

Comunicado N182020

RENFE-SNCF EN COOPERACIÓN: AFECTACIÓN CIRCULACIONES MEDIDAS EXCEPCIONALES COVID-19

CONTEXTO

↗ ALTERACIÓN DE LAS CIRCULACIONES DEBIDO A LAS MEDIDAS EXCEPCIONALES POR EL COVID-19:

CIRCULACIONES DEL 19/03 AL 04/05

DÍA	TREN	IMPACTOS
Del 19/03 al 03/05	Todos los trenes	Suprimidos
Día 04/05	9731 Marsella-Madrid 9702 Barcelona-París 9704 Barcelona-París 9729 Toulouse – Barcelona	Suprimidos
Resto de trenes para fechas posteriores: en principio circularán con normalidad		

MEDIDAS ESPECIALES DE POSVENTA PARA VIAJES HASTA EL 4 DE MAYO

ANULACION Y SOLICITUD DE REEMBOLSO

Todos los viajeros con billetes para circulaciones hasta el 4 de mayo podrán renunciar a viajar y solicitar el reembolso total del importe de sus billetes, sea cual sea la tarifa, según las siguiente operativa:

- **Billetes emitidos en canales Renfe**
 - Antes de la salida prevista del tren, mediante anulación sin gastos en el canal de venta donde se realizó la emisión del billete.
 - En los casos en los que no se pueda anular sin gastos y para las solicitudes de reembolso después de la salida del tren deberán dirigirse a los puntos de venta y Atención al Cliente de las Estaciones o a través de https://www.renfe.com/empresa/atencion_cliente/index.html.

- En caso de no ser posible la anulación sin gastos, las Agencias de Viajes solicitarán al Departamento de Posventa los gastos ocasionados al correo electrónico posventaviajeros@renfe.es, adjuntando la documentación necesaria para realizar la devolución.
 - Si el billete ha sido pagado en metálico en una Estación o Agencia de Viajes, les agradeceríamos posponer esta gestión, dada la actual situación. Se recuerda que se dispone de un plazo de tres meses (ampliable en función de la situación de movilidad actual), para solicitar la devolución.
- **Billetes emitidos en otros canales:**
 - Se anotará en el billete original el sello de “NO UTILIZADO” y se indicará al cliente que debe solicitar el reembolso en el canal en el que adquirió el billete.

El reembolso se podrá solicitar con posterioridad a la fecha de viaje de su billete, hasta tres meses después.

SOLICITUD DE CAMBIO DE FECHA DE VIAJE

- Nuevas fechas de viaje posteriores al 04/05: Se deberá anular el billete sin gastos y solicitar una nueva reserva para la fecha deseada.