



**OMIC AYUNTAMIENTO DE ZUERA INFORMA**



## **RENFE : LAS DEVOLUCIONES**

### **AUTOMÁTICAS SE INICIAN A PARTIR DEL 18 DE MARZO.**

***He comprado mi billete a través del canal de venta telefónica de Renfe, ¿cómo se realiza la anulación?***

Todos los billetes para viajar a partir del 18 de marzo están automáticamente anulados y con una devolución automática a la cuenta de la tarjeta de pago o de puntos +Renfe. Si los billetes fueron abonados en metálico usando el servicio de venta a domicilio, llámanos a *RenfeContigo* (912 320 320) o al teléfono especial **918314520** y te informaremos de las posibilidades de reembolso.

***He comprado mi billete en taquillas de la estación, ¿cómo se realiza la anulación?***

Si has abonado tu billete en metálico, lo mejor es acercarte a las taquillas de la estación donde se harán los trámites necesarios. No lo hagas durante el periodo de estado de alarma: te aseguramos que todas las gestiones se llevarán a cabo, también con carácter retroactivo. Si has abonado tu billete para viajar a partir del 18 de marzo con tarjeta o puntos +Renfe, los billetes son anulados y reembolsados automáticamente.

## ***He comprado mi billete en una agencia de viajes ¿cómo se realiza la anulación?***

Si tu billete es para viajar entre el 18 y 28/3 y lo pagaste con medios electrónicos se te devolverá el importe íntegro de forma automática, ya que todos los viajes comprendidos en este periodo quedarán anulados; si lo pagaste en metálico podrás elegir entre obtener el importe del billete:

1. En un código retorno (llamando al 918314520).
2. En la misma forma de pago que utilizaste, para lo que tendrás que acudir a las taquillas de las estaciones, donde también podrán ofrecerte un vale retorno para tu próximo viaje.

## ***Tengo un billete para viajar en fecha posterior a la actual declaración de estado de alarma (a partir del 29 de marzo), ¿podré viajar? ¿Podría cambiarlo o anularlo?***

Si ya tienes un billete para viajar en fecha posterior a la declaración de estado de alarma, podrás realizar cualquier cambio sin gastos por los canales habituales aunque inicialmente tu tarifa no lo permita; igualmente, podrás anular tu billete y obtener el reembolso sin gastos si tu tarifa contempla la posibilidad de anulación. Si no, podrás recuperar el importe de tu billete en Puntos Renfe o mediante un código retorno que podrás canjear en tu próximo viaje llamando al teléfono de atención especial 918 314 520.

## ***Tenía un billete para viajar y no he podido hacerlo, ¿puedo recuperar su importe o cambiarlo por otro para viajar más adelante?***

Dentro del periodo comprendido entre el 18 y el 28 de marzo, ambos inclusive, todos los viajes serán anulados automáticamente y recibirás el reembolso íntegro de tu billete. Para viajar dentro este periodo deberás hacer una nueva compra de billete.

Si no has podido realizar un viaje comprendido entre el 9 y el 17 de marzo, dirígete al nuevo teléfono de atención especial 918 314 520 donde podrás solicitar el cambio o la anulación en cualquiera de las opciones habilitadas, dependiendo de la tarifa y de la forma de pago (metálico o tarjeta). El reembolso por la anulación de billetes de tarifas que no permiten anulación como la tarifa promo, yo voy, etc. se realizará mediante el ingreso de la cantidad equivalente en Puntos Renfe si eres cliente +Renfe o mediante la entrega de un 'Código Retorno' para canjear por un futuro billete del mismo importe. Para ello, debes facilitar el número del billete no disfrutado. En ninguno de los casos la gestión tendrá coste.

***Tengo un billete para viajar con el programa de vacaciones del Imserso, ¿puedo anularlo?***

Se ha solicitado la devolución íntegra de los billetes a todos los viajeros de los programas de vacaciones del Imserso. Estas devoluciones se realizarán a través de las agencias autorizadas por este programa, a las que ya se ha comunicado la medida.

***Si tengo un abono o título multiviaje, ¿pierdo los viajes correspondientes a estos días?***

Se amplía el período de vigencia de estos abonos y títulos multiviaje 60 días más.

***Tengo un billete de tren para viajar en Media Distancia o en Avant, ¿puedo anularlo?***

En el caso de clientes de Media Distancia y Avant, se ofrece la posibilidad de cambio gratuito de todos los billetes sencillos comprados desde el 9 de marzo y hasta el 30 de abril, bien por un billete para otra fecha o por un vale descuento del mismo importe.

- **Billetes con fecha de salida entre el 9 y el 17 de marzo**

Si no están utilizados, Renfe ha habilitado la siguiente opción para poder viajar más adelante, tendrás que llamar al teléfono +34 918 314 520 y solicitar el código RETORNO como voucher por el valor de tus billetes (podrá ser utilizado para viajar desde el 1 de mayo hasta el 31 de diciembre) para cualquier otra fecha anterior al 9 de marzo, Renfe no ofrece el código RETORNO.

- **Billetes con fecha de salida entre el 18 y el 28 de marzo**

Renfe ha anulado de forma automática tu reserva. Para poder obtener el reembolso de tus billetes:

- Llamar al teléfono +34 918 314 520 y solicitar el código RETORNO como voucher por el valor de tus billetes (podrá ser utilizado para viajar desde el 1 de mayo hasta el 31 de diciembre).

- **Billetes con fecha de salida entre el 29 de marzo y 30 de abril**

Renfe no cobra penalización por el cambio pero sí diferencia de tarifa en caso de que la hubiera. Para realizar el cambio tienes que llamar al teléfono +34 918 314 520 y solicitar el código RETORNO (para poder ser utilizado para viajar desde el 1 de mayo hasta el 31 de diciembre).

Si deseas anular podrás gestionarlo de la siguiente manera, (las tarifas PROMO no permiten la anulación) en este caso, hay que llamar al teléfono +34 918 314 520 y solicitar el código RETORNO (para poder ser utilizado para viajar desde el 1 de mayo hasta el 31 de diciembre).

**ENLACE A LAS PREGUNTAS MÁS FRECUENTES WEB DE  
RENFE: <https://www.renfe.com/empresa/faqCV19.html>**