renfe

MINISTERIO DE DEFENSA

MANUAL PARA LA ADQUISICIÓN DE BILLETES DE RENFE POR INTERNET

VIAJES POR CUENTA PROPIA DEL PERSONAL DEL MINISDEF

Dirección Comercial y Ventas- Renfe Viajeros
Gerencia de Ventas V5 cvi

4/11/2021

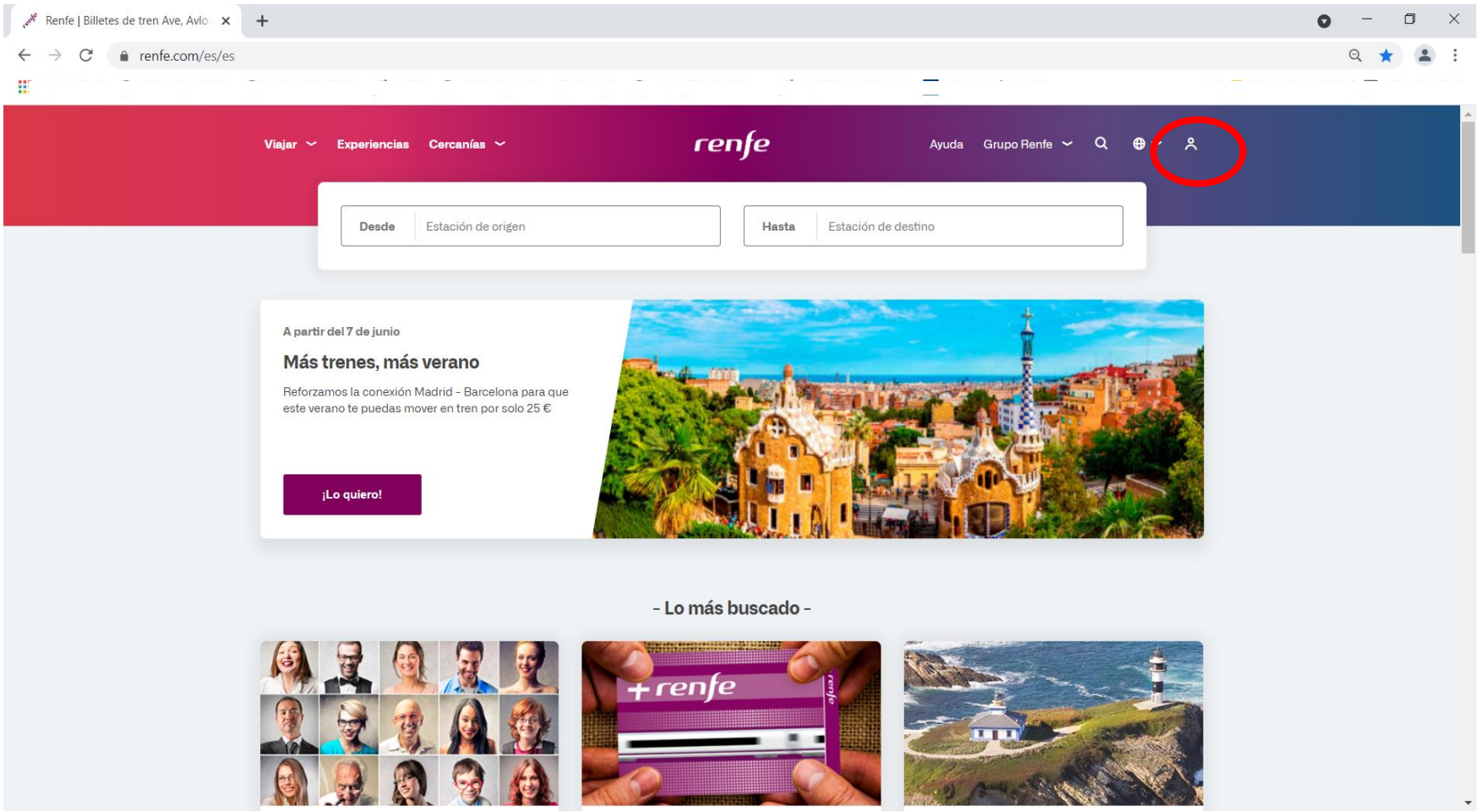
ACCESO A LA WEB DE RENFE AL PERSONAL DEL MINISDEF

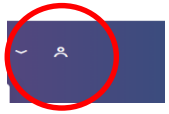
Según el Convenio firmado entre Renfe Viajeros y el Ministerio de Defensa, el personal con derecho a bonificación podrá adquirir billetes de Renfe Viajeros, debiendo acceder a través de la web (**www.renfe.com**) para poder registrarse como Usuario. También podrá utilizar la **URL:https://venta.renfe.com .**

Primero tendrá que registrarse en la web de Renfe Viajeros como Usuario Militar, clicando en la parte superior derecha de la citada página tal y como se indica en la imagen inferior- y, posteriormente, en ***Usuario*** deberá poner la **D** seguida de los **6** últimos dígitos de su D.N.I. (Ej. D123456). En ***Contraseña*** deberá introducir lo mismo que en Usuario.

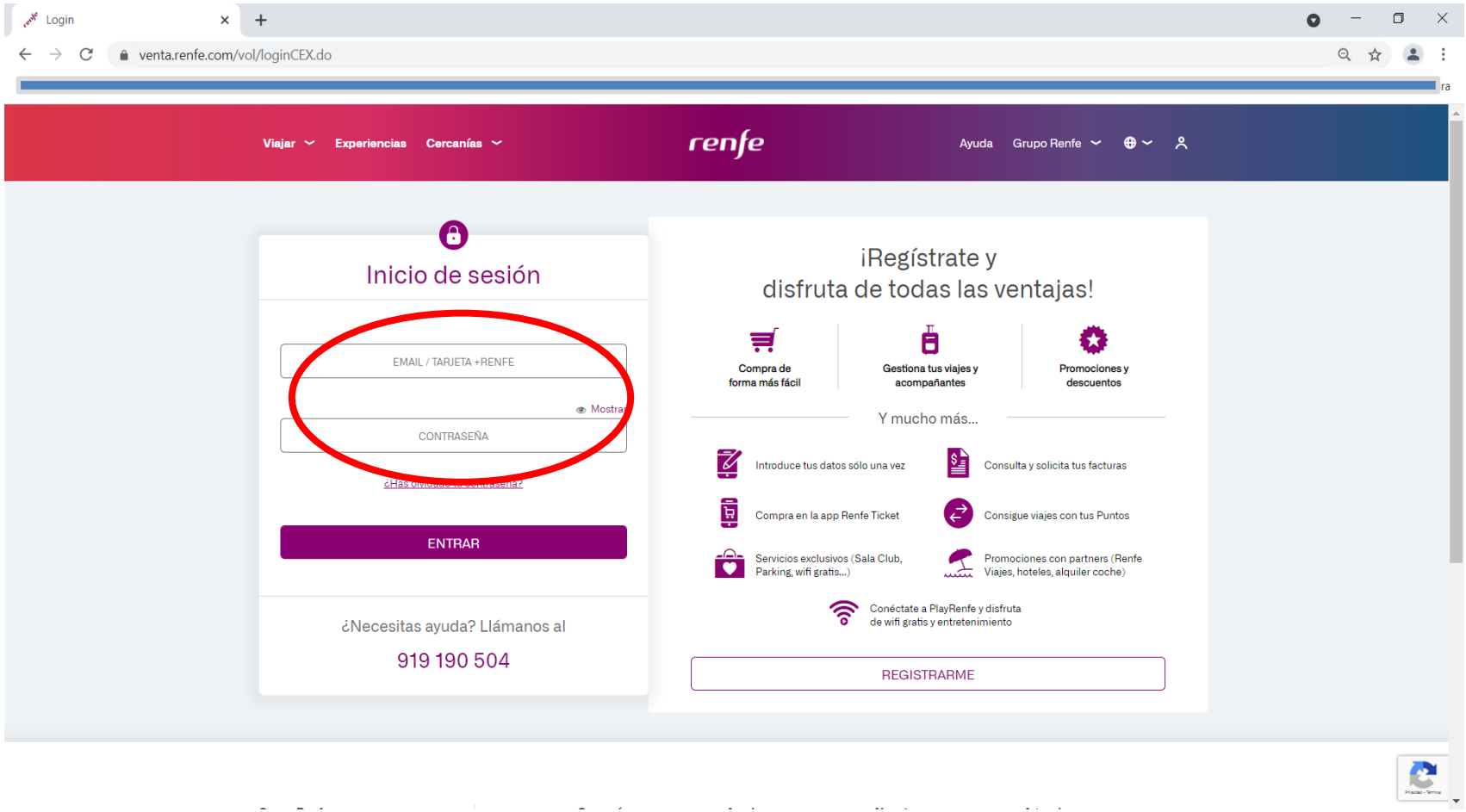
Esta plataforma está diseñada para que con una mínima formación los Usuarios Militares puedan comprar billetes de tren en el canal VOLP (Venta On Line Particulares).

ACCESO EN LA WEB DE RENFE COMO USUARIO MILITAR :



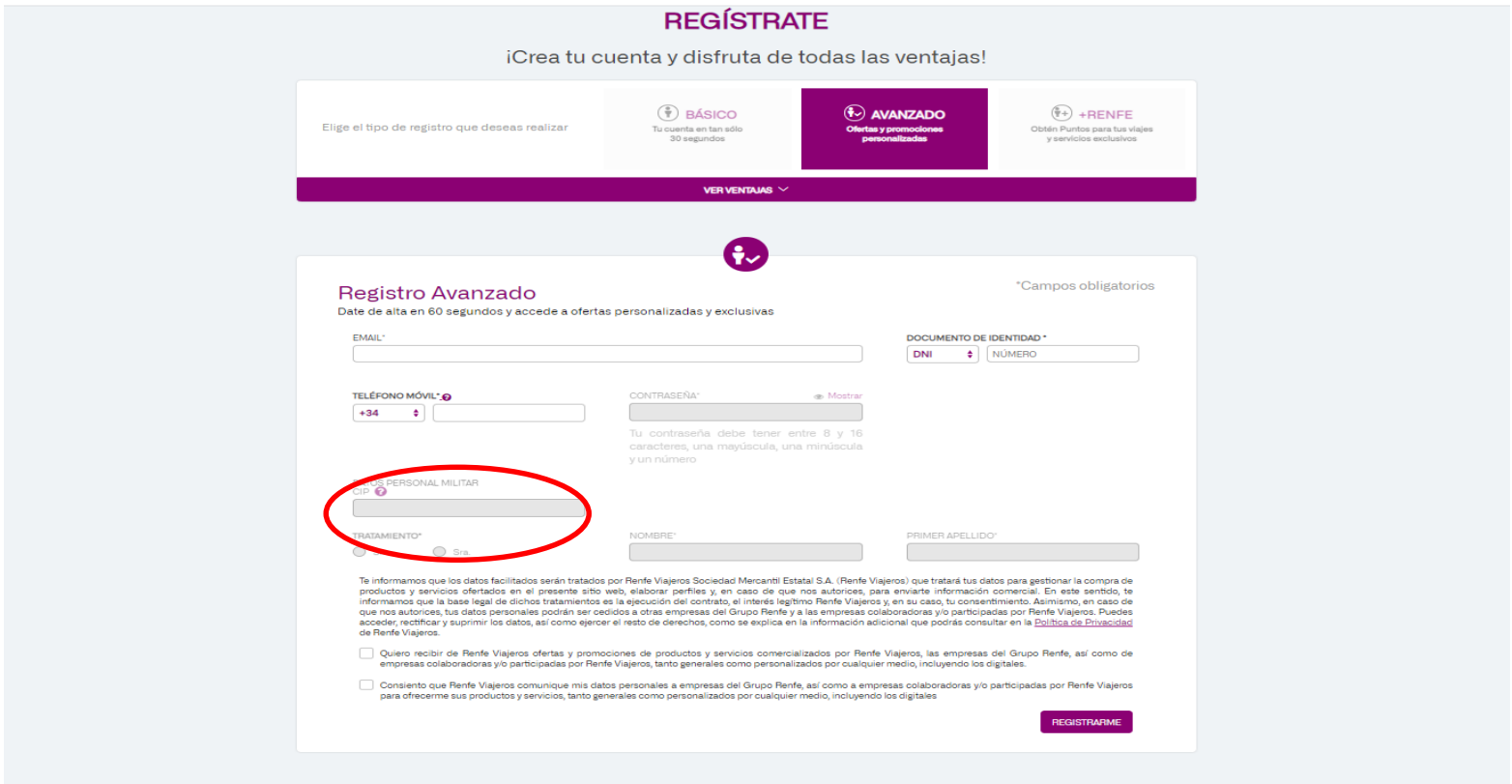
Para poder registrase hay que clicar en la parte superior derecha : “  ”

ACCESO AL CANAL VOLP (VENTA ON LINE PARTICULARES) PARA EL MINISDEF



Para acceder al sistema, debemos identificarnos mediante el ***USUARIO*** y ***CONTRASEÑA,*** grabando la *letra **D** seguida de los **6** últimos dígitos del DNI*. (Ej. D123456).

ACCESO AL CANAL VOLP VENTA ON LINE PARTICULARES

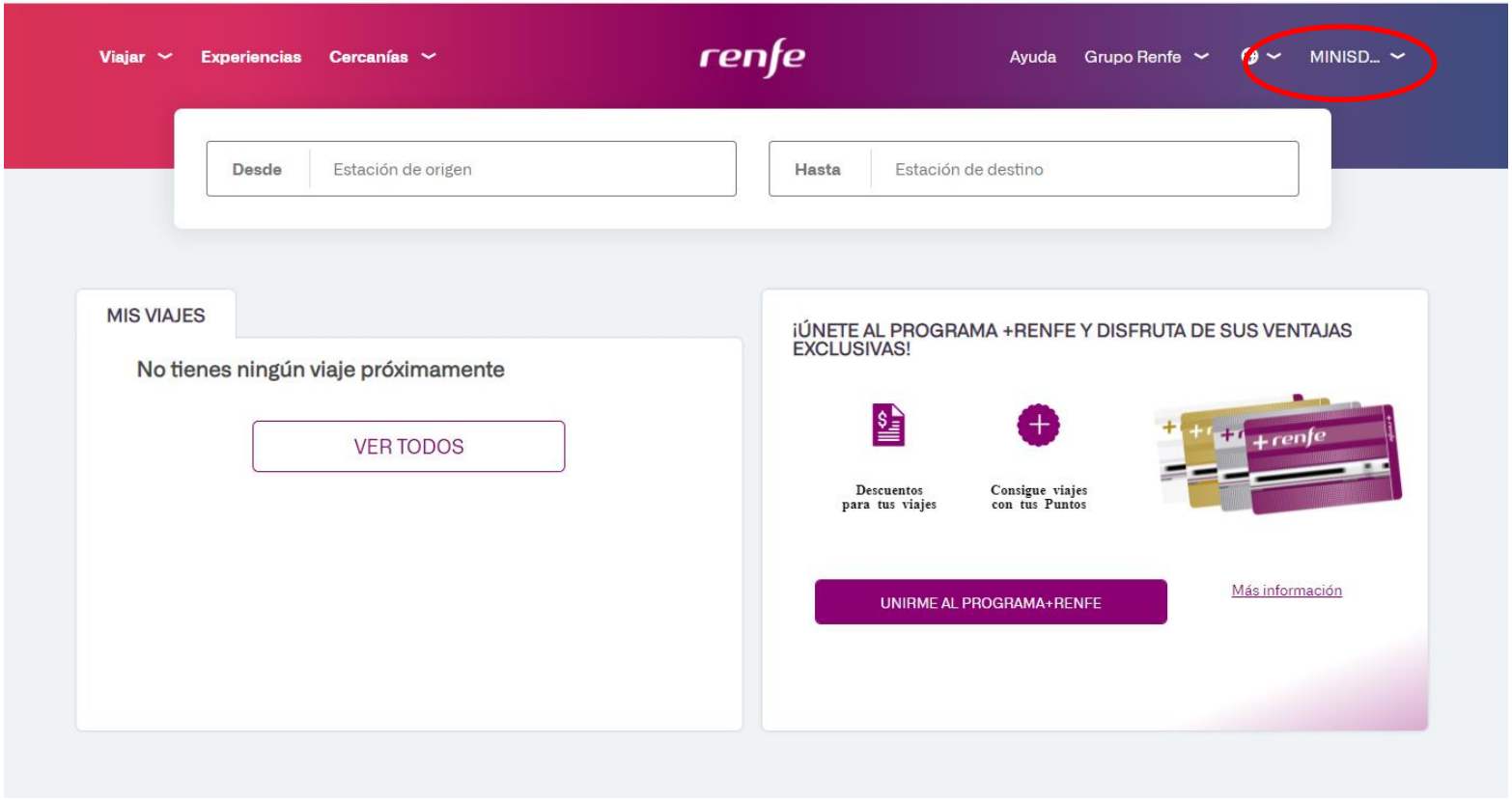


Aquí debemos completar:

- Datos del Registro: DNI, dirección de correo electrónico que no haya sido usada con anterioridad en la Web de Renfe, el C.I.P. (Código de Identificación Personal) y una contraseña.
- Datos Personales: nombre con el cual deseamos que la WEB nos reconozca.
- Datos de Contacto: introducir un teléfono de contacto.
- Aceptar las Condiciones Generales de viajeros. Después se cliclar: ***"REGISTRARME"*** .

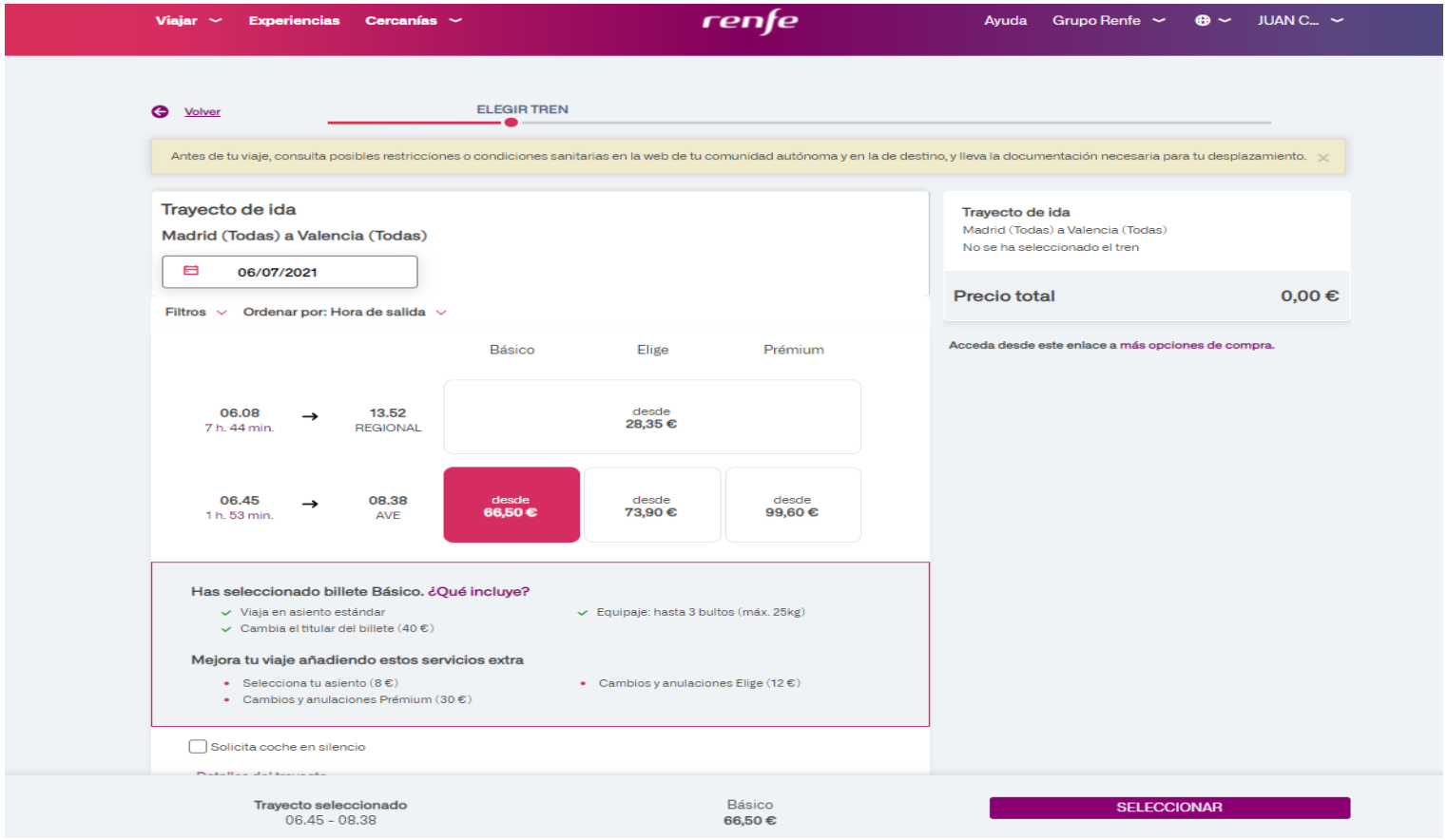
*Renfe conecta con el WEB Service del MINISDEF para que acepte al Militar como Usuario con derecho a bonificación. Si hay problemas en la autorización del militar deben llamar al **CAU** del **Minisdef: 913954400**.*
*Si hay incidencia en la venta deben llamar a **Renfe** al **Call Center 919190504** o **Información General 912320320**.*

COMPRA MILITAR EN EL CANAL VOLP- VENTA ON LINE PARTICULARES



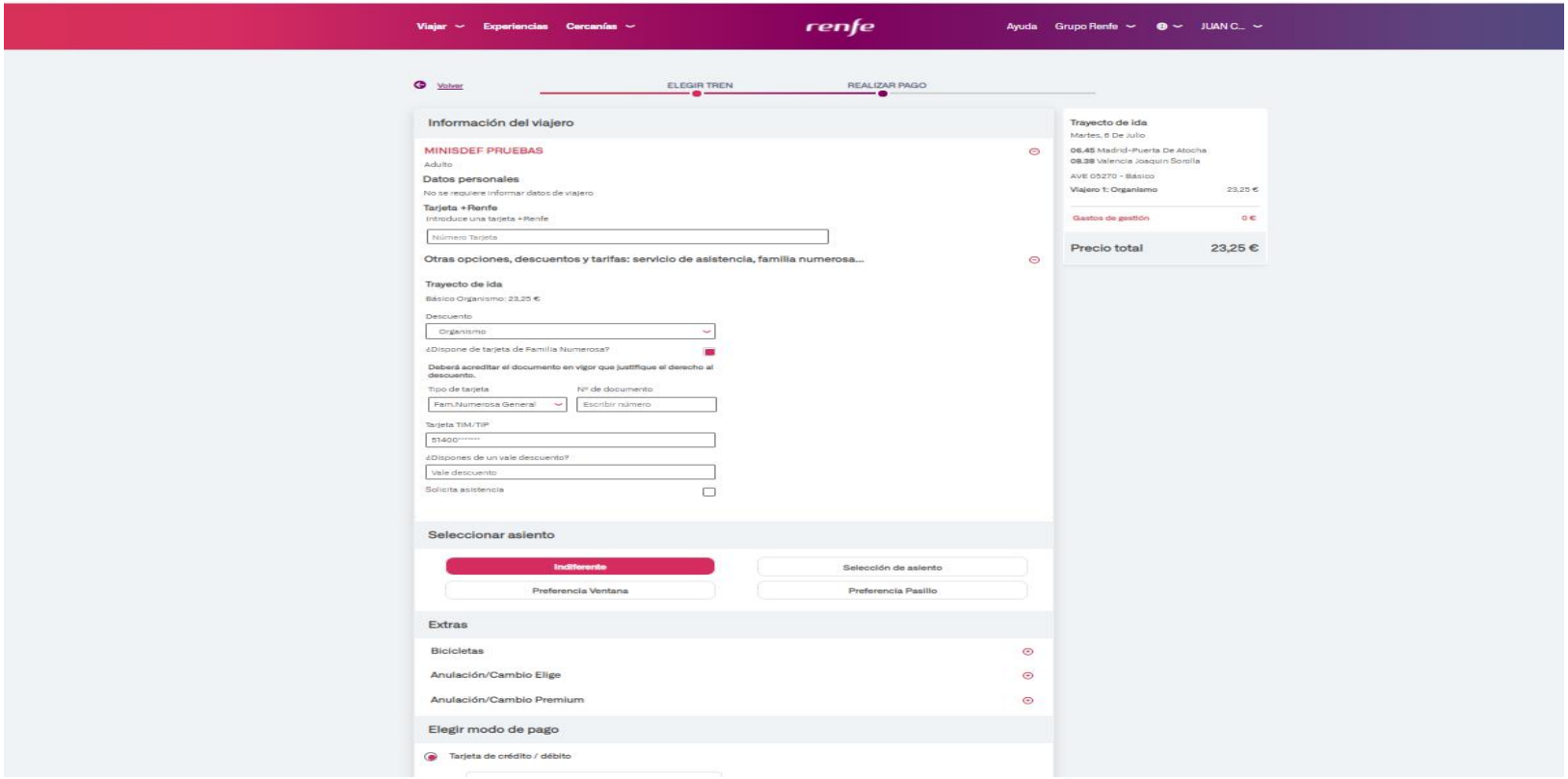
Aquí, la web de Renfe nos reconoce como Usuario Militar. La compra de billetes se realiza como cualquier otro usuario, pero es importante recordar que al estar registrado como Usuario Militar, la Web nos mostrará la Tarifa **Organismo M y TD Organismo M** para poder aplicar el descuento a una de las opciones disponibles: Básico, Elige Estándar, Elige Confort o Premium, para trenes Ave-Larga Distancia; Básica, para trenes AVLO;Turista, para trenes Avant y Media Distancia. En esta pantalla se ha de introducir el Origen, Destino, fecha de viaje, trayecto de ida o de ida y vuelta y nº de viajeros. Posteriormente, se tiene que clicar en ***"Buscar Billetes".***

COMPRA MILITAR EN EL CANAL VOLP- VENTA ON LINE PARTICULARES



En esta pantalla, está la relación de trenes, se debe seleccionar una hora y una Opción: Básico, Elige Estándar, Elige Confort o Premium. En esta pantalla aún no se pide el nº de la Tarjeta TIM, sino que tan solo aparecen las tres opciones comerciales y se nos informa de los complementos que podemos solicitar. Una vez seleccionada la opción, se ha de clicar en ***"SELECCIONAR"*** para poder seguir realizando la compra.

COMPRA MILITAR EN EL CANAL VOLP- VENTA ON LINE PARTICULARES

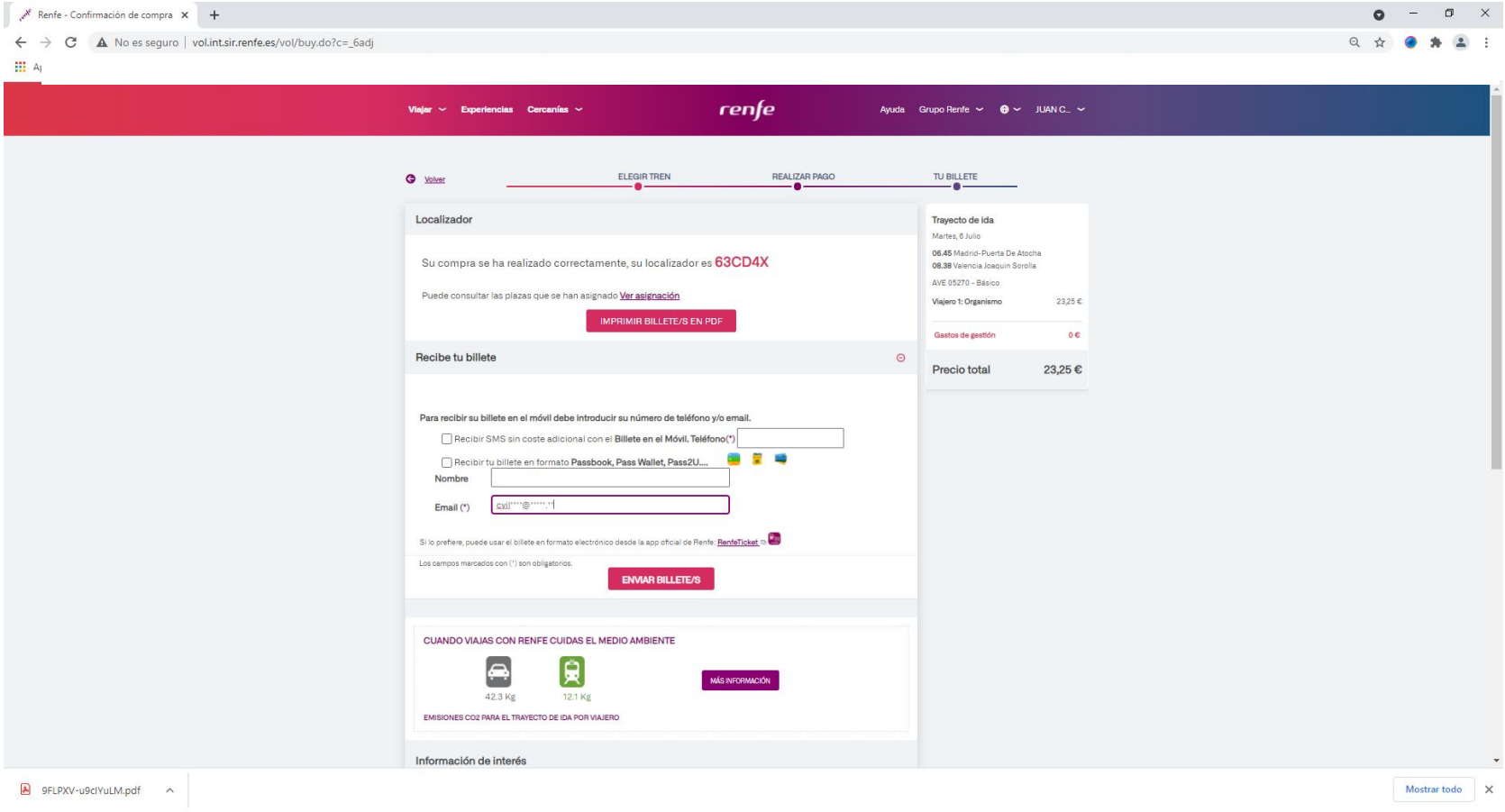


En esta pantalla hay que completar los datos del viajero y posteriormente seleccionar en el combo de descuentos: ***Organismo M y/o T D. Organismo M, para trenes AVE-Larga Distancia; Organismo, para trenes AVLO; y Organismo Ida, Ida y Vta. y/o Tarjeta Dorada para trenes AVANT y Media Distancia***. Además si el viajero es beneficiario del Título de Familia Numerosa (FN), hay que introducir el número de la FN para obtener el descuento en el billete. Después, se seleccionan los complementos. En opción Básico, el complemento se abona íntegramente por el militar, para Selección de Asiento, Cambios y Anulaciones. En **Opción Elige Estándar, Elige Confort y Premium: los complementos de Selección de Asiento y Cambios es a "coste 0" y la Anulación, al 5% del importe del billete.** Posteriormente, hay que seleccionar la forma de Pago. Una vez aceptadas las Condiciones Generales de Transportes con Viajeros, se clica finalmente en: ***"Comprar".***

COMPRA DE BILLETES A TRAVES DE LA WEB DE RENFE AL PERSONAL DEL MINISDEF

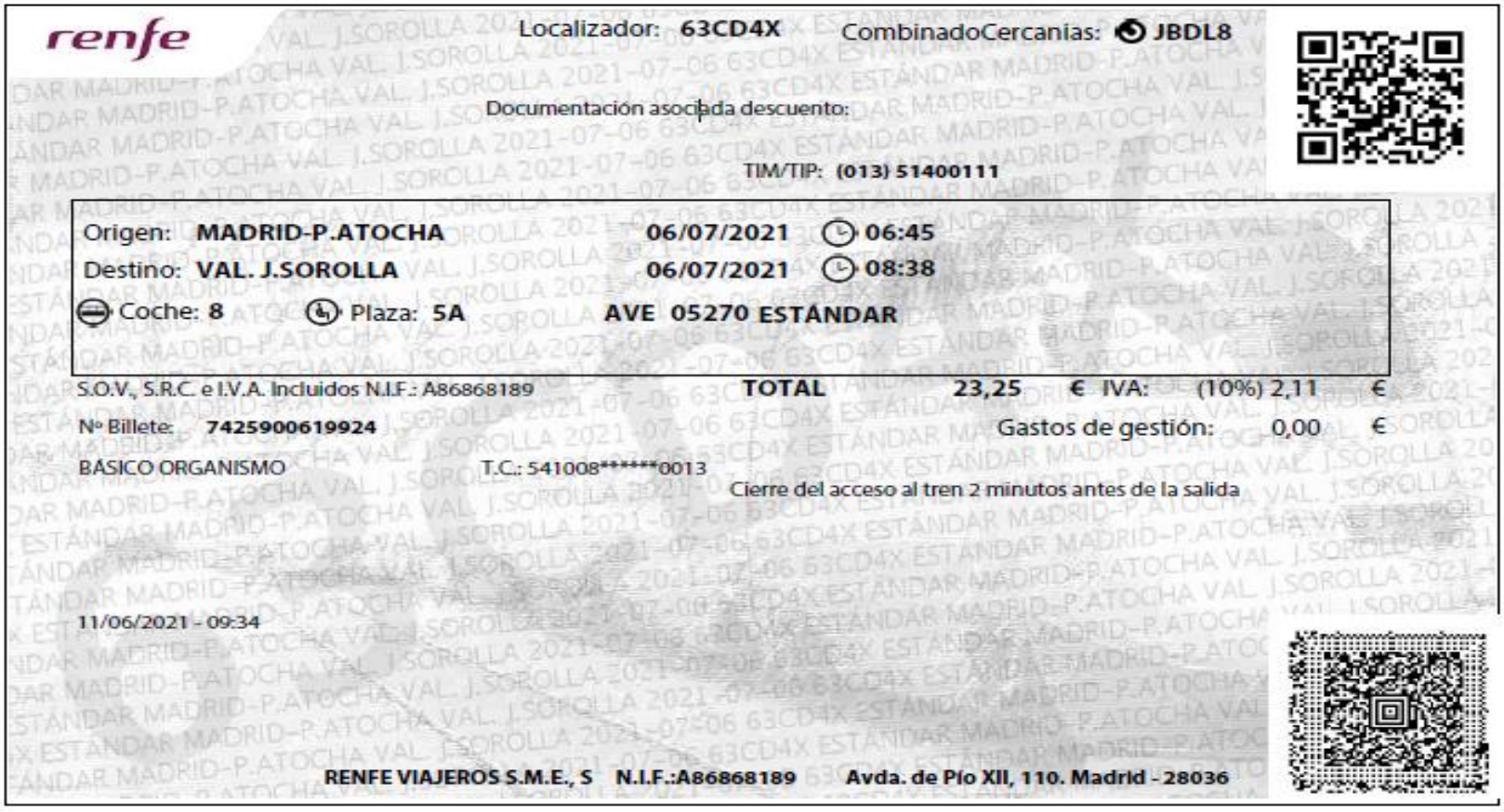
En esta pantalla hay que introducir, el número de la Tarjeta de Crédito y/o Débito, la fecha de caducidad, el código de seguridad de la Tarjeta y marcar ***"Pagar".*** El sistema de venta conecta con el banco para que la operación sea aceptada. *Después, el sistema generará un billete PDF con la compra. Es importante recordar al personal militar que al haber adquirido sus billetes en este canal, una vez finalizada la compra deben comprobar si el billete comprado es para el día, la fecha y la hora. Si está correcto la compra queda finalizada; si no está correcto, se pueden cancelar sin gastos los billetes adquiridos durante las dos horas siguientes a la compra.*

COMPRA DE BILLETES A TRAVES DE LA WEB DE RENFE AL PERSONAL DEL MINISDEF



En esta última pantalla aparece el Localizador de la compra del billete solicitado. Además de poder imprimir el billete (pulsar ***" Imprimir Billetes",*** para obtener el Billete en formato PDF), se puede solicitar el envío del localizador al Smartphone del viajero (Passbook- Pass Wallet) o solicitar el envío de un SMS al móvil. También, el personal militar puede descargarse la App de Renfe-Ticket y llevar su billete en el móvil, a la que se accede con el mismo usuario y contraseña que en la Web de Renfe.

COMPRA DE BILLETES A TRAVES DE LA WEB DE RENFE AL PERSONAL DEL MINISDEF



renfe

Localizador: **63CD4X** CombinadoCercanias: **JBDL8**

Documentación asociada descuento:

TIM/TIP: **(013) 51400111**

Origen: **MADRID-P.ATOCHA** **06/07/2021** **06:45**
Destino: **VAL. J.SOROLLA** **06/07/2021** **08:38**
Coche: **8** Plaza: **5A** **AVE 05270 ESTANDAR**

S.O.V., S.R.C. e I.V.A. Incluidos N.I.F.: A86868189 **TOTAL** **23,25** € IVA: (10%) 2,11 €

Nº Billete: **7425900619924** Gastos de gestión: 0,00 €

BÁSICO ORGANISMO T.C.: 541008******0013

Cierre del acceso al tren 2 minutos antes de la salida

11/06/2021 - 09:34

RENFE VIAJEROS S.M.E., S N.I.F.:A86868189 Avda. de Pío XII, 110. Madrid - 28036

Este es el billete en PDF, que se obtiene una vez se ha pulsado en ***" Imprimir Billetes ".***
Para ***cambios y anulaciones*** se procederá como para cualquier operación de este tipo en la web, pero es necesario registrarse como Militar e indicar el número de billete/localizador para cambiar o anular.
Según la opción que se haya seleccionado en la compra, no se podrá cambiar ni anular el billete (Opción Básico) o se podrá cambiar sin coste (opciones Elige Estándar, Elige Confort y Elige Premium) y anular con un coste del 5% del billete.

COMPARATIVO DE OPCIONES INCLUIDAS O NO EN EL BILLETE PARA TRENES: AVE LARGA DISTANCIA

COMPARATIVO SEGÚN SELECCIÓN DE TIPO DE ASIENTO EN LA NUEVA ESTRUCTUA COMERCIAL EN TRENES DE RENFE VIAJEROS SERVICIOS COMERCIALES: AVE-ALVIA-INTECITY-EUROMED) ***

	BÁSICO	ELIGE	PREMIUM
INCLUIDO	* Asiento Estandar * 3 Piezas de equipaje hasta 25 Kg. * Compromiso puntualidad Renfe * Atención personal en Centros de Servicios y punto última hora * Combinado Cercanías * Asistencia ATENDO * Programa Fidelización + Renfe	* Asiento Estandar(Selección de Asiento "00" €) * Cambios (00 % sobre valor billete, si hay dif. Precio, si.) * Anulación (5% sobre el valor del billete) * 3 Piezas de equipaje hasta 25 Kg * Compromiso de puntualidad Renfe * Atención personal en centros de Servicio y Punto última hora * Combinado Cercanías * Asistencia ATENDO * Programa Fidelización + Renfe	* Asiento Confort. Selección de Asiento. * Cambios (sin gastos) * Anulación (5 % sobre valor del billete) * Cambio de Titular gratuito * Pérdida de tren sin coste * Resturación caliente * Mascota gratuita * 3 Piezas de equipaje hasta 25 Kg * Compromiso de puntualidad Renfe * Atención personal en centros de Servicio y Punto última hora * Combinado Cercanías * Asistencia ATENDO * Programa Fidelización + Renfe
OPCIONAL	* Cambio titular 40 € * Cambios y anulaciones nivel Elige (12 €) * Cambios y anulaciones nivel Premium (30 €) * Selección de asiento (8 €)	* Asiento Confort * Restauración box frio (? €) * Restauración caliente (? €) * Cambio de titular(30 €) * Cambios "00 " y Anulación " 5 % " * Selección de Asiento ("00" €) * Viaja Sólo-Asiento Extra (70% valor de billete) * Mascota (10 €) * Pérdida de tren(> 30' depues h. Salida, 30% nuevo bte.)	
NO DISPONIBLE	* Asiento Confort * Pérdida de tren * Restauración box frio * Restauración box caliente * Viaja Sólo-Asiento Extra * Mascota		
OPCIONAL			* Viaja Sólo-Asiento Extra (70% valor de billete

*** Esta tabla es informativa, no tiene carácter contractual.

Información de la Nueva Estructura Comercial de Renfe Viajeros

- **La nueva Estructura Comercial afectará exclusivamente a los trenes de Servicios Comerciales de Renfe Viajeros: AV/LD (AVE, Intercity, Euromed y Alvia). No afectará a los trenes de Low Cost (Avlo) que tienen su normativa comercial específica.**
- **La Nueva Estructura Comercial no afectará a los siguientes grupos de tarifas que seguirán comercializándose como hasta ahora:**
  - ✓ Tarifas de Media Distancia (Sencillos, I/V, Abonos y Formalizaciones)
  - ✓ Tarifas de AVANT (Sencillos, I/V (*), Abonos y Formalizaciones)
  - ✓ Tarifas de Cercanías
  - ✓ Tarifas de otras redes internacionales (Hermes Emisor)
  - ✓ Tarifas de Trenes de Elipsos
  - ✓ Tarifas de Trenes de Portugal (Lusitania, Surexpreso y Celta)
  - ✓ Tarifas de Trenes Turísticos de Lujo
  - ✓ Tarifas de Trenes de Ocio
  - ✓ Tarifas de Trenes AVLO
  - ✓ Tarifas de venta de Pases Internacionales
  - ✓ Tarifas de Trenes de Camas
  - ✓ Tarifas de Autobuses
  - ✓ Tarifas de Abonos y Formalizaciones de AV/LD (bonos AVE actuales hasta el Abono Prepago)
- **Los diferentes canales de venta seguirán vendiendo estas tarifas al margen de las de la Nueva Estructura Comercial. Si tiene alguna duda, pueden consultar al Call Center de Renfe Viajeros: Información General: 912320320. Sí es una consulta sobre la venta, al: 919190504.**