

**En cumplimiento de la Ley 3/2017, de 27 de junio, de Presupuestos Generales del Estado para 2017, publicada en el BOE de fecha 28 de junio de 2017, los pasajeros que acrediten la residencia en Canarias tendrán derecho a la subvención del 75%. Esto supone un incremento de la subvención del 25%.**

Por tanto:

**¿Cuándo se inicia la aplicación de la subvención del 75%?**

La subvención podrá aplicarse a los billetes comprados a partir del 29 de junio 2017.

**¿Quién tiene derecho a esta nueva subvención?**

Tienen derecho todos los pasajeros que cumplan con los requisitos necesarios para acreditar la residencia en la Comunidad Autónoma de Canarias.

**¿Qué pasa si yo he comprado mi billete antes de la fecha de inicio de la aplicación de la subvención del 75% para viajar a posteriori?**

Los clientes con billetes comprados y cuyas condiciones de la tarifa permitan reembolso:

- Requerir la cancelación con derecho al reembolso del 100% del billete o de los trayectos no utilizados.
- Tarifas reembolsables: Base y Clase Oro.

Los clientes con billetes comprados y cuyas condiciones de la tarifa no permiten reembolso:

- La aplicación de la subvención no tiene efecto retroactivo
- Las condiciones de la tarifa aplicada en su billete no permiten reembolso o devolución.
- Permite cambios de fecha y hora sujetos a disponibilidad
- Tarifas no reembolsables: Supermini, Mini, Reducida, Económica y FudeNaS.

**¿Cómo solicito el reembolso de mi billete?**

Si el billete comprado con tarifa reembolsable ha sido adquirido en cualquiera de los canales de Fred. Olsen Express (oficinas de ventas, página Web, App o en el teléfono 902 100 107) y con fecha de viaje posterior a la publicación de la aplicación de la subvención del 75%, podrá dirigirse a cualquiera de ellos (a excepción de la APP y la Web) para la cancelación del mismo y solicitar el reembolso del importe pagado.

Si ha adquirido el billete en una Agencia de viajes tendrá que dirigirse a ella para solicitar información.

**¿Puedo cambiar mi billete comprado antes de la entrada en vigor de la subvención del 75% por uno de Tarifa Superior?**

Si su billete permite cambios sin coste adicional, y fue adquirido antes de la entrada en vigor de la subvención del 75% para viajar después del 28 de junio, únicamente permitirá cambio de día y hora, pero no de Tarifa Superior (por ejemplo Clase oro).

El cambio a Tarifa Superior, supone la emisión de un nuevo billete sujeto a las condiciones aplicadas a partir del 75% de subvención, y siguiendo instrucciones de la Dirección General de Marina Mercante, dicha subvención no tiene carácter retroactivo.

Por su parte, los cambios de horas y fechas están sujetos a disponibilidad de plazas en las tarifas contratadas originalmente.