

SERVICIO DE ASISTENCIA DE RENFE



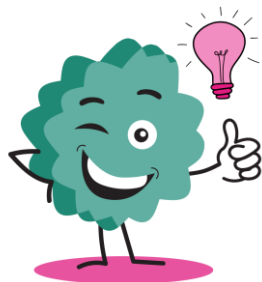
ÍNDICE

SERVICIO DE ASISTENCIA DE RENFE	1
¿QUÉ ES EL SERVICIO DE ASISTENCIA DE RENFE?.....	3
• MODALIDADES DEL SERVICIO.....	3
• ¿QUÉ OFRECE ESTE SERVICIO?.....	4
¿CÓMO SE SOLICITA ESTE SERVICIO?	5

● ¿QUÉ ES EL SERVICIO DE ASISTENCIA DE RENFE?

Es un **servicio gratuito de atención y asistencia** a personas con **discapacidad** o movilidad reducida.

Sirve para:



- Orientar, informar y ayudar en el **acceso y tránsito por las estaciones**.
- Orientar, informar y ayudar en la **subida y/o bajada de los trenes**.

● MODALIDADES DEL SERVICIO

Este servicio se presta en **2 modalidades**:

- ✓ **Servicio permanente**: hay 69 estaciones que ofrecen este Servicio de Asistencia de forma permanente.
En ellas, puedes solicitar asistencia con una **antelación de 30 minutos**.
Las **estaciones de Castilla y León** con Servicio de Asistencia permanente son las siguientes:
 - Estación de Ávila.
 - Estación de Burgos Rosa de Lima.
 - Estación de León.
 - Estación de Miranda de Ebro.
 - Estación de Palencia.
 - Estación de Salamanca.
 - Estación de Segovia.
 - Estación de Valladolid.
- ✓ **Servicio puntual**: hay 72 estaciones que ofrecen este servicio de forma puntual.

En ellas, puedes solicitar asistencia con una **antelación de 12 horas**.

Las **estaciones de Castilla y León** con Servicio de Asistencia puntual son las siguientes:

- Estación de Astorga.
- Estación de Briviesca.
- Estación de Medina del Campo.
- Estación de Peñaranda de Bracamonte.
- Estación de Plasencia.
- Estación de Ponferrada.
- Estación de Sahagún.
- Estación de Soria.
- Estación de Veguellina.
- Estación de Zamora.

● **¿QUÉ OFRECE ESTE SERVICIO?**

Con este servicio, las personas con **problemas de movilidad** pueden:

- ✓ Solicitar una **silla de ruedas** para desplazarse dentro de la estación.
- ✓ Recibir **asistencia** para subir y/o bajar del tren.

Por su parte, las personas con **discapacidad auditiva** pueden disponer de **ayudas técnicas** para una mejor comunicación.

Las personas con **discapacidad visual** pueden:

- ✓ Tener **acompañamiento** para desplazarse dentro de la estación.

- ✓ Recibir **asistencia** para subir y/o bajar del tren.

Por último, las personas con **discapacidad intelectual** o **dificultades de comprensión** pueden recibir **orientación y acompañamiento** desde la estación hasta su asiento en el tren.



● ¿CÓMO SE SOLICITA ESTE SERVICIO?

- En las **taquillas** de las estaciones de Renfe.
- En la **página web de Renfe**: <https://www.renfe.com/es/es>
- En la **página web de Avlo**:
https://avlorenfe.com/vlc/home.do?c=_hWfv
- En la **aplicación “Servicio de Asistencia”**:
https://play.google.com/store/apps/details?id=com.renfe.renfe_atendo&hl=es&gl=US (Android) y
<https://apps.apple.com/es/app/renfe-atendo/id1238264486> (iPhone).
- A través del **teléfono de Asistencia**: 91 214 05 05