

Reclamació

Dades del reclamant

Nom	NIF (DNI o NIE)
Cognoms	Correu electrònic

Exposició dels fets

- El tren de la línia _____ que havia de passar per l'estació de _____ en direcció a l'estació de _____ el dia _____ a les _____ hores no ha circulat, ho ha fet amb un retard de _____ i/o s'ha detingut en el trajecte durant un temps de _____.
- A més, no s'ha informat (o no s'ha fet a temps) del retard, cancel·lació o incidència mencionats al punt anterior.

Observacions: _____

Petició

Demane a Renfe una explicació justificada sobre el que ha ocorregut i exigisc que adopte les mesures necessàries per a garantir que este tipus de situacions no es tornen a repetir. Per altra banda, recorde a l'empresa que té l'obligació de respectar el contracte-programa signat amb l'Estat.

- A més, reclame l'anul·lació del títol de transport i la consegüent devolució de l'import íntegre per incompliment del punt 9, sobre els drets dels viatgers, del Contracte de Transport de Viatgers.

_____, a _____ de _____ de _____.

Reclamant	Reclamat Renfe Viajeros Sociedad Mercantil Estatal, S.A.
Signatura	Segell

Notes

- L'empresa està obligada per llei a admetre la teua reclamació en el mateix lloc dels fets i de forma gratuïta. En cas de negativa, tens dret a cridar a la Policia Local del municipi en el qual et situes per a deixar constància dels fets. Per favor, **no crides a cap número d'emergències**; busca per internet el número directe de la Policia Local corresponent.
- Necessitaràs dues còpies d'este document (que pots emplenar a mà ràpidament): una per a l'empresa i altra per a tu, la qual hauran de tornar-te segellada. Si a més vols presentar esta reclamació davant la Direcció Territorial de Comerç i Consum de la teua província, hauràs de proporcionar una tercera còpia que també t'hauran de tornar segellada.
- L'empresa està obligada a respondre la reclamació i ha de fer-ho com més prompte millor. En qualsevol cas, mai podrà superar el termini màxim d'un mes des que és presentada.

Sobre este document

Esta plantilla de reclamació ha sigut elaborada per l'**Associació Valenciana pel Transport Públic** (avtp.org) amb la intenció de facilitar als viatgers de Rodalia Renfe l'exercici dels seus drets com a viatgers i consumidors.

