Renfe amplía hasta el 31 de enero la posibilidad de cambiar los billetes sin gastos por el aumento de los contagios por Covid

Actualidad España | 13-01-2022 | 07:37

Renfe

Renfe ha ampliado hasta el 31 de enero el plazo para que los clientes puedan realizar el cambio de billetes sin gastos, ante la situación sanitaria actual y el aumento de los contagios por Covid. Así, los viajeros que tengan billete para viajar hasta el 31 de enero en trenes Ave, Larga Distancia, Avant y Media Distancia y que no puedan realizar su viaje podrán cambiar sin costes la fecha de su billete.

El pasado 29 de diciembre, Renfe decidió tomar esta medida extraordinaria como respuesta a la situación sanitaria y puso como tope el 15 de enero. Al mantenerse dicha situación, Renfe ha prorrogado hasta el 31 de enero, inclusive, el plazo para cambiar el billete de manera gratuita.

Para aquellos viajeros que no pudieron viajar antes del pasado 29 de diciembre por motivos sanitarios, Renfe recuerda que pueden tramitar su solicitud de cambio a través de los canales de postventa (https://www.renfe.com/es/es/ayuda, el teléfono gratuito 900 878 333 y en estaciones, a través del libro de reclamaciones). Todas estas peticiones se llevarán a cabo, aunque la gestión de las mismas se podría dilatar en función de las solicitudes recibidas.

Además, en sus servicios públicos, Renfe ha ampliado temporalmente la caducidad de los títulos multiviaje Avant, Abono Tarjeta Plus y Tarjeta Plus 10 hasta el 30 de junio de 2022. Esta medida da continuidad a la ampliación de los títulos multiviaje del servicio Avant, que se adoptaron, por primera vez, el pasado día 17 de octubre de 2020 como consecuencia de la crisis sanitaria.

Compromiso social con los ciudadanos

Renfe ya activó la devolución y cambio de billetes de tren de forma gratuita durante las restricciones de movilidad motivadas por la Covid-19. Durante todo el tiempo que se mantuvieron las restricciones de movilidad Renfe devolvió un total de 97,5 millones de euros a los viajeros, por la declaración del estado de alarma y las restricciones a la movilidad derivadas de la pandemia.

En total, la operadora anuló durante el estado de alarma 2.566.932 billetes y reintegró el importe de los mismos a los clientes, demostrando su compromiso social con los ciudadanos.

Limpieza y desinfección

Renfe mantiene los procedimientos de limpieza y desinfección de todos los trenes, que han sido reconocidos con los certificados AENOR y SGS frente al COVID-19 para el transporte de viajeros.

La obtención del sello SGS y la certificación emitida por AENOR forman parte del programa Tren Seguro desplegado por Renfe para ofrecer a los viajeros la máxima seguridad y tranquilidad para sus desplazamientos en tren.

Complemento de cambios y devoluciones

El nuevo modelo comercial implantado por Renfe en sus servicios comerciales permite adquirir billetes con los atributos que el viajero vaya seleccionando según sus necesidades de viaje. Esto permite a los clientes comprar sus billetes ?a la carta?, con mejores precios de partida y eligiendo sólo los servicios extra que necesita en su viaje.

Renfe recomienda al adquirir un billete ?Básico? incluir el extra de cambios y/o anulaciones, que actúa como un seguro ante imprevistos. Otra opción es comprar un billete ?Elige? o ?Prémium?, que sí contemplan cambios y devoluciones más flexibles.

Los cambios y anulaciones íntegros o parciales están contemplados como complementos extras que elige el viajero en la opción de compra de su billete, si bien, con motivo del incremento de contagios de Covid y la actual situación sanitaria, la compañía va a facilitar sin gastos el cambio de fecha de billetes para todos los clientes que no puedan viajar.

En el caso de querer anular un billete, esta gestión se regirá por las características del billete y extras adquiridos. Excepcionalmente por la situación actual en los billetes ?Prémium? sí se extiende a la cancelación del billete la gratuidad de la anulación (cuando lo normal es un recargo del 5%).

Autor: Redacción