

**PVSC.2022.167749 LOGIL3E**

1 mensaje

Posventa Viajeros <PosventaViajeros@renfe.es>

6 de marzo de 2024, 8:21

Para: "[REDACTED]"

**PVSC.2022.167749**

Madrid, 06 de marzo de 2024

Estimado Sr. [REDACTED]

Hemos leído con atención su queja del pasado día 13 de diciembre de 2023 con relación al transporte de animales.

En la actualidad, el transporte de animales domésticos en trenes de viajeros de Renfe está definido de acuerdo con unas determinadas condiciones, que intentan satisfacer la demanda del colectivo de clientes que llevan en sus viajes a sus animales de compañía, salvaguardando los derechos del resto de clientes.

En este sentido nuestra normativa al respecto contempla, de manera general, que se permite su transporte siempre que no se oponga el resto de los viajeros, debiéndose el dueño hacer responsable de las molestias y daños que pueda ocasionar el animal.

Se admite como máximo un solo animal por viajero, de peso no superior a 10 Kg. y dentro de una jaula cuyas dimensiones no excedan de 60x35x35 cm.

El transporte es gratuito siempre que el viajero lleve billete de la opción Prémium.

Los perros guía y de asistencia, podrán viajar gratuitamente acompañando a sus dueños, debidamente identificados. Los adiestradores y agentes de socialización, tienen los mismos derechos de acceso que los usuarios de perros guía y de asistencia cuando vayan acompañados de los mismos durante su entrenamiento. Igualmente deberán ir debidamente identificados. Estas condiciones, se encuentran disponibles en nuestra página web: www.renfe.com.

El equipo Renfe está a su entera disposición.

Atentamente,

Centro Posventa Online
Dirección de Experiencia de Cliente y Accesibilidad

Información básica sobre protección de datos.

Le informamos que los datos que nos facilite serán responsabilidad de Renfe Viajeros, Sociedad Mercantil Estatal, S.A., que los tratará para la gestión y respuesta de las solicitudes de información, quejas, reclamaciones y/o sugerencias remitidas así como la realización de encuestas globales de calidad en el servicio de atención al cliente. En este sentido, le informamos que las bases que legitiman estos tratamientos son el Interés legítimo por parte de Renfe Viajeros en tramitar sus solicitudes. En caso de la gestión de reclamaciones, la base legal será el cumplimiento de obligaciones legales (arts 62.3 y 58.4.a de la

Ley 38/2015, de 29 de septiembre, del Sector Ferroviario). Asimismo, le informamos que no se cederán datos a terceros, salvo obligación legal. Puede acceder, rectificar, suprimir, así como ejercer el resto de derechos que le reconoce la normativa, tal y como se explica en la Política de Privacidad de Renfe Viajeros que puede consultar en www.renfe.com.

El contenido de este correo electrónico y cualquiera de sus ficheros anexos son CONFIDENCIALES y están protegidos por el art. 18.3 de la Constitución Española que garantiza el secreto de las comunicaciones. Si usted no es el destinatario y lo recibe por error, por favor notifíquese inmediatamente al remitente. No revele estos contenidos a ninguna otra persona, no los utilice para otra finalidad, ni almacene y/o copie esta información en medio alguno. Los correos electrónicos son susceptibles de ser alterados por terceras personas y por tanto, Renfe Operadora declina toda responsabilidad si el mensaje ha sido alterado o falsificado, así como respecto de las opiniones o conclusiones.