Condiciones Generales de Contratación de los Trenes de Lujo de Renfe

Servicios y Contratación

El presente documento establece las condiciones por las que se rige la contratación de los viajes con finalidad prioritariamente turística en los **Trenes de Lujo de Renfe Viajeros Sociedad Mercantil Estatal, S.A. ("Renfe Viajeros").** En ningún caso se aplicarán a otros servicios turísticos que no tengan la consideración expresa de Trenes de Lujo. Para lo no previsto en estas condiciones Generales se estará, en lo que pueda ser aplicable, a las **Condiciones Generales de los Contratos de Transporte de Renfe Viajero**s.

En todo caso, las presentes Condiciones Generales se establecen sin perjuicio de las particularidades comerciales aplicables a cada uno de los servicios, productos, opciones de precio, tarifas y ofertas que Renfe Viajeros ofrece en cada momento, y que pueden ser consultadas en la web de Renfe o en www.spanishluxurytrain.com, así como en las dependencias dedicadas a la atención al cliente y en los diferentes canales de venta autorizados.

Servicios ofertados

Renfe Viajeros pondrá a disposición de sus clientes un catálogo de productos turísticos en función de la tipología y recorrido de sus Trenes de Lujo, en diferentes períodos o temporadas a lo largo del año.

El cliente podrá solicitar la contratación de estos productos de lujo disponibles en cada momento, según 2 modalidades:

> **a) Viaje Regular:** el recorrido del viaje en tren y los demás servicios ofertados se realizan en el marco de la temporada regular de servicios del Tren de Lujo elegido.
>
> **b) Viaje Chárter:** estos servicios implican la contratación de un tren entero por un mismo cliente. Se realizan bien fuera de la temporada regular de servicios del Tren de Lujo seleccionado o en temporada regular.

Acercamientos hasta y desde el punto de inicio del viaje del Tren de Lujo (Sólo en España):

Se entiende por acercamiento, el transporte hasta el punto de inicio del viaje y el retorno, en su caso. Se facilitarán a petición del cliente los acercamientos en tren convencional AVE, ALVIA, Larga Distancia o AVLO, hasta el punto de inicio del viaje del Tren de Lujo, así como el retorno desde la localidad de finalización de este, siempre que los trayectos estén incluidos entre los servicios de transporte ferroviario que presta Renfe Viajeros, dentro de España, en fechas consecutivas, y con una diferencia máxima de 48 horas entre enlaces si estos fueran inevitables. Renfe Viajeros ofrecerá para ello la gratuidad de los acercamientos al hacer una reserva en cualquiera de los Trenes de Lujo, mediante la entrega de los códigos promocionales correspondientes (un código para cada persona y trayecto), que podrán utilizarse en todos los canales de distribución disponibles. A los servicios de acercamiento les será de aplicación, en todo caso, lo dispuesto en las Condiciones Generales de los contratos de Renfe Viajeros y en sus propias Condiciones Comerciales, sin que les sean aplicables las presentes Condiciones.

Alojamiento A Bordo:

La capacidad máxima de las habitaciones y las condiciones de alojamiento a bordo de los trenes se atendrán a lo establecido expresamente en los catálogos correspondientes de cada uno de los Trenes de Lujo, en su página web y en todos aquellos soportes y comunicaciones emitidas al efecto por Renfe Viajeros.

Atendiendo a las especiales características del servicio y de los vehículos, no está permitida ningún tipo de mascota a bordo de los Trenes de Lujo. Se admitirán perros guía, de asistencia y de apoyo, oficialmente identificados. Renfe Viajeros no dispone en estos trenes de espacios habilitados para el transporte de animales en jaulas.

Procedimiento de Contratación

1. Información y Reservas

1.1. El cliente, para solicitar información sobre los trenes de lujo y la forma de realizar la reserva, deberá ponerse en contacto con Renfe Viajeros o con su agencia.

1.2. En los supuestos de Viaje Regular, Renfe Viajeros recibirá por escrito la petición de reserva a través del correo electrónico o del formulario referido. El cliente recibirá directamente de Renfe Viajeros, o a través del canal de distribución elegido, con la mayor brevedad posible, una "confirmación de reserva".

1.3. Por su parte, en los casos de solicitud de un Viaje Chárter, Renfe Viajeros no confirmará la reserva ni bloqueará las fechas para ese viaje hasta que el cliente no justifique el cumplimiento de lo establecido en el apartado 2 de estas Condiciones Generales.

1.4. El cliente, de manera previa a la confirmación de la reserva deberá aportar los siguientes datos personales: nombre, apellidos, dirección de correo electrónico, número de teléfono, fecha de nacimiento y número de documento de identidad (DNI, pasaporte), idiomas en los que podría ser atendido y alergias alimentarias. Se podrá añadir cualquier dato u observación que el cliente considere que se ha de tener en cuenta en el transcurso del viaje.

Dichos datos han de ser exactos y han de estar actualizados, ya que son necesarios para que Renfe Viajeros pueda prestar al cliente los servicios contratados y gestionar, con la antelación suficiente, la adquisición de entradas a monumentos, museos, etc. También son datos precisos para ponerse en contacto con el cliente para transmitirle información relevante sobre su viaje o, en caso de ser necesario, prestarle la asistencia que pudiera requerir.

2. Pagos

Los pagos podrán hacerse en metálico, con tarjeta de crédito o mediante transferencia bancaria. Según la modalidad de Viaje seleccionado (Regular o Chárter), el cliente deberá abonar:

a) En los Viaje Regulares:

- En concepto de "cuota de inscripción y garantía de reserva", se abonará el 15% del importe total establecido para el producto turístico reservado, en el plazo de cuatro días naturales. Cuando el

pago se realice mediante transferencia bancaria, el plazo se computará desde la fecha de recibo de la confirmación de reserva o desde la notificación de transferencia bancaria.

- El 85% restante para completar el pago total, como mínimo, treinta días antes de la fecha de inicio del viaje.

b) En los Viajes Chárter:

- En concepto de "cuota de inscripción y garantía de reserva", se abonará el 15% del importe total establecido para el producto turístico reservado, en el plazo de cuatro días naturales desde la fecha de recibo de la confirmación de reserva o de la notificación de transferencia bancaria.

- El 85% restante para completar el pago total en el plazo mínimo de sesenta días antes de la fecha de inicio del viaje.

La falta de pago en plazo de estos importes facultará a Renfe Viajeros para resolver el contrato y aplicar las penalizaciones previstas por cancelación en estas Condiciones Generales.

3. Precios

Los precios de cada producto turístico se expresarán en euros e incluirán todos los servicios relacionados expresamente en el sitio web, los catálogos y en todos aquellos soportes y comunicaciones emitidos al efecto por Renfe Viajeros.

Los precios incluyen el seguro obligatorio de viajeros.

4. Grupos

Salvo en el tren Transcantábrico Gran Lujo, en los viajes regulares de los Trenes de Lujo, el grupo que haya contratado más de diez cabinas/suites dispondrá de una cabina/suite gratis (una por cada reserva de diez cabinas/suites contratadas).

5. Forma de Pago

El cliente abonará las cantidades correspondientes para la realización del viaje en euros, en metálico o a través de los medios telemáticos expresamente habilitados por Renfe Viajeros.

Cancelación, cambios y alteraciones

Cancelación y Cambios por el Cliente

1. Cancelaciones

Antes del inicio del viaje, el cliente podrá desistir en cualquier momento del contrato. Para ello deberá proceder a cancelar el viaje a través del sistema de venta utilizado para la compra. Tendrá derecho a la devolución de las cantidades entregadas en lo que excedan de las siguientes penalizaciones, que corresponde percibir a Renfe Viajeros como indemnización por la cancelación:

- En todo caso: el 15% del Precio de Venta al Público -PVP- del producto contratado.

- Cuando la cancelación se comunique a Renfe Viajeros entre los 30 y los 15 días anteriores a la fecha de inicio del viaje: el 25% del PVP.
- Cuando se comunique entre los 14 y los 5 días anteriores: el 50% del PVP.
- Cuando se comunique entre el 4º día y el 1º anterior al viaje: el 80% del PVP.

Cuando el desistimiento se comunique con menos de 24 horas de antelación o cuando no se comunique y en todos los casos en los que el viajero no esté presente en el momento del inicio del viaje no se devolverá ninguna cantidad y la penalización será equivalente al precio total del viaje (100% del PVP).

A efectos del cómputo de la penalización por cancelación se tendrá en cuenta el momento en que se realice la reserva.

Cuando cancele su viaje un cliente que ya haya abonado alguna cantidad, como la "cuota de inscripción y garantía de reserva", Renfe Viajeros estará facultada para compensar con las cantidades abonadas las penalizaciones establecidas en el presente apartado.

En los supuestos en los que el cliente no haya comunicado de forma expresa su cancelación y no haya cumplido, en plazo, con los pagos de los importes establecidos, Renfe Viajeros aplicará y reclamará al cliente las penalizaciones antes referidas, que deberán ser abonadas en el plazo máximo de treinta (30) días naturales, a contar desde la fecha del requerimiento que efectuará Renfe Viajeros.

2. Cambios en la reserva

Todos los cambios deberán ser comunicados por escrito.

a) Cambios en la fecha de realización del viaje:

- Se admiten cambios sin coste cuando sean comunicados con más de 120 días de antelación a la fecha del viaje reservado inicialmente.
- Los cambios comunicados entre 120 y 31 días de antelación devengarán un 15% de penalización.
- No se admiten cambios en la fecha de realización del viaje que no hayan sido comunicado con al menos 31 días de antelación a la fecha de salida.

b) Cambio de pasajeros:

- Se permiten cambiar uno de los dos pasajeros que viajen en habitación doble, que sean comunicados con una antelación de hasta 5 días antes de la fecha de salida del viaje.
- No se permiten cambios de los dos pasajeros que viajen en habitación doble o del pasajero que viaje en habitación individual. Dichos cambios serán considerados como cancelaciones.

Alteraciones

1. Antes de la salida del viaje

Si Renfe Viajeros se ve obligada a modificar algún elemento esencial del viaje contratado, se lo comunicará de inmediato al cliente.

El cliente, una vez recibida la comunicación por alguno de los medios previstos (correo electrónico, o web) tendrá la facultad de resolver el contrato, con derecho a la devolución de la totalidad de las cantidades abonadas a cuenta, o bien aceptar la modificación, que pasará a ser parte de las condiciones contractuales vinculantes para las partes.

A estos efectos, no se considerarán modificación de elementos esenciales: I) el cambio de una visita por otra de similares características; II) la alteración de los horarios o del orden cronológico de las visitas; III) el cambio de la localización de los lugares de comida o pernoctación dentro del itinerario del viaje; IV) la sustitución del medio de transporte en un trayecto concreto; V) los cambios de espectáculos y actuaciones.

Si por razones técnicas u organizativas Renfe Viajeros se viera en la necesidad de suspender el viaje, ofrecerá al cliente una nueva fecha, pudiendo optar el cliente por la íntegra devolución del importe pagado.

2. Después del inicio del viaje

Los itinerarios pueden estar sujetos a modificaciones, por circunstancias ajenas a Renfe Viajeros, como pueden ser las derivadas de problemas con la infraestructura ferroviaria que utilizan los Trenes de Lujo. En estos casos, Renfe Viajeros adoptará las soluciones adecuadas para la continuación del viaje organizado, sin suplemento alguno de precio para el cliente, y comunicándoselas a este. Si el cliente continúa el viaje en las nuevas condiciones, se considerará que ha aceptado tácitamente las modificaciones en el servicio.

Renfe Viajeros no asume compromiso de puntualidad en estos trenes de lujo, en cuanto su fin primordial no es el mero transporte de viajeros, sino el ocio, el disfrute y el cumplimiento de un programa turístico y de servicios establecido.

Casos Especiales: Niños y Personas de Movilidad Reducida (PMR)

Niños

Siempre que vayan acompañados de un adulto, **los niños de hasta cuatro años disfrutarán de alojamiento y desayuno gratuitos**, pudiendo viajar en las suites, habitaciones o cabinas de los Trenes de Lujo y hacer uso de todos los servicios del tren y del viaje, estando cubiertos por el seguro obligatorio de viajeros. El resto de los gastos que pueda originar el viaje del niño, tales como comidas, cenas, entradas y visitas, serán abonados por el adulto acompañante bajo cuya custodia viaje.

El adulto que vaya acompañado de un niño de hasta cuatro años deberá abonar los siguientes suplementos al adquirir su título de adulto:

a) Si en una cabina doble viajan un adulto y un niño (adulto + niño), el adulto pagará el suplemento de ocupación individual de cabina/suite doble y el niño viajará gratuitamente con él.

b) En ocupación doble, con dos adultos y un niño en la misma cabina, el niño viajará gratuitamente con un adulto, que pagará el precio por persona en ocupación doble, viajando el otro adulto en otra suite/cabina, que abonará el precio por persona en ocupación individual de

cabina/suite doble, más el suplemento que corresponda, en su caso, (para las Suite Gran Clase (CVE), Habitación Gran Clase (TAA), y Compartimento estándar (ELR).

c) En ocupación triple (sólo para Suite Gran Lujo y Suite Deluxe), se pagará la suite como en ocupación doble, pudiendo viajar con el niño gratuitamente.

Los niños **mayores de cuatro** años abonarán el **billete completo**.

Los menores hasta catorce años deberán viajar en todo caso acompañados de un adulto. Todos los menores de dieciocho años viajarán bajo la responsabilidad de su madre, padre o tutor.

Accesibilidad

Todos los Trenes de Lujo, aunque remodelados y equipados con las últimas tecnologías, son trenes históricos y de época, por lo que su interior no es apto para la utilización con sillas de ruedas, dispositivos similares o andadores. Son trenes de época donde se intenta conservar el encanto y distribución original de los mismos, por lo que no son accesibles a personas de movilidad reducida.

Las personas con alguna limitación de movilidad podrán viajar a bordo de estos trenes cuando dispongan de un mínimo de movilidad, debiendo ir siempre acompañados de otra persona que les presten la ayuda que puedan necesitar.

En todo caso, debe consultarse con el personal de Trenes de Lujo ante cualquier limitación o problema que afecte a la movilidad antes de reservar el billete.

Responsabilidades

Renfe Viajeros responderá frente al cliente respecto de la gestión del viaje y del cumplimiento del resto de las obligaciones derivadas del contrato, con independencia de que exista subcontratación.

No será exigible responsabilidad a Renfe Viajeros cuando la no ejecución o ejecución defectuosa del contrato:

- Sea imputable al cliente.
- Sea imputable a un tercero, ajeno a las prestaciones previstas en el contrato y revista carácter imprevisible o insuperable.
- Se deba a causas de fuerza mayor.
- Cuando se deba a un acontecimiento que Renfe Viajeros, a pesar de haber puesto toda la diligencia necesaria, no podía prever o superar.

Idioma Acuerdo Total, Legislación aplicable y Jurisdicción

Respecto de la documentación con valor contractual prevalecerá la versión en castellano respecto de traducciones a otro idioma.

Las presentes Condiciones, junto con los catálogos, presupuestos y demás documentación con valor contractual relativa a los Trenes de lujo soportan un acuerdo total y vinculante entre las partes, que se somete a legislación española.