Numerosas, debiendo los viajeros acreditar su condición de beneficiario mediante los títulos oficiales expedidos por la administración competente.
2. Los menores de seis años que no ocupen plaza no precisarán título de transporte y viajarán de forma gratuita. Los mismos estarán cubiertos por el S.O.V y S.R.C.

9. Derechos de los viajeros

Los viajeros de los servicios ferroviarios de Cercanías tienen, entre otros, los siguientes derechos:

- A/ A acceder a las publicaciones, con la suficiente antelación, del horario de los servicios y de los precios correspondientes.
- B/ A recibir el servicio en las adecuadas condiciones de calidad y seguridad.
- C/ A celebrar con Renfe-Operadora un contrato de transporte ajustado a lo dispuesto en la legislación en materia de transportes terrestres y de consumidores y usuarios.
- D/ A ser informados de los procedimientos establecidos para resolver las controversias que puedan surgir en relación con el transporte ferroviario.
- E/ A efectuar las reclamaciones y quejas que consideren oportunas que podrán dirigir a Renfe-Operadora, a cuyo efecto tendrán a su disposición el libro u hojas de reclamaciones en los términos previstos en la normativa del sector ferroviario.
- F/ A ser indemnizados de los perjuicios que se les causen, en caso de incumplimiento por Renfe-Operadora de las obligaciones que le corresponden.
- G/ A ser informados de las pólizas de seguro o afianzamientos que Renfe-Operadora tenga contratados para garantizar su responsabilidad, en las oficinas de atención al cliente y en la correspondiente página en Internet de Renfe-Operadora.
- H/ A ser informados de la existencia de estas Condiciones Generales, en los mismos términos que figuran en el apartado anterior.
- I/ A anular sus títulos de transporte en los términos previstos en estas Condiciones Generales.

10. Obligaciones de los Viajeros

Los viajeros tienen las siguientes obligaciones:

- A/ Ir provistos, durante el tiempo que dure el viaje y hasta la salida de la estación de destino, del título de transporte correspondiente.
- B/ Atender las indicaciones que les formulen los empleados de Renfe-Operadora en relación con la correcta prestación del servicio, así como lo indicado a tal fin en los carteles colocados a la vista en instalaciones y coches.
- C/ Respetar las medidas y controles que, en materia de protección civil y seguridad puedan establecerse.

11. Prohibiciones

Los viajeros no podrán:

- A/ Realizar acciones que alteren el orden dentro de los trenes, impliquen peligro para la integridad física de los demás viajeros o les perturben, supongan el deterioro del material de los vehículos o pongan en peligro la seguridad del transporte.
- B/ Viajar en lugares distintos a los habilitados para los viajeros.
- C/ Subir al tren, o bajar del mismo, estando éste en movimiento o fuera de las paradas establecidas al efecto.
- D/ Llevar consigo materias susceptibles de explosión o inflamación y bultos que por su tamaño, volumen, contenido u olor puedan danar, molestar o manchar a los demás viajeros o al material ferroviario.
- E/ Cualesquiera otras conductas prohibidas por la legislación vigente.

Los supuestos anteriores serán susceptibles de ser sancionados previa instrucción del correspondiente procedimiento sancionador, sin perjuicio además, de la aplicación, en los supuestos de las letras a) y d) de la exclusión del viajero, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 90 del Reglamento del Sector Ferroviario, sin que en tales casos éste tenga derecho al reembolso del precio pagado por el título de transporte.

12. Equipaje

1. Los trenes de Cercanías no admiten facturación de equipaje.
2. Todo viajero provisto de billete podrá llevar consigo, bajo su custodia y responsabilidad, en los lugares destinados al efecto, hasta dos bultos de mano con una limitación total de 20 kg. Las dimensiones del bulto mayor no podrán exceder de 70 x 50 x 25 cm.

Se considerará equipaje, los bultos de mano que contengan prendas y objetos de uso personal o profesional pertenecientes al viajero, cuya naturaleza no contravenga las disposiciones de seguridad establecidas en las leyes y reglamentos y no represente peligro o molestias para otros viajeros. Renfe-Operadora no será responsable de ninguna incidencia, robo, extravío o danos ocasionados en el equipaje que pueda sufrir por su mala colocación o contenido, salvo que le fueran imputables.

13. Bicicletas

Se admitirá el transporte de bicicletas en los trenes y horarios cuando esté autorizado en cada Núcleo de Cercanías. Sólo se admitirá una bicicleta por viajero. La información correspondiente a dichos extremos estará a disposición de los viajeros. La carga, custodia y descarga de las bicicletas serán efectuadas por sus propietarios y Renfe-Operadora no será responsable de los desperfectos o pérdidas que puedan sufrir las mismas durante el viaje. El viajero que lleve una bicicleta deberá mantener en todo momento el cuidado debido para garantizar la seguridad y comodidad de los demás viajeros, siendo responsable de los danos que se pudieran producir al tren y a terceros.

14. Viaje con Animales Domésticos

1. Se admitirán para su transporte a los perros guía de invidente, que podrán acompañar gratuitamente a su titular. Irán provistos de cadena y bozal, si fuera necesario por su agresividad.
2. Se admitirán para su transporte pequeños animales domésticos, siempre bajo la custodia del viajero que los lleve, si no se oponen los otros viajeros o se producen molestias a los mismos, siendo responsable aquél de los danos que estos pudieran ocasionar. Los animales deberán ir, cuando proceda, con la guía de sanidad, en las condiciones higiénico sanitarias y de seguridad previstas en la legislación vigente.

Se admitirá como máximo un solo animal por viajero. Este transporte se podrá realizar en los trenes, horarios y estaciones que se autoricen en cada Núcleo de Cercanías. La información correspondiente a dichos extremos estará a disposición de los viajeros.

15. Viaje con Armas

En los trenes de Cercanías sólo se admitirán viajeros que porten armas, cuando cumplan los siguientes requisitos:

- A/ Que se trate, en todo caso, de armas reglamentadas, según su definición legal.
- B/ Que vayan desmontadas o dentro de sus cajas o fundas.
- C/ Que vayan acompañadas de sus correspondientes guías, licencias y demás documentación exigida legalmente.

Cuando se trate de personal de las Fuerzas Armadas, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, del Servicio de Vigilancia Aduanera, o de trabajadores de empresas de seguridad que realicen funciones de custodia o vigilancia, bastará la exhibición de su guía de pertenencia y de su Tarjeta de Identificación Militar o, en su caso, carné profesional. Los viajeros portadores de armas

deberán en todo momento actuar con la diligencia y precaución necesarias y comportarse de forma que no puedan causar peligro, alarma, danos, o molestias a los demás viajeros o sus bienes.

16. Objetos olvidados, perdidos o abandonados

Los objetos olvidados, perdidos o abandonados por los viajeros y todos aquellos de los que se desconozca su procedencia, que sean hallados en los trenes, andenes u otras dependencias de Renfe-Operadora, se conservarán por Renfe-Operadora durante el plazo de dos meses, llevándose de todos ellos un registro, con expresión de su referencia y características principales y del día y lugar en que fueron hallados, a los efectos del destino que, en su caso, deba darse a los mismos con arreglo a las disposiciones vigentes, o en su defecto enajenarlos en pública subasta. Si antes de proceder a su enajenación, los dueños de dichos objetos solicitarán la entrega de los mismos, ésta se llevará a efecto, previa la debida justificación y abono de los gastos que procedan, incluso los de su transporte hasta un lugar distinto de donde fueron hallados. Inicio

17. Viajeros sin Título de Transporte

El viajero que, procedente de una estación con venta de billetes, acceda a los trenes sin título de transporte válido o sin la debida autorización, deberá abonar el precio de un título de transporte sencillo, del recorrido completo a realizar por dicho viajero con la penalidad o los recargos que figuran en esta condición, según corresponda. En caso de negarse a ello, se le exigirá que abandone el tren en la misma estación si estuviera estacionado o en la siguiente con parada, caso de estar en marcha. Todo lo anterior lo es sin perjuicio de que, caso de haber identificado al viajero, por parte de Renfe-Operadora se formule la correspondiente denuncia ante la Delegación del Gobierno para la instrucción del oportuno expediente sancionador por infracción administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 95 de la Ley 39/2003, de 17 de noviembre, del Sector Ferroviario. A los efectos de esta Condición se entenderá que el viajero carece de título de transporte cuando no lo haya formalizado, haya caducado, lo presente con enmiendas, raspaduras o tachaduras, o deteriorado (de tal forma que impida comprobar sus datos), o cuando no lo acompañe de la documentación necesaria habilitante para la naturaleza del título de transporte adquirido. Los recargos a aplicar, con independencia del precio del billete y con excepción de los casos previstos en el artículo 22 de estas Condiciones Generales, son el duplo del importe del título de transporte sencillo, en día laborable (de lunes a viernes, no festivo), del máximo recorrido de cada Núcleo. En aquellos Núcleos integrados, total o parcialmente, en Consorcios de Transporte, el recargo a imponer en estos supuestos será el que establezca el Consorcio respectivo.

18. Ocupación de Plazas

Antes de subirse al tren, el viajero deberá comprobar que el mismo es el correspondiente para el recorrido de su viaje y al que le habilita el título de transporte adquirido. Los títulos de transporte para trenes de Cercanías se expedirán para su utilización por el viajero, en plaza sentada o de pie, indistintamente.

19. Interrupción del viaje por parte del viajero y transbordos en Ruta

La interrupción del viaje por parte del viajero no permite la continuación del viaje en otro tren posterior. El transbordo de trenes que el viajero haya de efectuar para proseguir el viaje por el itinerario y condiciones indicadas en su billete, no se considerará interrupción del viaje sino transbordo en ruta.

20. Prolongación del recorrido

1. El viajero podrá prolongar su viaje dentro y fuera del Núcleo previa comunicación y regularización en la estación de origen. Si no se produce dicha comunicación previa, será

de aplicación lo indicado en el apartado 17 de estas Condiciones Generales para viajeros sin título de transporte.

2. Los títulos de transporte Multiviaje o Abono no admiten prolongación de viaje fuera del Núcleo.

21. Pérdida o abandono del tren

La pérdida o abandono del tren por parte del viajero en la estación de comienzo del viaje o en el transcurso del mismo no dará derecho a reembolso alguno.

22. Control de Accesos

1. Los viajeros están obligados a presentar su título de transporte y los documentos expresamente determinados que autoricen su uso, cuantas veces lo solicite el personal de Renfe-Operadora, antes de acceder al tren, en su recorrido o antes de abandonar la estación de destino. De no presentarlo, será considerado a todos los efectos como viajero sin billete.
2. Los títulos de transporte que no sean válidos o sean utilizados fraudulentamente, serán retirados por los agentes de Intervención en Ruta, u otro personal autorizado por RENFE-Operadora, sin derecho a reintegro alguno.
3. El viajero a bordo sin título de transporte, que hubiera accedido al tren en una estación sin posibilidad de venta de títulos de transporte, deberá regularizar su situación ante el agente de Intervención en Ruta u otro que Renfe-Operadora haya autorizado. En este supuesto dicho agente entregará al viajero el justificante del pago realizado. En otro caso, será de aplicación lo indicado en el apartado 17 de estas Condiciones Generales para viajeros sin título de transporte.
4. El control de acceso a los trenes se hará de manera automática en las estaciones que dispongan de sistema de control de accesos y el viajero tiene la obligación de utilizarlo. Se entiende que un viajero ha iniciado el viaje una vez ha traspasado dicho control de accesos.

Podrá denegarse también el acceso a los vehículos de transporte y a las salas de embarque o de espera a aquellas personas que no se sometan a los controles de seguridad establecidos para el acceso de los viajeros a los vehículos. En tal caso el viajero no tendrá derecho al reembolso del precio del billete.

23. Condiciones de viaje especiales

1. Los menores de 8 años deberán viajar siempre acompañados. Se permitirá viajar sin acompañamiento a los entre 8 y 12 años si van provistos de una autorización de sus padres o tutor legal.
2. A las personas con discapacidad o movilidad reducida que requieran un tratamiento de transporte especial o diferenciado, se les facilitarán, en la medida de lo posible, todos los medios disponibles para el adecuado transporte o movilidad de las mismas en las instalaciones y trenes de Renfe-Operadora en los que sea posible la prestación de este servicio.

24. Modificación del Horario

1. Renfe-Operadora anunciará de forma anticipada los cambios de frecuencias de paso de trenes en las distintas Líneas.
2. De utilizarse el título de transporte Multiviaje o Abono una vez que se haya producido el cambio de horarios, se entenderá que el viajero lo ha aceptado a todos los efectos.

En aquellos casos en los que el cambio de horarios se produzca cuando el viajero no ha llegado a concluir el consumo total de su título Multiviaje o Abono, y no esté de acuerdo, o le haya perjudicado dicho horario en sus expectativas de viaje, y no haya utilizado su título de transporte

con posterioridad al cambio de horarios, podrá solicitar el reintegro de los días restantes a tenor de lo dispuesto para títulos de transporte multiviaje en la condición 26, apartado 1.A.

TÍTULO IV - Responsabilidad de Renfe Operadora

25. Reclamaciones

Renfe-Operadora está obligada a efectuar el transporte contratado con la duración prevista en las condiciones recogidas en el título de transporte y en estas Condiciones Generales, salvo en caso de fuerza mayor. Renfe-Operadora tendrá a disposición de los viajeros un libro u hojas de reclamaciones en los términos previstos en la legislación ferroviaria. El viajero que se considere lesionado en su derecho podrá exponer sus quejas en dicho libro u hojas de reclamaciones o utilizando como medios de comunicación el correo ordinario, los teléfonos, telefax, correo electrónico o a través de Internet conforme se establezca al efecto, o documento o carta dirigida a cualquier oficina de Renfe-Operadora. El plazo de presentación de la reclamación será de un mes desde que se tuviera conocimiento del hecho que la motivó. Sin perjuicio de la utilización del libro u hojas de reclamaciones el viajero podrá reclamar los danos y perjuicios que se le ocasionen por Renfe-Operadora, por vía judicial o, en su caso, arbitral.

26. Indemnizaciones

Salvo por causa de fuerza mayor, el viajero afectado por cancelación, interrupción o retraso del viaje, tendrá derecho a recibir la indemnización correspondiente.

26.1 Cancelación del Servicio de Transporte Se entenderá por cancelación del viaje, siempre que no concurran causas de fuerza mayor, la imposibilidad de iniciar por Renfe-Operadora el mismo, en las condiciones recogidas en el título de transporte, debido a la supresión de trenes durante al menos una hora. En caso de cancelación del servicio el viajero podrá optar por:

- A/ La resolución del contrato de transportes, percibiendo el importe íntegro cuando se trate de título de transporte Sencillo, los de Dos Viajes o Billete Colectivo. En el caso de títulos de transporte Multiviaje o Abono, cuando se compruebe que no se ha realizado el viaje, el importe a percibir por el viajero se calculará dividiendo el precio por:
 - 10, en el caso del Bonotren
 - 50, en el caso de un Abono Mensual
 - 100, en el caso de títulos de validez mensual y número de viajes ilimitado.
 - 300, en el caso de títulos de validez trimestral y número de viajes ilimitados.
- B/ La habilitación de su título de transporte para cuando exista la posibilidad de realizar el viaje.
- C/ La realización del viaje por otros modos de transporte que, en su caso, Renfe-Operadora habilite.

26.2 Interrupción del Viaje Se entenderá por interrupción del viaje, siempre que no concurran causas de fuerza mayor, la paralización del mismo mientras se está desarrollando. En caso de interrupción del viaje una vez iniciado el mismo, Renfe-Operadora estará obligado a proporcionar al viajero, con la mayor brevedad posible, el transporte en otro tren u otro modo de transporte, en condiciones equivalentes a las pactadas. También podrá renunciar a continuar el viaje, ante lo cual se procederá a indemnizar en las mismas condiciones que en el apartado A) de la condición anterior.

26.3 Retraso del Tren

1. Salvo por causa de fuerza mayor, en caso de retraso en la llegada a destino por tiempo superior a una hora, el viajero tendrá derecho a una indemnización pecuniaria equivalente al cincuenta por ciento del precio del viaje, según el título de transporte utilizado. Cuando el retraso supere la hora y treinta minutos, la indemnización pecuniaria será el equivalente al total de dicho precio.

2. En los casos de títulos de transporte Multiviajes o Abono , el importe a computar a efectos de la indemnización a la que se refiere el apartado anterior, será el correspondiente a una cancelación, computándose en la misma forma especificada en la condición 26.1, apartado A).

26.4 Supuestos Especiales Cuando exista cancelación o interrupción del servicio contratado por personas con discapacidad o movilidad reducida, se llevara a cabo la habilitación de su título de viaje para otro tren u otro modo de transporte, debiendo cumplir en dicho supuesto las mismas condiciones de accesibilidad con las que contaba aquél.

TITULO V - Servicios Complementarios

27. Aparcamientos

Todos los clientes con billete de Cercanías, y con el descuento vinculado al uso de éste, podrán utilizar los aparcamientos asociados a las estaciones gestionadas por Cercanías de Renfe-Operadora, con abono de los precios establecidos por las tarifas en vigor el día de la utilización, que están recogidos en el Cuadro de Precios Oficiales expuestos en los AVISOS de información a los viajeros en los correspondientes tableros de anuncios. Entrada en Vigor En cumplimiento de lo establecido por el artículo 59 de la Ley 39/2003, de 17 de noviembre, del Sector Ferroviario, las presentes Condiciones Generales de Contratos de Transportes de Viajeros de Cercanías, han sido objeto de la preceptiva autorización por el Ministerio de Fomento mediante Resolución del Secretario de Estado de Infraestructuras y Planificación de fecha 21 de junio de 2006; por delegación de la Ministra de Fomento de conformidad con la Orden FOM/2893/2005, de 14 de Septiembre (B.O.E de 19 de Septiembre de 2005), y entrarán en vigor, en el plazo de un mes desde su notificación a la empresa ferroviaria Renfe-Operadora.