

# DIRECCIÓN DE VIAJEROS URBANOS e INTERURBANOS

## GERENCIA DE CATALUÑA

### DEVOLUCIÓN EXPRÉS

#### CONDICIONES GENERALES DE LA “DEVOLUCIÓN EXPRÉS”

##### 1. INFORMACIÓN GENERAL

La entidad pública empresarial Renfe Operadora, con domicilio social en Avd. Pio XII, 110 Madrid y CIF Q-2801659-J, es un organismo público de los previstos en el artículo 43.1.b) de la Ley 6/1997 de 15 de abril de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado que se halla adscrito al Ministerio de Fomento

##### 2. OBJETO

Constituye el objeto de las presentes Condiciones el regular los términos de aplicación a la denominada “DEVOLUCIÓN EXPRÉS”.

La “DEVOLUCIÓN EXPRÉS” es una política comercial de RENFE-Operadora excepcional y de duración determinada, para la Línea de Barcelona-Girona-Figueras-Portbou, y de la cual podrán beneficiarse aquellos clientes de RENFE-Operadora que lo soliciten y que además cumplan determinados requisitos recogidos más adelante.

En virtud de la “DEVOLUCIÓN EXPRÉS”, se entregará un Billete o Cupón al cliente que sufra un retraso igual o superior a VEINTE minutos en un tren de Media Distancia o Regional en la Línea señalada en el párrafo anterior.

##### 3. CONDICIONES DE APLICACIÓN

El cliente tendrá derecho a la aplicación de la “DEVOLUCIÓN EXPRÉS” si se cumplen en su totalidad las siguientes condiciones:

1. Que el tren de Media Distancia o Regional en el que el cliente viaja llegue al destino del cliente o a la estación de trasbordo, con un retraso igual o superior a VEINTE MINUTOS, y
2. Que la causa del retraso sea imputable únicamente a la explotación propia del ferrocarril, y
3. Que el cliente cumpla el procedimiento establecido más adelante.

Además, no serán de aplicación las presentes Condiciones en los siguientes supuestos:

- Los billetes formalizados en ruta, con o sin sanción o recargo, con origen en una estación que dispone de venta de billetes.

- Los retrasos motivados por modificaciones de horarios, debido a las necesidades de la explotación ferroviaria (obras, etc.) siempre que hayan sido anunciados con la suficiente antelación en estaciones, trenes, medios de comunicación o cualquier otro soporte adecuado.
- Causas de fuerza mayor: Sin perjuicio de lo establecido en el Artículo 1.105 del Código Civil, de manera general, se considerarán además causas de fuerza mayor a los presentes efectos las siguientes:
  - Catástrofes naturales.
  - Condiciones meteorológicas muy adversas o excepcionales.
  - Incendios con origen externo a las instalaciones o infraestructura, pero que condicionan la explotación ferroviaria.
  - Huelgas y paros laborales excluyendo los servicios mínimos.
  - Amenazas terroristas.
  - Sabotajes en vehículos o instalaciones.
  - Manifestaciones o problemas de orden público.
  - Interrupción del servicio por orden judicial, gubernativa o policial.
  - Interceptación de la vía por personas, animales, vehículos o cosas.
  - Evacuación o atención de personas enfermas.
  - Accionamiento injustificado de un aparato de alarma por una persona no autorizada.

#### 4. PROCEDIMIENTO

##### 4.1 Lugar y plazo de solicitud:

Tanto el Billete como el Cupón, se podrán solicitar inicialmente, en las taquillas de la Estación de Barcelona Sants y la de Girona, desde las DOCE horas del primer día hábil (lunes a viernes) siguiente a la fecha en la que se produce el retraso, hasta QUINCE días hábiles, a contar desde el día del retraso, incluido éste.

Eliminado: án

Eliminado: únicamente

Eliminado: naturales

##### 4.2 Documentación:

Presentando el billete original con el que se viajaba en el tren retrasado o el Abono Mensual Regional original para la Línea de Barcelona-Girona-Figueres-PortBou.

La aplicación de la “Devolución Exprés” supone la renuncia expresa por parte del cliente a cualquier otro tipo de indemnización derivada del retraso del tren que motive la citada solicitud.

##### 4.3 Beneficios:

###### a) Para los clientes que presenten billetes de todas las tarifas excepto para el Abono Mensual:

-Al cliente que presente un billete validado (a través de las máquinas formalizadoras, de las estaciones o por el Interventor en ruta) para un tren que haya sufrido un retraso de VEINTE minutos o más se le entregará, una vez verificada la aplicación de las presentes Condiciones, un “Billete Devolución Exprés” para el mismo recorrido y categoría de tren que el que motiva la solicitud.

-El “Billete Devolución Exprés”:

-Será válido para viajar una sola vez dentro de los TREINTA días naturales siguientes a la emisión del mismo, incluido el día de emisión.

-No contempla el reintegro que, en su caso, pudiera corresponder, del billete del tren

objeto del retraso.

-Es un documento válido únicamente para trenes Media Distancia o Regional de RENFE-Operadora de la Línea de Barcelona-Girona-Figueres-Portbou. No es válido para el resto de Direcciones/Líneas de RENFE-Operadora.

-En el mismo no figurará importe.

**b) Para clientes portadores de Abonos Mensuales:**

-Al titular de un Abono Mensual Regional para la Línea de Barcelona-Girona-Figueres-Portbou validado, para un tren que haya sufrido un retraso de VEINTE minutos o más, se le entregará, una vez verificada la aplicación de las presentes Condiciones, un “Cupón Devolución Exprés” para

el mismo recorrido que figura en el Abono Mensual del que es poseedor.

-El Cupón “Devolución Exprés”:

-Se canjeará, a solicitud del cliente, cuando se adquiriera un Abono Mensual para cualquiera de los dos meses naturales siguientes al mes en que se emite el Cupón.

-Cada Cupón tendrá un valor de UNA CINCUENTAVA (1/50) PARTE del importe del Abono Mensual. La suma del importe de los Cupones se redondeará por exceso o por defecto a fracción de cero o cinco céntimos de Euro.

-Tendrá un límite máximo equivalente al importe del Abono Mensual. RENFE-Operadora en ningún caso abonará al cliente cantidad alguna como consecuencia de la aplicación de las presentes Condiciones.

-No es aplicable a otros productos comerciales, ya sean de Media Distancia o de otras Direcciones de RENFE-Operadora.

-No contempla el reintegro del importe del cupón.

-En el mismo no figurará importe.

-No es un título que habilite al cliente a viajar.

**4.4 Utilización de “Billetes y Cupones Devolución Exprés”:**

a) El “Billete Devolución Exprés” no será válido como título de transporte sino se presenta junto con el billete del tren objeto del retraso. Ambos se complementan, siendo de aplicación a su uso lo siguiente:

1. Acceso al tren en una estación con venta: El Billete Devolución Exprés se tiene que validar previamente al acceso al tren en las máquinas formalizadoras o en la taquilla. La omisión de este requisito dará lugar a la consideración del viajero como desprovisto de billete.
2. Acceso al tren en una estación sin venta: El Billete Devolución Exprés será validado por el Interventor en ruta.
3. Intervención en ruta: Independientemente de si se ha accedido al tren en una estación con o sin venta de billetes al personal de Intervención en ruta se le tienen que presentar el Billete Devolución Exprés y el billete que originó la devolución. En caso de no presentarse los dos billetes, el cliente será considerado como viajero desprovisto de billete válido para viajar.

b) El “Cupón Devolución Exprés” no será válido como título de transporte, por lo que los clientes portadores de Abono Mensual sólo tienen que llevar su abono en vigor, rigiéndose el

uso de dicho Abono por la normativa y condiciones que le resulten de aplicación.

#### 5. VIGENCIA

Las presentes Condiciones entrarán en vigor el día 1 de agosto de 2010, y serán de aplicación mientras duren las obras del tren de alta velocidad en el Norte de Cataluña actualmente llevadas a cabo por el Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (ADIF), salvo anulación anticipada de las mismas por parte de RENFE-Operadora de conformidad con lo señalado en el apartado siguiente.

#### 6. MODIFICACIONES

RENFE-Operadora se reserva el derecho a modificar o anular las presentes Condiciones en cualquier momento a su entera discreción. Cualquier modificación de las presentes Condiciones o su anulación será debidamente publicada por RENFE-Operadora con al menos quince (15) días de antelación a la fecha de efectos del cambio o de la anulación. No obstante, los citados cambios o anulación no implicarán la pérdida de los beneficios concedidos con anterioridad

Barcelona, 6 de julio de 2010