

PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS EN RENFE VIAJEROS:

✓ Condiciones establecidas en el BOD:

- Convenio MINISDEF- RENFE, BOD nº 198 de 10 de octubre de 2022.

ANEXO C (Transporte de personal militar). APENDICE C-1 (Modelos de documentación a presentar por el militar para obtener la bonificación en viajes por cuenta propia).

✓ Ejemplos de Incidencia más habituales:

- El sistema de RENFE no reconoce la Tarjeta de Identidad Militar y no aplica la bonificación del 65% sobre el precio de la Tarifa.
- Nuevos productos de RENFE, que no se han adaptado para que se puedan adquirir con la bonificación correspondiente.

✓ Procedimiento:

1. Reclamar a RENFE VIAJEROS:

Normalmente hay un plazo para reclamar de 3 meses desde la fecha del viaje.

- Rellenar formulario:
 - ✓ Web (renfe.com) - RENFE Viajeros- Sección Atención al Cliente (reclamaciones)- formulario de reclamaciones: <https://venta.renfe.com/vol/claimsMenu.do>
- Adjuntar copia de la documentación siguiente:
 - ✓ Billete Nominativo. (En el caso de que se haya llegado a adquirir)
 - ✓ TIM o “Certificado Único Acreditativo del Derecho a Bonificación” (BOD Nº198 ANEXO C -Transporte de personal militar- APENDICE C-1).
 - ✓ Teléfono particular.
 - ✓ Explicar el problema de forma clara y concreta.
 - ✓ Adjuntar cualquier prueba (capturas de pantalla, etc.).

2. Recibir contestación de RENFE Viajeros a la Reclamación:

- ✓ Contestación de la reclamación a RENFE Viajeros. Esta contestación llevará un número de Código PVSC con el formato **PVSC.2026.XXXXXX (PVSC+AÑO+SEIS CIFRAS)**.
- ✓ *Solo si, aun cumpliendo todos los requisitos del Convenio MINISDEF-RENFE en su apartado ANEXO C (Transporte Personal Militar), la respuesta de RENFE Viajeros fuera negativa, entonces se puede poner en contacto a través de:*

3. Contactar con La Dirección de Adquisiciones del MALE. Subdirección de Suministros y Servicios. Sección de Externalización del Transporte, a través del correo electrónico:

FFCCVIAJEROS-INCIDENCIAS@mde.es

Adjuntando copia de:

1. La reclamación a RENFE Viajeros
2. La documentación requerida para poner dicha reclamación a RENFE Viajeros.
3. La respuesta de la reclamación a RENFE Viajeros en la que figura el número de localizador con número: **(PVSC.2026.XXXXXX)**.