renfe | Viajeros

Dirección de Comercial

Guía de uso del Programa de Fidelización

+ renfe

Madrid, 21 de mayo de 2015

Programa de Fidelización +Renfe. Características principales

1. Nombre e identidad visual..... pag. 3
2. Tarjetas y niveles de consumo..... pag. 5
3. Numeración, caducidad y soporte de tarjeta. Saldo de puntos..... pag. 6
4. Nuevos “Puntos Renfe” vs. “Europuntos”..... pag. 7
5. Procesos de obtención y canje de Puntos Renfe .....pag. 8
6. Tabla de beneficios asociados a cada nivel de tarjeta..... pag. 9
7. Teléfonos de contacto y nuevos buzones de correo..... pag. 10

1. Nombre e identidad visual (tarjetas físicas y en el móvil)

El programa de fidelización se denomina **Programa +Renfe**

Las tarjetas se denominan en general **Tarjetas +Renfe**

Los **Europuntos** cambian a **Puntos Renfe**

1. Nombre e identidad visual (tarjetas en formato PDF)

2. Tarjetas y niveles de consumo

TARJETA +RENFE PREMIUM

A partir 10.000 € de consumo/año en billetes de tren

Sin fecha caducidad impresa en la tarjeta (no se repondrá tarjeta física anualmente); salvo bajadas de nivel o por pérdida, deterioro, etc.

***PassBook* y PDF**

TARJETA +RENFE ORO

De 3.000 € a 10.000 € de consumo/año en billetes de tren

Sin fecha caducidad impresa en la tarjeta (no se repondrá tarjeta física anualmente); salvo subidas o bajadas de nivel o por pérdida, deterioro, etc.

***PassBook* y PDF**

TARJETA +RENFE PLATA

De 1.000 € a 3.000 € de consumo/año en billetes de tren

Sin fecha caducidad impresa en la tarjeta, (no se repondrá tarjeta física anualmente); salvo subidas o bajadas de nivel o por pérdida, deterioro, etc

***PassBook* y PDF**

TARJETA +RENFE

Hasta 1.000 € de consumo/año en billetes de tren

Sin caducidad, (recibirán la tarjeta física solo los clientes que lo soliciten expresamente); y desaparece la norma por la cual se enviaba tarjeta física automáticamente tras realizar el primer viaje

***PassBook* y PDF**

3. Numeración, caducidad y soporte de tarjeta. Saldo de puntos

Numeración de la tarjeta

- El programa **+Renfe** respeta el antiguo número de Tempo del cliente

Caducidad tarjetas +Renfe Plata, +Renfe Oro y +Renfe Premium

- Las tarjetas **+Renfe Plata, +Renfe Oro y +Renfe Premium** no tendrán fecha de caducidad impresa.

- En las tarjetas en soporte *PassBook* y PDF sí aparece la fecha de caducidad que coincide con la fecha de fin de nivel (ahora no es un mes más como en el anterior programa Tempo).

- Todos los clientes que a fecha 1 de junio de 2015 sean poseedores de tarjeta **+Renfe Plata, +Renfe Oro** y **+Renfe Premium** permanecerán en este nivel hasta el 31 de mayo de 2016.

Soporte PassBook y PDF

- **A partir del 1 de junio de 2015**, los titulares de una tarjeta Tempo Básica (programa actual) recibirán únicamente una tarjeta +Renfe en formato *PassBook* y PDF a través de un e-mail. También podrán descargarse su *PassBook* y PDF a través de la zona privada. Sólo recibirán tarjeta "+ Renfe" física (de plástico) los clientes cuando lo soliciten expresamente.

- **A partir del 28 de mayo de 2015**, los clientes con tarjetas +Renfe Plata, +Renfe Oro y +Renfe Premium también podrán descargarse su tarjeta en formato *PassBook* y PDF a través de un enlace en la zona privada.

Saldo de puntos

- El **1 de junio de 2015** el saldo de puntos del cliente se multiplicará por diez, convirtiendo los Europuntos en Puntos Renfe que conservarán la caducidad inicial de los europuntos originales; es decir, 3 años desde su fecha de obtención.

4. Nuevos “Puntos Renfe” vs. “Europuntos”

1. Con el programa **+Renfe** desaparece el concepto Europunto dando lugar a los **Puntos Renfe**

2. Los **Puntos Renfe** tienen una equivalencia distinta al Europunto:
1 Europunto = 10 Puntos Renfe

3. Los **Puntos Renfe** tienen **una caducidad de 3 años** desde su fecha de obtención (igual que los Europuntos)

5. Procesos de obtención y canje de Puntos Renfe

Obtención de puntos

- El programa **+Renfe** concede puntos a los clientes pertenecientes al programa, tanto por los viajes que realicen como por la contratación de productos/servicios ofrecidos por las empresas asociadas al programa.
- Para la obtención de puntos por billetes de tren será **imprescindible que el cliente indique su número de tarjeta en el momento de la compra.** El cliente obtendrá puntos en función, no sólo del nivel de tarjeta, clase y tarifa, sino también del **tipo de tren, la anticipación en la compra y el canal de venta** (bonificando más las compras cuanto mayor sea la anticipación, así como compras realizadas en www.renfe.com, compras en Clases de confort superiores y compras de tarifas sin descuento)
- La asignación de puntos se realizará una vez realizado el viaje.

Canje de puntos

- Los puntos podrán canjearse tanto por billetes de tren como por la contratación de productos/servicios ofrecidos por las empresas asociadas al programa.

5. Tabla de beneficios asociados a cada nivel de tarjeta

	+Renfe	+Renfe Plata	+Renfe Oro	+Renfe Premium
Obtención de puntos por sus viajes en tren.	●	●	●	●
Código regalo programa +Renfe. Descuento 50%.	●	●	●	●
Billete gratuito anual con código promocional para tarjetas Oro y Premium. Clientes tarjeta Plata descuento 50%.		●	●	●
Acceso gratuito salas club de estaciones.		●	●	●
Prioridad en controles de acceso a trenes, progresivamente en estaciones determinadas.			●	●
Atención preferente en Puntos de Última Hora de estaciones para realizar operaciones de cambio o anulación, progresivamente en estaciones determinadas.			●	●
Servicio de atención telefónica exclusivo 902 995 690 para compra de billetes y operaciones de cambios y anulaciones.			●	●
Upgrade. Mejora de clase, 3 al año.				●

6. Teléfonos de contacto y nuevos buzones de correo

902 420 024

Número de atención a clientes del programa **+Renfe.**

masrenfe@renfe.es

Nuevo buzón de correo de atención a clientes del programa **+Renfe.**

902 995 690

Nuevo número de atención exclusiva a clientes **+Renfe Oro** y **+Renfe Premium** del programa **+Renfe**.

masrenfeoro@renfe.es y masrenfepremium@renfe.es

Nuevos buzones de correo exclusivos para clientes **+Renfe Oro** y **+Renfe Premium** del programa **+Renfe**.