



Lectura Fácil

*renfe*

Atendo ) 

Un servicio  
para las personas



## Guía del servicio **Renfe ATENDO**

---



**Renfe ATENDO** es un servicio para las PERSONAS

**Renfe ATENDO** te facilita tu viaje



## Presentación

En **Renfe** saben que todas las personas que viajamos somos diferentes:

- Unos viajeros son independientes y viajan sin dificultad.
- Otros van en silla de ruedas, caminan con bastón o muletas.
- Hay personas que no ven o no oyen bien.
- Algunas personas viajan con perro guía o de asistencia.
- Otras personas se pueden desorientar en las estaciones.

Por eso, en **Renfe** han pensado en todas las personas y en lo que les puede servir de ayuda en su viaje, como por ejemplo:

- Acompañar a los viajeros con dificultades dentro de las estaciones.
- Ayudar a subir y bajar del tren cuando lo soliciten.
- Reservar un lugar dentro del tren para las personas que viajan en su silla de ruedas.

**Renfe** ha ideado un **servicio de atención para sus viajeros con necesidades de apoyo o con alguna discapacidad.**

Este servicio se llama **Renfe ATENDO**.

## ¿Qué es el servicio Renfe ATENDO?

**Renfe ATENDO** es el conjunto de todas las ayudas personales que ofrece **Renfe** a sus viajeros con más necesidades de apoyo.

**Renfe ATENDO**  
es un servicio gratuito.



Con el servicio **Renfe ATENDO** se facilita el viaje a las personas con discapacidad, a los mayores y a los que tienen problemas para moverse.

Las personas de **Renfe ATENDO** te informan y acompañan, te ayudan a subir y bajar del tren y te indican tu asiento.



**Renfe ATENDO** es un servicio que se ofrece en los trenes de media y larga distancia.



El personal del tren está siempre a tu disposición para ayudarte si lo necesitas.

## ¿Qué ayudas ofrece el servicio Renfe ATENDO?

Al solicitar el servicio Renfe ATENDO debes informar sobre lo que necesitas, así podremos ayudarte de la mejor manera posible.



**Si vas con tu silla de ruedas y quieres viajar en un asiento:**

- Debes avisarlo para que lo tengan en cuenta.
- Ten en cuenta que tu silla de ruedas debe poder cerrarse o plegarse para facilitar su transporte.



**Si tienes otras dificultades de movilidad:**

Puedes solicitar una silla de ruedas de Renfe ATENDO para ser trasladado por la estación y recibir ayuda para subir y bajar del tren.



**Si tienes una discapacidad auditiva:**

Puedes solicitar ayudas técnicas para una mejor comunicación.

4

Si tienes una discapacidad visual:

Puedes solicitar acompañamiento para desplazarte mejor por la estación, subir y bajar del tren, y encontrar tu asiento.

5

Si tienes una discapacidad intelectual o dificultades de comprensión:

Puedes solicitar que te orienten y acompañen por la estación hasta el asiento del tren.

6

Si vas con acompañante o persona de apoyo para hacer el viaje:

Debes informarlo.

7

Si vas con perro guía o de asistencia:

Debes informarlo.



## ¿Cuáles son las estaciones con servicio Renfe ATENDO?

La lista con las estaciones que tienen el servicio Renfe ATENDO se puede ver en la página web [www.renfe.com](http://www.renfe.com) o [www.adif.es](http://www.adif.es)

Hay estaciones con **Asistencia Permanente**.

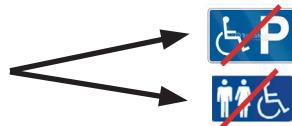
Estas estaciones siempre tienen personal para dar el servicio Renfe ATENDO.

El servicio Renfe ATENDO está disponible durante el horario de apertura de la estación.

Hay estaciones con **Asistencia Puntual**.

Estas estaciones son las que sólo tienen el servicio Renfe ATENDO cuando se solicita.

- En la mayoría de las estaciones hay aparcamiento para los coches de las personas con movilidad reducida y aseos adaptados.
- En la lista te informan de las que **NO** tengan estos servicios.



Comprueba que la estación de la que sales y a la que llegas tiene servicio **Renfe ATENDO**.

• Estaciones con **Asistencia Permanente**

- A Coruña
- Albacete los Llanos
- Alcázar de San Juan
- Algeciras
- Alicante/Alacant
- Almería Estación Intermodal
- Antequera Santa Ana
- Ávila
- Badajoz
- Barcelona Sants
- Bilbao Abando Indalecio Prieto
- Burgos Rosa de Lima
- Cáceres
- Cádiz
- Calatayud
- Camp de Tarragona
- Cartagena
- Castellón
- Ciudad Real - Central
- Córdoba
- Cuenca Fernando Zóbel
- Figueres Vilafant
- Gijón
- Girona
- Granada
- Guadalajara - Yebes
- Huelva
- Huesca
- Irún
- Jaén
- Jerez de la Frontera
- Lérida/Lleida-Pirineus
- León
- Linares Baeza
- Logroño
- Lugo

- Madrid Atocha Cercanías
- Madrid Chamartín
- Madrid Príncipe Pío
- Madrid Puerta de Atocha
- Málaga María Zambrano
- Mérida
- Miranda de Ebro
- Monforte de Lemos
- Murcia del Carmen
- Orense/Ourense
- Oviedo
- Palencia
- Pamplona/Iruña
- Pontevedra
- Puente Genil - Herrera
- Puertollano
- Salamanca
- San Fernando Bahía Sur
- San Sebastián/Donostia
- Santander
- Santiago de Compostela
- Segovia Guiomar
- Sevilla Santa Justa
- Tarragona
- Teruel
- Toledo
- Valencia Estació Nord
- Valencia Joaquín Sorolla
- Valladolid Campo Grande
- Vigo Urzaiz
- Vitoria - Gasteiz
- Zaragoza - Delicias

• Estaciones con **Asistencia Puntual**

- Almansa
- Astorga
- Balsicas - Mar Menor
- Barcelona Estació de França
- Benicarló - Peñíscola
- Benicassim 
- Bobadilla
- Briviesca
- Calahorra
- Castejón de Ebro
- Cortes de Navarra
- Cuenca 
- Cullera
- Daimiel
- Elda - Petrer
- El Puerto de Santa María
- Espeluy
- Ferrol
- Figueres
- Flaça
- Gandía
- Játiva - Xátiva
- L'Aldea Amposta 
- La Palma del Condado 
- Lebrija
- Loja
- Manzanares
- Mataporquera
- Medina del Campo
- Medina del Campo - Alta Velocidad
- Mieres Puente
- Montijo
- Montilla
- Navalморal de la Mata
- O Barco de Valdeorras 

- Oropesa de Toledo
- Peñaranda de Bracamonte 
- Plasencia
- Ponferrada
- Port Aventura  
- Portbou 
- Redondela - Alta Velocidad
- Requena Utiel
- Reus
- Ronda
- Sagunto/Sagunt
- Sahagún 
- Sarria
- Socuéllamos
- Soria
- Tafalla
- Talavera de la Reina
- Torredembarra  
- Torrelavega
- Tortosa 
- Tudela de Navarra
- Universidad de Rabanales 
- Valdepeñas
- Veguellina
- Vigo Guixar
- Villacañas
- Villagarcía de Arousa
- Villalba de Guadarrama 
- Villanueva de Córdoba -  
- Los Pedroches
- Villanueva de la Serena
- Villarrobledo
- Villasequilla 
- Villena
- Villena - Alta Velocidad
- Vinaroz/Vinarós
- Zamora
- Zumárraga 

**Puedes buscar** tu estación  
en este mapa

Mapa de las estaciones con servicio **Renfe ATENDO**



- Estaciones con **Asistencia Permanente**
- Estaciones con **Asistencia Puntual**

## ¿Cómo solicito el servicio Renfe ATENDO?

El servicio Renfe ATENDO lo puedes solicitar de varias maneras:

- **Cuando compres el billete.**
- Llamando al número de **teléfono** 912 140 505.
- Usando la **aplicación** de teléfono móvil de Renfe Atendo (App).

Al solicitar el servicio Renfe ATENDO debes saber si la estación tiene **Asistencia Permanente** o **Puntual**.

Si la estación tiene **Asistencia Permanente** debes estar en el lugar de encuentro **30 minutos antes** de la hora de salida del tren.



Si la estación tiene **Asistencia Puntual** debes solicitar el servicio Renfe ATENDO **como mínimo 12 horas** antes de la salida del tren.

Renfe te recordará  
tu solicitud de asistencia  
**2 días antes** de viajar.

Recibirás un mensaje de texto  
en tu teléfono móvil para recordarte  
el servicio de asistencia.

En el mensaje de texto,  
Renfe ATENDO te indicará  
el **lugar de encuentro**  
donde debes acudir.



Hay varios **lugares de encuentro** donde te pueden citar según de la estación que se trate.

- En el **Centro de Servicios al Cliente**



- En la oficina del **Centro Renfe ATENDO**



- En la oficina de **Venta de Billetes y Atención al Cliente**



## ¿Tengo alguna ventaja a la hora de viajar?

- En Renfe puedes comprar una tarjeta de descuento que se llama **Tarjeta Dorada**.
- Para conseguir esta tarjeta tienes que cumplir alguna de estas condiciones:
  - Tener una discapacidad del 33 por ciento o superior.
  - Ser pensionista por invalidez.
  - Tener más de 60 años.
- Si tienes una discapacidad igual o superior al 65 por ciento, puedes pedir la **Tarjeta Dorada con Acompañante**. Así los dos tendréis el mismo descuento al viajar juntos.
- Con la Tarjeta Dorada se hace un descuento entre el 25 y el 40 por ciento en el billete de tren.
- Los descuentos dependen del tren y el día de la semana en el que se viaje.



## ¿Qué tengo que tener en cuenta antes de viajar?

- Cuando vayas a viajar puedes comprar tu billete por **internet** en la página web [www.renfe.com](http://www.renfe.com), **estaciones de tren, agencias de viaje**, o llamando al **teléfono 912 140 505**.
- La estación desde la que sales y a la que llegas tienen que aparecer en el mapa de estaciones con servicio Renfe ATENDO.
- Lleva una sola maleta y comprueba que pesa menos de **25** kilos.



Solicita el servicio **Renfe ATENDO** en el momento de la compra de tu billete.

- Si necesitas ayuda para comunicarte, para comer, para beber, o para ir al aseo es mejor que lleves un acompañante o persona de apoyo.
- Si tienes problemas para entender las indicaciones de seguridad del personal del tren es necesario que viajes acompañado.



- Si llevas silla de ruedas, ésta tiene que tener un tamaño adecuado para que quepa en el tren.

No todas las sillas de ruedas caben bien.

- Si llevas silla de ruedas y viajas sentado en un asiento del tren, **tu silla tiene que poder cerrarse** para que se pueda guardar bien.



## ¿Qué es la Plaza H?

La Plaza H es el lugar reservado dentro del tren para viajar en la propia silla de ruedas sin ocupar un asiento.



En los trenes, lo habitual, es que tengan Plaza H en la **clase Preferente** o en la **clase Turista**.

- La **clase Preferente** de los trenes es una zona en la que se ofrecen más servicios a sus viajeros.
- La **clase Turista** es una zona más sencilla y económica.

Si un tren sólo tiene plaza H en la **clase Preferente** pagarás el precio de **clase Turista**.

**La Plaza H se reserva en el momento de la compra del billete.**

## Otras informaciones de interés

Te puedes dirigir a la OFICINA CENTRAL RENFE ATENDO si tienes algún problema y también en estos casos especiales:

- Cuando necesites viajar en una silla de ruedas de tamaño especial.
- Cuando vayas a realizar un viaje fuera de España.  
En este caso debes solicitar la asistencia **2 días** antes de la fecha del viaje.
- Cuando realices un viaje en grupo.

### **OFICINA CENTRAL RENFE ATENDO**

**Lugar:** Estación Madrid Atocha Cercanías.

**Horario** de 6:00 de la mañana a las 12 de la noche

**Teléfonos de atención:** 91 774 40 40

**Correo electrónico:** oca.accesibilidad@renfe.es

**Información por internet:** [www.renfe.com](http://www.renfe.com)

## Recuerda



- Solicita el servicio **Renfe ATENDO** en el momento de la compra de tu billete.
- En caso de alguna incidencia **Renfe ATENDO** está pendiente de ti.
- Debes estar en el lugar de encuentro **30 minutos antes** de la hora de salida del tren.
- **Renfe ATENDO** es un servicio que se ofrece en los trenes de media y larga distancia.
- **Renfe ATENDO** es un servicio que **NO** se ofrece en los trenes de cercanías.

**Renfe ATENDO** te facilita tu viaje.

**Dirección, Adaptación a Lectura Fácil, Edición y Maquetación:**

ACCEDES. Entornos y Servicios Accesibles S.L.



**Validación:**

Plena Inclusión Madrid.



Fundación Aprocor.

ASPACEN-Ayuntamiento de Tres Cantos.



**Imprenta:**

AFANIAS. Industrias Gráficas y Manipulados S.L.U.



Polibea.



**Fotografía:**

Renfe.



Esta guía ha sido realizada con criterios de **Accesibilidad Universal y Diseño para Todos.**

