



*Alta Velocidad  
Renfe*

# Carta de Servicios



FOL  
01-0410

## SERVICIOS Y PRESTACIONES

Los servicios de Alta Velocidad se prestan con material diferenciado y en tres modalidades.

### Servicio **AVE LARGA DISTANCIA**

MADRID - CORDOBA - SEVILLA. Tiempo mínimo de viaje 2 h. 15 min. a Sevilla.

El precio del billete incluye los siguientes servicios:

- Clase CLUB y PREFERENTE
  - Restauración en el asiento (en Club elección de menú y servicio de Bar en el asiento).
  - Prensa diaria y revista especializada.
  - Derecho a aparcamiento gratuito (24 h. para billete sencillo y 48 h. para billete de ida y vuelta).
  - Acceso a las Salas Club AVE.
  - Audio y Vídeo.
- Clase TURISTA
  - Zona familiar con juegos para los niños.
  - Revista especializada.
  - Audio y Vídeo.

### Servicio **AVE LANZADERA**

MADRID - CIUDAD REAL - PUERTOLLANO. Tiempo mínimo de viaje 50 min. a Ciudad Real y 65 min. a Puertollano.

El precio del billete en Clase CLUB incluye:

- Derecho a aparcamiento gratuito (24 h. para billete sencillo y 48 h. para billete de ida y vuelta).
- Acceso a las Salas Club.

### Servicio **TALGO 200**

MADRID - MALAGA. Tiempo mínimo de viaje 4 h.

MADRID - HUELVA. Tiempo mínimo de viaje 4 h. 15 min.

MADRID - CADIZ. Tiempo mínimo de viaje 4 h. 45 min.

MADRID - ALGECIRAS. Tiempo mínimo de viaje 5 h. 50 min.

El precio del billete incluye los siguientes servicios:

- Clase PREFERENTE
  - Restauración en el asiento.
  - Prensa diaria y revista especializada.
  - Derecho a aparcamiento gratuito (24 h. para billete sencillo y 48 h. para billete de ida y vuelta).
  - Acceso a las Salas Club.
  - Audio y Vídeo.
- Clase TURISTA
  - Revista especializada.
  - Audio y Vídeo.



Los trenes han sido diseñados para proporcionar el mayor confort a los clientes dotándolos con:

- Coches estancos e insonorizados.
- Asientos ergonómicos y reposapiés abatibles.
- Espacios diseñados para personas con movilidad reducida.
- Espacios definidos para fumadores y no fumadores.
- Cafetería.

**Control de acceso.** Se realiza en las estaciones de origen 30 min. antes de la salida del AVE Larga Distancia y Talgo 200 y con 15 min. de antelación en AVE Lanzadera. El control de acceso se cierra 2 min. antes de la salida del tren.

**Salas Club AVE.** Para clientes con billetes Club y Preferente con servicios de prensa, información y bebidas.

**Atención al Cliente.** Este servicio está diseñado para prestar colaboración y ayuda al cliente que lo solicite.

**Niños que viajen solos.** Alta Velocidad Renfe tiene diseñado un servicio regulado para cuando un menor tenga que viajar sin acompañante.

**Información, Reserva y Venta a domicilio.** Estos servicios están centralizados en el número de teléfono:

**902 240 202**

**Tarifas Comerciales.** Ida y Vuelta (20%), Ida y Vuelta en el día (25%), Tarjeta Joven (25%), Tarifa de Niños (40%), Familias Numerosas, Abonos, Bonos, Tarjeta Dorada, etc.

**Adquisición de Billete.** En Agencia de Viajes y Estaciones Comerciales hasta 5 minutos antes de la salida del tren. Con una antelación de 60 días para AVE Larga Distancia y Talgo 200 y de 30 días para AVE Lanzadera.

**Cambio de Billete.** Gratuito para el mismo día de viaje y con un 10% de gasto para otro día, la **Anulación** de billete tiene un 15% de gasto. Estas operaciones se podrán realizar hasta 5 minutos antes de la salida del tren.

**Tarjetas Club AVE Clásica y Oro.** Permiten acumular puntos para la obtención de servicios gratuitos en:

- Viajes en trenes AVE, Talgo 200 y Grandes Líneas Renfe.
- Alquiler de vehículos.
- Alojamiento en Hoteles.
- Acceso a las Salas Club (titulares de Tarjeta Oro con billete).
- Aparcamiento para titulares de Tarjeta Oro con billete (24 h. para billete sencillo y 48 h. para billete de ida y vuelta).

El cliente que lo desee puede ceder el valor de sus puntos a favor de Aldeas Infantiles.

El teléfono del Centro de Servicios de Tarjeta Club AVE es:

**900 180 018**

**E-mail: [tarjeta\\_ave@renfe.es](mailto:tarjeta_ave@renfe.es)**



## COMPROMISOS

- **Satisfacer** las necesidades y expectativas de los clientes.
- **Mejorar e innovar** continuamente los servicios que prestamos.
- **Comunicar** y facilitar información clara, veraz y precisa.
- **Devolver el importe total del billete** si un tren AVE Larga Distancia o AVE Lanzadera llega con más de 5 minutos de retraso por causas imputables a Alta Velocidad Renfe.
- **Devolver el importe proporcional** del billete en función del retraso de los trenes Talgo 200, imputable a Alta Velocidad Renfe:

|                      |      |
|----------------------|------|
| de 31 a 60 minutos   | 25%  |
| de 61 a 120 minutos  | 50%  |
| de 121 a 180 minutos | 75%  |
| más de 181 minutos   | 100% |
- **Mejorar y adaptar** los conocimientos y destrezas de las personas que trabajan en Alta Velocidad Renfe para favorecer su desarrollo y satisfacción.
- **Gestionar eficientemente** los servicios que ofrecemos a la Sociedad.
- Colaborar junto con nuestros proveedores en la defensa del **medio ambiente y el entorno social** para optimizar la gestión de recursos y minimizar el impacto de nuestras actividades.

## QUEJAS Y SUGERENCIAS

El servicio Postventa proporcionará al cliente una atención eficaz y rápida ante situaciones que pudieran derivarse de las prestaciones y/o incumplimientos del contrato de transporte. Las quejas y sugerencias pueden presentarse en los departamentos de Atención al Cliente de las estaciones y de Postventa de la Dirección Comercial.

**915 066 731**

**E-mail: [ave@renfe.es](mailto:ave@renfe.es)**

## INDICADORES

- Evolución de la Valoración de Satisfacción de los Clientes mediante encuestas realizadas por expertos independientes.
- Porcentaje y frecuencia en el cumplimiento del compromiso de puntualidad y su repercusión en los clientes.
- Porcentaje y número de quejas y reclamaciones que han sido atendidas en el plazo establecido.
- Evolución del tiempo medio, máximo y mínimo de respuesta ante quejas y reclamaciones.
- Evolución de la Satisfacción del Personal mediante encuestas de Clima Laboral.
- Cumplimiento de los compromisos económicos establecidos en el Contrato Programa con el Estado.
- Evolución del impacto social de nuestras actividades.
- Cumplimiento de los compromisos establecidos en la Política Medioambiental. Control del consumo energético.

*La Misión* de la Unidad de Negocio de Alta Velocidad, es proporcionar un servicio integral de transporte, que satisfaga las necesidades y expectativas de los clientes y del conjunto de personas que trabajan en Alta Velocidad para alcanzar la rentabilidad, el liderazgo en el mercado y la estima social.



THE EUROPEAN QUALITY  
PRIZE  
PUBLIC SECTOR

1998  
AVE/RENFE

*“La mejora continua y la búsqueda de la excelencia empresarial conducen día a día nuestras actuaciones”*

Juan Luis Martín Cuesta  
DIRECTOR GERENTE DE ALTA VELOCIDAD RENFE





*Alta Velocidad  
Renfe*

Avenida Ciudad de Barcelona, 4

28007 Madrid

<http://www.ave@renfe.es>



*Renfe*