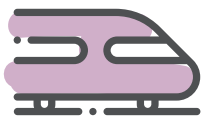


1



Desinfección de cada tren  
y **limpieza extraordinaria**  
cada 5 viajes

2



Desinfección zonas de  
**contacto**: botones de  
puertas, apoyabrazos,  
bandejas, etc. y limpieza  
profunda de baños y  
cafeterías

3



Sustitución de  
**reposacabezas** tras cada  
viaje

4



Incremento de la  
**ventilación**

5



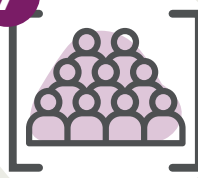
Embarque **1 hora antes** de  
la salida del tren. **Check in**  
**cierra 5 minutos antes** de  
la hora de salida

6



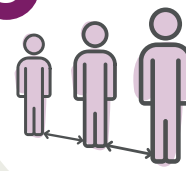
Embarque **organizado** y  
**preferente para familias**  
**con niños o carritos de**  
**bebé**, personas **mayores** y  
personas con **movilidad**  
**reducida**

7



Protocolos de  
desembarque para **evitar**  
**aglomeraciones**

8



**Distancia interpersonal**  
señalada

9



Recomendada **compra**  
**online** y **pago electrónico**

10



**Uso obligatorio de**  
**mascarilla** en trenes y  
estación

11



Se desaconseja **hablar por**  
**teléfono** y **con otros**  
**pasajeros**

12



Equipaje **máximo 25 kilos**

13



**Condiciones**  
**especiales** de  
cancelación

14



Se **suprimen los siguientes**  
**servicios**: Restauración a  
bordo, cafetería, servicio  
de bar móvil en el asiento,  
reparto de prensa, reparto  
de auriculares, salas club  
de las estaciones

Estas medidas, así como los procedimientos de desinfección y limpieza de los trenes, han merecido el reconocimiento del certificado AENOR frente al COVID-19 para el transporte de viajeros.

1. Limpieza profunda y sistemática de todo el tren, incluyendo asientos, suelos, revestimientos horizontales y verticales.
2. Utilización de OX VIRIN, producto de alta eficiencia desinfectante.
3. Desinfección cuidadosa de todas las zonas de contacto: pulsadores de apertura y cierre de puertas, apoyabrazos, bandejas de los asientos, pasamanos, etc.
4. Limpieza profunda de baños y todos sus elementos, así como de coches cafetería y cabinas de conducción, donde abundan dispositivos especialmente sensibles, como pantallas táctiles, botoneras, picaportes y paneles.
5. Sustitución de los reposacabezas de todos los asientos antes de cada viaje.
6. Registro de cada limpieza y desinfección, con fecha y hora de los trabajos realizados. Esta ficha figura en zonas visibles del interior del tren para tu consulta e información.
7. Ejecución de una limpieza extraordinaria y ampliada cada cinco viajes aplicando desinfectante a todo el tren.
8. Ningún tren se pone en marcha sin haber sido sometido a una limpieza previa y sin la reposición obligada de los elementos higiénicos y sanitarios. La flota de trenes es sometida a la programación habitual de limpieza ahora reforzada con intervenciones adicionales que garantizan los más altos estándares de calidad en la desinfección.
9. Un equipo de más de 125 personas garantiza la desinfección y limpieza de todos los espacios durante el viaje. Se ocupan del mantenimiento específico de aquellas plazas que quedan libres en estaciones intermedias, para dejarlas completamente higienizadas antes de ser ocupadas por otra persona, e intervienen durante el trayecto en cualquier otro punto del tren en el que sea necesario.
10. Incremento de la tasa de ventilación en el interior de los coches. En la actualidad, Renfe está haciendo 9 renovaciones completas de aire en la sala de viajeros a la hora (cada 7 minutos). Esta limpieza asegura la renovación completa del aire en los coches de viajeros.
11. El acceso a la zona de embarque solo se podrá realizar dentro de la hora previa a la salida del tren. Si llegas con más tiempo puedes esperar en el vestíbulo de la estación.
12. El proceso de embarque (check-in) se cerrará 5 minutos antes de la salida del tren.
13. El embarque se realizará de forma organizada, con acceso preferente para las personas mayores, familias, personas que viajen con niños o con carritos de bebé y personas de movilidad reducida.
14. Se asegura la distancia interpersonal mediante rotulación o marcas en el suelo y emisión de mensajes recordatorios.
15. También modificamos los procesos de desembarque o bajada del tren, que se realizará de forma progresiva al llegar a la estación de destino, iniciándose siempre la salida en las filas más cercanas a la puerta y continuando de forma ordenada.
16. Recomendamos el pago en taquillas de las estaciones con medios telemáticos (tarjeta o móvil), para evitar contactos con dinero en efectivo.
17. Utiliza mascarilla siempre que viajes, tanto en el tránsito por la estación, como en el interior del tren y durante todo el trayecto. Su uso es obligatorio, por tu seguridad y la de todos.
18. Utiliza el transporte público con responsabilidad: no viajes si tienes síntomas compatibles con la enfermedad.
19. Recuerda que el peso máximo de tu equipaje no puede superar los 25 kilos.
20. Asegúrate de llegar a la estación con tiempo suficiente. Es recomendable que llegues con una antelación de 30 minutos.
21. Presta atención a la señalización, a los avisos por megafonía y a las indicaciones del personal.
22. Evita, en lo posible, hablar con otros viajeros o por teléfono.
23. Cuando el tren se detenga al llegar al destino, permanece sentado en tu asiento hasta que hayan desembarcado los pasajeros sentados en las filas más próximas a la salida.
24. Evita aglomeraciones durante tu viaje, especialmente en la plataforma de la puerta de salida.
25. En todo momento mantén las normas de higiene recomendadas y respeta la distancia de seguridad con otros viajeros.
26. Supresión de Servicios a Bordo y en Tierra en trenes Ave y Larga Distancia.  
Se suprime la restauración a bordo.  
Se cierra la cafetería de todos los trenes.  
Se suprime el servicio de bar móvil en el asiento.  
Se elimina el reparto de prensa a bordo.  
No se repartirán auriculares.  
Se cierran las Salas Club de las estaciones.
27. Consulta en Renfe las nuevas políticas de cambios y devoluciones.