



## **Preguntas frecuentes del servicio y producto Avión+Tren:**

### **1. ¿Qué es Renfe?**

Renfe es una compañía de trenes con amplia cobertura dentro de España.

### **2. ¿Qué tipo de convenio hay entre Avianca y Renfe?**

El acuerdo entre Avianca y Renfe es una alianza intermodal (entre distintos modos de transporte) que permite conectar trayectos aéreos con trayectos en tren.

### **3. ¿Acumulo millas LifeMiles por los trayectos en tren?**

Los trayectos en tren no acumulan millas.

### **4. ¿Puedo redimir millas LifeMiles en segmentos de Renfe?**

No, no es posible redimir LifeMiles en Renfe.

### **5. ¿La conexión entre Avianca y Renfe se hace en el aeropuerto en España?**

No, los trenes hacia/desde destino final salen/llegan de/a estaciones en la ciudad. El traslado entre el aeropuerto de Madrid o Barcelona y la estación del tren es por cuenta del pasajero y para ello existen opciones de transporte público: bus expreso, metro, tren de cercanías...

### **6. ¿Cuál es el valor del billete de tren?**

El billete de tren hasta destino final está incluido en el valor de la tarifa aérea.

### **7. ¿Cuál es la vigencia del billete de tren?**

La validez y las condiciones del billete de tren son las mismas que las del billete de Avianca.

### **8. ¿Si hay cambios anticipados de horario en los trenes, Avianca me informará?**

La notificación se hará de la misma forma que cuando se trata de una conexión con otra aerolínea. Recuerde la importancia de facilitar siempre teléfonos de contacto o email al momento de realizar la reserva

### **9. ¿Qué servicios especiales puedo solicitar en el tren?**

Avianca no puede ofrecer servicios especiales para los trayectos en tren.

### **10. ¿Se puede conectar con otro avión a la ida y con tren al regreso o viceversa?**

Sí, es posible.

### **11. ¿Se permiten cambio de rutas en el tren después de iniciar el viaje?**

Sí, sujeto a disponibilidad y a las condiciones de la tarifa reservada

**12. ¿A quién debo dirigirme en caso de queja o reclamo?**

Se deben presentar a Avianca directamente. Pueden ser necesarios soportes que sustenten la reclamación.

**13. ¿Qué características tienen las clases Turista, Preferente o Club de los trenes? ¿Cómo puedo acceder a ellas?**

La clase Club es equivalente a Clase Ejecutiva. Se ofrece comida con copa de licor u otra bebida.

La clase Preferente es similar a la Club pero no se ofrecen bebidas alcohólicas.

Las clases Club y Preferente se ofrecen a clientes de Clase Ejecutiva de Avianca siempre y cuando el tren ofrezca estas clases.

La clase Turista es equivalente a la Clase Económica.

**14. ¿Existen facilidades de acceso para sillas de ruedas en los trenes?**

Sí. Recuerde que el trayecto desde la estación de tren hasta el aeropuerto es por cuenta del cliente.

**15. ¿Se puede contratar este servicio para menores sin acompañar?**

No, no se prestara el servicio

**16. ¿Se pueden reservar asientos en los trayectos de tren?**

No, estos se asignan automáticamente cuando se realiza el check-in