

Derechos y deberes de los usuarios del tren

De entre todos los medios de transporte existentes en la actualidad, es el tren el que goza de las mayores simpatías. La comodidad, la tranquilidad, los precios son algunos de los factores señalados por los ciudadanos para elegir este medio de transporte. Estas y otras razones, han convertido al transporte ferroviario en uno de los más empleados en los desplazamientos de largo recorrido. A la hora de elegir este medio, debe tener en cuenta las siguientes consideraciones.

1. Los billetes se expenderán en los puntos de venta propios de RENFE o concertados con terceros y, en ruta, por los agentes facultados para ello. Es importante comprobar que los datos del billete se ajustan a la petición efectuada. **Toda reclamación sobre el billete emitido e importe se debe hacer en el momento de su expedición.** Los billetes son transferibles siempre que no sean nominativos y no haya comenzado el viaje. En caso de pérdida o extravío del título de transporte, no se facilitará duplicado ni justificante alguno.
2. De manera general, el cliente que pruebe haber sufrido determinados daños y perjuicios por incumplimiento imputable a RENFE, tendrá derecho a percibir la indemnización compensatoria que establezcan las condiciones especiales de cada producto comercial y cuya cuantía no sobrepasará el importe satisfecho por el billete. Lógicamente, ASGECO CONFEDERACIÓN considera que RENFE debe abonar todos los daños y perjuicios ocasionados al usuario sin límite económico.
3. **Grandes Líneas nacionales:** Todo billete emitido con reserva de plaza podrá ser objeto de cambio por una sola vez, hasta cinco minutos antes de la hora de salida del tren prevista en el título de transporte, debiendo abonar una cantidad complementaria. Las ofertas podrán limitar esta posibilidad cuando así se especifique. Los billetes se podrán anular a petición del cliente, hasta cinco minutos antes de la salida en origen del tren correspondiente para los que sean válidos. El importe a reintegrar,

correspondiente al billete anulado, se podrá solicitar dentro del plazo de un año a contar desde la fecha de su anulación, aplicando las deducciones que se establecen en el cuadro de percepciones complementarias. Todo viajero podrá llevar consigo gratuitamente, en los lugares destinados al efecto de la plaza que ocupe, los bultos de mano que le acompañen, sin rebasar el espacio que le corresponda y con una limitación de 20 kg., de peso total como máximo.

4. Líneas de Alta velocidad: La modificación de la fecha, tren, clase y/o plaza indicados en el billete se podrá efectuar cuantas veces lo solicite el cliente, hasta cinco minutos antes de la salida del tren para el cual esté expedido. El recargo a pagar en concepto del cambio será del 10 por cien del importe del billete a cambiar, siempre que no exista variación de la clase y tipo de tren, en cuyo caso habrá de abonarse también la diferencia. Los cambios para el mismo día serán gratis a igualdad de clase y tipo de tren. Se puede anular el billete siempre que se haga antes de la salida del tren hasta cinco minutos antes de la salida del tren para que pueda dar lugar a su reintegro. No obstante, siempre se aplicará una penalización del 15 por cien del su importe. Cada cliente podrá llevar consigo en el tren, bajo su responsabilidad y custodia, 2 bultos (una maleta o similar y bolso de mano o maletín) siempre que no excedan de las medidas 70 por 50 por 25 cm por bulto. El equipaje que el cliente no desee llevar consigo o que exceda de lo permitido a bordo como equipaje de mano, deberá ser transportado en el furgón en régimen de facturación con las condiciones específicas establecidas al efecto.

5. Servicios regionales: Con anterioridad a la salida del tren, se podrá modificar el recorrido, la fecha, tren, clase o plaza, indicados en el billete. Esta operación se podrá efectuar total o parcialmente por una sola vez, con la antelación y el abono de las cantidades que se establezcan en las condiciones especiales de cada producto comercial. La anulación del billete puede ser total o parcial a petición del cliente y se realizará antes de la salida del tren para el que sea válido, en los términos que establezcan las condiciones especiales del producto comercial que se trate. El importe a integrar, correspondiente al billete anulado, se podrá solicitar dentro del plazo de un año a contar desde la fecha de su anulación. El viajero podrá llevar consigo gratuitamente en los lugares destinados al efecto de la plaza que ocupe, bultos de mano y equipajes, hasta 15 kg. Los bultos que por sus características, exceso de peso, volumen, o que en su conjunto superen, entre todos, los kilogramos permitidos o que la naturaleza de su contenido no sea de uso

personal, serán susceptibles de cobro o de prohibición de acceso y transporte. Los trenes regionales no admiten facturación de equipaje alguno.