

# Reclamación

## Datos del reclamante

Nombre	NIF (DNI o NIE)
Apellidos	Correo electrónico

## Exposición de los hechos

- El tren de la línea \_\_\_\_\_ que tenía que pasar por la estación de \_\_\_\_\_ en dirección a la estación de \_\_\_\_\_ el día \_\_\_\_\_ a las \_\_\_\_\_ horas  no ha circulado,  lo ha hecho con un retraso de \_\_\_\_\_ y/o  se ha detenido en el trayecto durante un tiempo de \_\_\_\_\_.
- Además, no se ha informado (o no se ha hecho a tiempo) del retraso, cancelación o incidencia mencionados en el punto anterior.

Observaciones: \_\_\_\_\_

## Petición

Pido a Renfe una explicación justificada sobre lo que ha ocurrido y exijo que adopte las medidas necesarias para garantizar que este tipo de situaciones no se vuelvan a repetir. Por otra parte, recuerdo a la empresa que tiene la obligación de respetar el contrato-programa firmado con el Estado.

- Además, reclamo la anulación del título de transporte y la consiguiente devolución del importe íntegro por incumplimiento del punto 9, sobre los derechos de los viajeros, del Contrato de Transporte de Viajeros.

\_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

<b>Reclamante</b>	<b>Reclamado</b>
	Renfe Viajeros Sociedad Mercantil Estatal, S.A.
Firma	Sello

## Notas

- La empresa está obligada por ley a admitir tu reclamación en el mismo lugar de los hechos y de forma gratuita. En caso de negativa, tienes derecho a llamar a la Policía Local del municipio en el que te encuentres para dejar constancia de los hechos. Por favor, **no llames a ningún número de emergencias**; busca por internet el número directo de la Policía Local correspondiente.
- Necesitarás dos copias de este documento (que puedes rellenar a mano rápidamente): una para la empresa y otra para ti, la cual deberán devolvarte sellada. Si además quieres presentar esta reclamación ante la Dirección Territorial de Comercio y Consumo de tu provincia, tendrás que proporcionar una tercera copia que también deberán devolvarte sellada.
- La empresa está obligada a responder la reclamación y debe hacerlo lo antes posible. En cualquier caso, nunca podrá superar el plazo máximo de un mes desde la presentación.

## Sobre este documento

Esta plantilla de reclamación ha sido elaborada por la **Associació Valenciana pel Transport Públic** (avptp.org) con la intención de facilitar a los viajeros de Cercanías Renfe el ejercicio de sus derechos como viajeros y consumidores.

