

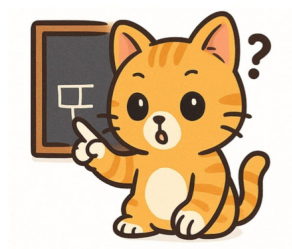
Tema 1

Actividad comercial en el transporte ferroviario de viajeros: Condiciones generales de transporte. Normativa comercial. Pases internacionales.

Texto literal de las normas, en la redacción publicada a 17/10/2026



Texto literal de las normas: BOE consolidado y boletines oficiales. Nada está resumido.



Debajo de cada artículo verás qué norma le dio su redacción.

MUESTRA



1. Esquema del tema

1.1. Epígrafe oficial

Actividad comercial en el transporte ferroviario de viajeros: Condiciones generales de transporte. Normativa comercial. Pases internacionales.

Programa oficial: Convocatoria de ingreso POE26-03/2920 Operador/a Comercial de Entrada N2 (OPE 2026), Portal de Empleo del Grupo Renfe, solicitudes del 26-03-2026 al 09-04-2026.

1.2. Qué entra en este tema

- **Ley 38/2015, de 29 de septiembre, del sector ferroviario:** arts. 62-63.
- **Condiciones Generales de los Contratos de Transporte Renfe Viajeros (texto literal, renfe.com, versión en vigor desde el 07-09-2026)** (<https://www.renfe.com/content/dam/renfe-viajeros/ayuda/condiciones-generales/ccgt-2026-sep.pdf>)
- **Normativa comercial de Renfe Viajeros: Tarifas Especiales (texto literal del temario oficial de la OPE 2026)** (Grupo Renfe, TEMARIO COMPLETO OPE COMERCIAL 2026, págs. 37-173)
- **Billetes y Tarjetas FIP: viajes internacionales del personal ferroviario y sus familiares (redactado por Gato Funcionario con la Tarifa Especial nº 2 VII.5)**
- **Pases internacionales: N.I.V. Eurail e Interrail, Spain Rail Pass y Acuerdo de continuación de viaje (texto literal del temario oficial de la OPE 2026)** (Grupo Renfe, TEMARIO COMPLETO OPE COMERCIAL 2026, págs. 186-253)

Nota: Condiciones generales: el temario de Renfe (marzo de 2026) recoge la versión en vigor desde el 12-12-2023; aquí va la versión vigente publicada en renfe.com, en vigor desde el 07-09-2026 (versión 4: perros de hasta 40 kg y reapertura del acceso con vehículos de movilidad personal; ver «Histórico de versiones»). Normativa comercial: las 11 Tarifas Especiales del temario de Renfe (AVLO, Combinado Cercanías, Más Renfe, Salas Club, menores sin acompañante, Más Renfe Joven, Abono Único, posventa, Tarjeta Dorada, Pase Vía y cambios y anulaciones), literales y sin facsímiles ni capturas de los sistemas de venta. La de Billetes y Tarjetas FIP (Tarifa Especial nº 2 VII.5, 2009) solo está escaneada: va redactada. Los derechos de los usuarios del transporte ferroviario se recogen en los arts. 62-63 de la Ley 38/2015 (literal); el Reglamento (UE) 2021/782, sobre derechos y obligaciones de los viajeros de ferrocarril, en el que se basan las condiciones de posventa, no figura en el programa ni en el temario de Renfe y no se reproduce.

2. Ley 38/2015, de 29 de septiembre, del sector ferroviario

BOE-A-2015-10440 · texto consolidado a 10/06/2026 · [ver en el BOE](#)

2.1. Artículo 62

publicada el 30/09/2015

1. Los usuarios tendrán derecho al uso de los servicios de transporte ferroviario en los términos establecidos en la reglamentación de la Unión Europea y demás normas de aplicación en la materia y, en su caso, en los contratos que celebren con las empresas ferroviarias.

El precio exigible por las empresas ferroviarias a sus clientes en concepto de retribución por los servicios ferroviarios prestados estará sujeto al Derecho privado, sin perjuicio de que puedan imponerse tarifas máximas obligatorias para los servicios de transporte ferroviario sometidos a obligaciones de servicio público.



2. Por orden del Ministro de Fomento podrán establecerse condiciones generales o contratos tipo para las distintas clases de servicios de transporte ferroviario, tanto de viajeros como de mercancías.

3. Las empresas ferroviarias deberán tener, a disposición de los usuarios de los servicios, un libro de reclamaciones, editado con arreglo al modelo que se determine reglamentariamente.

4. Los usuarios, sin perjuicio de poder instar la defensa de sus pretensiones en los términos previstos en la vigente legislación, ante las juntas arbitrales de transporte y, en todo caso, ante la jurisdicción ordinaria, están facultados para dirigir las reclamaciones relacionadas con la prestación del servicio a la empresa ferroviaria que lo lleve a cabo.

2.2. Artículo 63

publicada el 30/09/2015

Las víctimas de los accidentes que se produzcan en el ámbito del transporte ferroviario de competencia estatal y sus familiares tendrán derecho a una asistencia integral que garantice una adecuada atención y apoyo, en los términos que se determinen reglamentariamente.

En dicho desarrollo reglamentario se concretarán las obligaciones mínimas de las empresas y entidades que intervengan en el transporte ferroviario en la asistencia a víctimas y a sus familiares, incluidas aquéllas que tengan contenido económico.

En todo caso, las empresas ferroviarias que operen en el ámbito del transporte de competencia estatal, así como los administradores de infraestructura de la Red Ferroviaria de Interés General, deberán disponer de un plan de asistencia a las víctimas y a sus familiares en caso de accidente ferroviario en las condiciones que determine el citado desarrollo reglamentario. Este plan de asistencia será aprobado por los centros directivos correspondientes del Ministerio de Fomento en sus respectivos ámbitos de competencia, previo informe preceptivo del Ministerio del Interior.

3. Condiciones Generales de los Contratos de Transporte Renfe Viajeros

Fuente: <https://www.renfe.com/content/dam/renfe-viajeros/ayuda/condiciones-generales/ccgt-2026-sep.pdf> · Renfe Viajeros, «Condiciones Generales de los Contratos de Transporte Renfe Viajeros» (renfe.com › Ayuda › Información legal) · versión en vigor desde el 7 de septiembre de 2026

3.1. Título Preliminar

RENFE VIAJEROS SOCIEDAD MERCANTIL ESTATAL, S.A. (en adelante Renfe Viajeros) tiene por objeto social la prestación de servicios de transporte de viajeros por ferrocarril, tanto nacional como internacional, la mediación en la prestación de cualesquiera servicios turísticos, organización, oferta y/o comercialización de viajes combinados o productos turísticos, así como la prestación de otros servicios o actividades complementarias o vinculadas al transporte ferroviario.

Renfe Viajeros presta el servicio de transporte de viajeros por ferrocarril, bajo el principio de seguridad, desarrollando su actividad con una clara orientación al cliente, con criterios



de calidad, eficiencia, rentabilidad e innovación, persiguiendo el incremento de la cuota de mercado del ferrocarril, sobre la base del compromiso con la sociedad y el desarrollo de sus empleados.

El presente documento recoge las condiciones por las que se rigen los servicios de transporte en trenes de Renfe Viajeros de ámbito nacional, y las de otros servicios o actividades complementarias o vinculadas al transporte que se presten, cuando así se establezca expresamente, así como derechos y obligaciones de los viajeros.

Los servicios sometidos a obligaciones de servicio público, en los cuales la Administración competente ostenta la potestad tarifaria, pueden tener condiciones de utilización específicas aprobadas por ésta. En consecuencia, las presentes condiciones no pueden tener efecto derogatorio sobre las aprobadas por la Administración competente, que serán aplicables a dichos servicios.

Para viajes internacionales se tendrán en cuenta las particularidades comerciales aplicables a estos, que se encuentran a disposición de los clientes en la web de Renfe, en los puntos de venta autorizados y en las dependencias dedicadas a la atención al cliente.

Por lo que se refiere a los Trenes Turísticos de Renfe Viajeros, serán de aplicación sus propias Condiciones Generales de Contratación y para lo no previsto en las mismas, las presentes Condiciones Generales, en lo que pueda ser aplicable.

3.2. Título I. Condiciones Generales del Transporte

Las presentes Condiciones Generales establecen las reglas generales aplicables en las relaciones contractuales entre el viajero y Renfe Viajeros.

Estas 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, las que se pueden consultar en la web de Renfe, así como en las dependencias dedicadas a atención al cliente, y en diferentes canales de venta autorizados.

Renfe Viajeros está comprometida con sus clientes en la mejora continua de la calidad de sus servicios, con el fin de lograr la plena satisfacción de los usuarios. Para ello, tiene como objetivo establecer cuando sea posible condiciones específicas de prestación de los servicios más favorables para el cliente que las previstas como mínimos en la normativa de aplicación.

Dichas particularidades comerciales pueden consultarse en la web de Renfe, así como en las dependencias dedicadas a atención al cliente, y en diferentes canales de venta autorizados, formando junto con las Condiciones Generales parte del contrato de transporte a todos los efectos.

3.3. Título II. Servicio de Transporte Ferroviario

Renfe Viajeros ofrece diferentes productos para dar el mejor servicio y facilitar la movilidad.

Para ello, define los horarios y servicios de su oferta, en función de la demanda, y anuncia con la antelación suficiente los cambios de horarios y servicios que se puedan producir.



Por otro lado, pone a disposición de sus clientes una gran variedad de ofertas con diferentes particularidades comerciales, que se pueden consultar en la web de Renfe y en diferentes canales de venta autorizados, así como en las dependencias dedicadas a atención al cliente.

Cada título de transporte adquirido por el cliente conlleva, en función del tipo de producto, una serie de prestaciones definidas tanto en tierra como a bordo, junto con las inherentes al tren con el que se realiza el transporte.

Renfe Viajeros tiene suscritas pólizas de seguro o afianzamientos que cubren su responsabilidad civil, teniendo también satisfechas las coberturas del seguro obligatorio de viajeros. Dicha información está disponible en las dependencias dedicadas a la atención al cliente, en la web de Renfe y en diferentes canales de venta autorizados.

Capítulo 1. Medios para el transporte

Renfe Viajeros agrupa sus servicios de transporte de viajeros en productos, en función de los atributos y características comerciales de éstos.

Los vehículos destinados al transporte de viajeros ofrecerán las prestaciones asociadas a las particularidades comerciales del título de transporte adquirido. Los trenes, según el tipo de servicio que presten, se pueden componer de coches con plazas sentadas y de pie, con plazas acostadas o con plazas sin garantía de asiento.

Para la seguridad de sus clientes, todos los vehículos disponen de las certificaciones y homologaciones requeridas. Renfe Viajeros dispone de un certificado de seguridad como empresa ferroviaria y de un sistema de gestión de la seguridad en la circulación, así como de un plan de asistencia en caso de accidente ferroviario. El personal de Renfe Viajeros con funciones relacionadas con la seguridad en la circulación está en posesión de las habilitaciones correspondientes para desarrollar sus funciones.

Capítulo 2. Clases de acomodación o tipos de asientos

Renfe Viajeros dispone de varias clases de acomodación o tipos de asientos a bordo de sus trenes en función de las cuales determina el producto comercial que ofrece en los diferentes servicios. Los clientes serán informados mediante los canales antes descritos, y otros que se dispongan al efecto, de las prestaciones que incluye cada clase y tipo de asiento.

Capítulo 3. Servicios ferroviarios

Renfe Viajeros presta servicios ferroviarios en régimen de libre competencia (llamados Servicios Comerciales) y otros sujetos a obligaciones de servicio público con sometimiento a la normativa legal y reglamentaria de aplicación y a las instrucciones, en su caso, de la Administración competente.

Prestación de Servicios Comerciales

Los Servicios Comerciales son aquellos que atienden las necesidades de demanda de movilidad del mercado y se prestan en régimen de libre competencia y pluralidad de oferta.

Los servicios considerados comerciales son:



- Alta Velocidad-Larga Distancia
- Larga Distancia
- Trenes Turísticos, cuyas Condiciones Generales de contratación se encuentran a disposición de los clientes en la web de Renfe.

Prestación de Servicios sujetos a Obligaciones de Servicio Público

Los servicios sujetos a obligaciones de servicio público por la Administración General del Estado, que debe prestar Renfe Viajeros en la red ferroviaria de interés general, son los definidos en Acuerdo del Consejo de Ministros, de conformidad con el Reglamento (CE) 1370/2007 del Parlamento y del Consejo, de 23 de octubre de 2007, sobre los servicios públicos de transporte de viajeros por ferrocarril y carretera, y lo dispuesto en el artículo 59.1 de la Ley 38/2015, de 29 de septiembre, del sector ferroviario.

Además de la Administración General del Estado, Renfe Viajeros presta en la actualidad otros servicios sometidos a obligaciones de servicio público por otras Administraciones competentes.

Los tipos de servicios sometidos a obligaciones de servicio público son:

- Alta Velocidad-Media Distancia.
- Servicios de Media Distancia que circulan por vías de ancho métrico o ibérico/red de ancho convencional.
- Servicios de Cercanías que discurren por vías de ancho métrico o ibérico/red de ancho convencional.

3.4. Título III. Contrato de Transporte

El título de transporte es el documento que formaliza el contrato de transporte, tanto oneroso como gratuito, entre Renfe Viajeros y la persona que viaja, para la prestación de uno o más servicios de transporte, y que faculta al viajero para hacer uso del servicio.

Existen diferentes formatos de títulos de transporte, en función del sistema de venta utilizado. Todos los títulos de transporte están provistos de un sistema de seguridad, con el objetivo de evitar el fraude.

El cliente debe disponer de un título de transporte válido durante todo el viaje, que deberá conservar desde la entrada a la estación de origen hasta la salida de la estación de destino. En caso de ser solicitado por el personal de Renfe Viajeros, o el personal autorizado, deberá presentarlo, junto con los documentos acreditativos correspondientes.

El cliente deberá comprobar, en el momento de obtener el título de transporte, que los datos de este se ajustan a su petición, pudiendo desistir en ese momento de contratar.

Capítulo 1. Contenido del título de transporte

Servicios con asignación de plaza

El título de transporte de los servicios con asignación de plaza deberá incluir la siguiente información:

- La determinación de la empresa ferroviaria que realizará el transporte.



- El origen del viaje y la hora de salida.
- El destino del viaje y la hora de llegada.
- Identificar número de tren.
- Los transbordos que pudieran producirse con cambio de tren, especificando lugar y hora, en su caso.
- El coche, la clase o tipo de asiento y el número de plaza.
- En su caso, el tipo de prestación de restauración en la plaza.
- El peso y volumen del equipaje admitido, o la indicación de dónde se puede consultar dicha información.
- El precio total del transporte, incluidos los complementos adicionales al transporte, los gastos de gestión si los hubiere, así como la forma de pago.
- El precio de facturación, en su caso, del equipaje.
- La información sobre los seguros u otros afianzamientos mercantiles que el servicio tenga cubiertos.
- La hora límite, si la hubiere, de presentación en los controles de seguridad para el acceso al tren, si el administrador de infraestructuras lo estableciera.
- Indicación de que el transporte queda sometido a las Reglas Uniformes relativas al contrato de transporte internacional de viajeros y equipajes por ferrocarril (CIV).

Aquellos títulos de transporte que sean nominativos serán intransferibles y contarán con los datos necesarios para acreditar la identidad de la persona que viaja.

Para los denominados Billetes Personalizados se requieren datos personales que no aparecen impresos en el billete, con el único objeto de una posible comunicación con el viajero. En los títulos de transporte, tanto de adulto como de niño, con tarifa Billete gratuito de niño, si aparece impreso el nombre del adulto.

Servicio sin asignación de plaza

Para los servicios sin asignación de plaza se ajustará la información en función del tipo de servicio, tarificación y formato del soporte del título de transporte, pudiendo sustituir algunos contenidos por la indicación del lugar dónde está disponible la información.

Capítulo 2. Precio y estructura del sistema tarifario

Desde el punto de vista tarifario, Renfe Viajeros estructura el servicio que ofrece a los viajeros en: servicios comerciales y servicios sujetos a obligaciones de servicio público.

A todos los precios habrá que añadirles los gastos de emisión de los títulos de transporte que, en función del canal de venta, pudieran existir, u otros derivados de servicios adicionales que el cliente pudiera contratar.

Servicios Comerciales

Los precios ofertados para los viajes en los trenes de Servicios Comerciales dependerán de: tren-fecha, origen-destino, del canal de venta, de las condiciones comerciales que seleccione el cliente, así como de los tributos que legalmente existan en cada momento.



Estas cuantías son dinámicas y pueden variar durante el periodo de venta de cada viaje o servicio, en función de la oferta y la de-manda. Adicionalmente, se podrá ofertar en cada viaje una serie de complementos o servicios adicionales, que permitan mejorar el confort y la satisfacción del cliente.

Asimismo, Renfe Viajeros, podrá complementar la estructura anterior con otros productos, promociones u ofertas, de forma que se modifiquen los precios o las condiciones comerciales. Puede accederse a estos productos, con información sobre sus condiciones y precios, a través de la página web de Renfe, así como en el resto de los canales de venta, y en las dependencias dedicadas a atención al cliente y su contratación implica la aceptación de sus condiciones.

Servicios sujetos a Obligaciones de Servicio Público

Los precios de los servicios sometidos a estas obligaciones son aprobados y autorizados por los órganos competentes de la Administración.

El conjunto de precios (Tarifa General o Tarifa Base), es el autorizado por la Administración y el que se aplicará para cada tren, clase de confort, origen-destino y prestaciones, incluyendo los tributos que legalmente sean aplicables en cada momento. Estos precios pueden ser consultados a través de cualquier canal de información y venta autorizado por Renfe Viajeros.

La estructura del sistema tarifario del servicio de Cercanías permite establecer los precios autorizados por Núcleo de Cercanías, (área geográfica donde presta servicio los trenes de Cercanías), y zonas recorridas.

Las estructuras de los sistemas tarifarios, de los cuales derivan los precios autorizados de los servicios de Media Distancia, son únicas y se aplican a cada oferta de servicio.

Promociones o Descuentos

Renfe Viajeros pone a disposición de los clientes una serie de productos comerciales dirigidos al público en general o grupos/ usuarios en particular.

Para poder acceder a los mismos, será necesario, por una parte, cumplir los requisitos establecidos para cada uno de ellos, y por otra, aceptar las condiciones comerciales de utilización.

Para los servicios sujetos a obligaciones de servicio público, los precios autorizados por la Administración son los únicos valores de partida para el cálculo de precios promocionales o con descuento.

En general, para los Servicios sujetos a Obligaciones de Servicio Público los descuentos no serán acumulables a otras ofertas comerciales, salvo que expresamente así se especifique, en cuyo caso la acumulación de descuentos u ofertas solo será admitida en los términos establecidos en las condiciones de adquisición del producto comercial.

Las reducciones aplicables a “Familia Numerosa” serán acumulables a cualquier otro descuento sobre la tarifa aplicable, salvo en los productos, servicios u ofertas establecidos en virtud de acuerdo o convenio, o en los que se utilicen o abonen de forma no individualizada.



En Servicios Comerciales, los descuentos por “Familia Numerosa” serán aplicables únicamente a los precios y contraprestaciones que se refieran específicamente a los servicios de transporte, en los términos previstos en la normativa en la que se establece el procedimiento de bonificación a los miembros de familias numerosas y su posterior compensación a las empresas ferroviarias.

Capítulo 3. Modalidades de títulos de transporte

Renfe Viajeros pone a disposición de los clientes las siguientes modalidades:

- Títulos de transporte SENCILLO: Son aquellos cuya adquisición da derecho a viajar a una sola persona en un único trayecto y fecha, en tren o encaminamiento complementario. Cuando estos títulos de transporte sean nominativos, éstos serán personales e intransferibles.
- Títulos de transporte COLECTIVO: Son aquellos cuya adquisición da derecho a viajar a más de una persona en un mismo trayecto y fecha con un único título, en tren o, en su caso, encaminamiento complementario. Estos títulos de transporte son pluripersonales.
- Títulos de transporte COMBINADO: Son aquellos que formalizan distintos contratos de transporte y que dan derecho a viajar en diferentes modos de transporte, incluyendo, en su caso, otros servicios asociados, en un único título. Cuando estos títulos de transporte sean nominativos serán personales e intransferibles.
- Títulos de transporte MULTIVIAJE: Son los que permiten realizar distintos viajes, bien limitados a un número o ilimitados, durante su periodo de validez. Estos títulos de transporte pueden ser de carácter unipersonal o bien de carácter pluripersonal. Cuando sean unipersonales y nominativos, éstos serán personales e intransferibles.

Capítulo 4. Venta de títulos de transporte

Renfe Viajeros distribuye y vende sus productos a través de los canales de venta autorizados, de los que serán informados puntualmente los usuarios.

4.1 Formas y medios de pago

Las formas de pago admitidas por Renfe Viajeros son:

I. metálico en moneda de curso legal en España II. tarjetas de crédito/débito aceptadas por Renfe Viajeros III. puntos de las tarjetas del programa de fidelización de Renfe Viajeros IV. cualquiera otra regulada al efecto

Se podrán utilizar las plataformas y pasarelas de pago que Renfe Viajeros autorice.

El precio del billete deberá ser abonado en el momento de su adquisición, salvo cuando se regule expresamente lo contrario.

4.2 Desglose del IVA

Los títulos de transporte exhibirán el desglose del Impuesto sobre el Valor Añadido -IVA- correspondiente, cuando sea preceptivo.

4.3 Gastos de gestión

La venta de títulos de transporte para los servicios comerciales puede conllevar gastos de gestión, que se calculan como un porcentaje sobre el precio del transporte o un importe

