REGLAMENTO PARA PASAJERO

FERROCARRILES DEL SUR

REGLAMENTO PARA PASAJEROS FERROCARRILES DEL SUR S.A

El presente Reglamento establece las condiciones que rigen para los pasajeros que utilizan los servicios de transporte de pasajeros por vía ferroviaria prestados por Ferrocrriles del Sur S.A., en adelante FESUR S.A., o La Empresa. Su cumplimiento y observancia es obligatorio para los pasajeros, el personal de FESUR S.A., los contratistas y personal subcontratado cuando se encuentren al interior de los recintos de La Empresa.

Generalidades

Artículo 1
Los usuarios de los servicios prestados por FESUR S.A., serán transportados en los vehículos ya sean ferroviarios u otros medios de transporte destinados a tal fin, en las condiciones de admisión, tarifas y frecuencias establecidas por la empresa, las cuales serán informadas por escrito en las boleterías, y/o trenes, estaciones, y/o los sitio Web de La Empresa, se considera canal de comunicación las redes sociales.

Artículo 2
Toda persona tiene derecho a utilizar los servicios de transporte de FESUR S,A., con las excepciones establecidas en el presente Reglamento.

Artículo 3
El transporte de personas en la red de FESUR S.A., se realizará en virtud de un contrato de transporte regulado por las condiciones generales y especiales establecidas para cada servicio y las disposiciones contenidas en el presente Reglamento.

Artículo 4
El contrato de transporte con FESUR S.A., es consensual y se perfecciona mediante la adquisición y uso por parte del pasajero de la tarjeta Biotrén, las que actúan como monedero, es decir, con suficiente saldo de cuotas de transporte valorizadas para poder acceder al servicio y en el caso del servicio Corto Laja por la adquisición de un boleto que actúa como comprobante de acceso con el valor determinado según con condición y destino del pasajero en el referido servicio Corto Laja.

Artículo 5
La adquisición y uso de la tarjeta Biotrén/boleto Corto Laja genera la obligación por parte del usuario de dar cumplimiento a las disposiciones del presente Reglamento.

Artículo 6
El contrato de transporte entre FESUR S.A., y el pasajero produce sus efectos desde el momento en que el usuario ingresa a la zona paga definida en los artículos 13 al 16 del presente Reglamento, hasta que haga abandono de dicha zona, en cualquiera de las estaciones de Biotrén.

SERVICIO BIOTREN

Artículo 7
FESUR S.A. con su servicio Biotrén prestará el servicio de transporte suburbanode pasajeros entre las Estaciones de la ciudad de Concepción, siendo éste el ámbitogeográfico de prestación de los servicios desarrollados por la Empresa.

Los servicios de Biotrén comprendedentro de su circuito ferroviario las siguientes estaciones y comunas: Intermodal Coronel, Laguna Quiñenco, Cristo Rendentor, Huinca, Los Canelos, Hito Galvarino; de la comuna de Coronel; Cardenal Raúl Silva Henríquez y El Parque; Lomas Coloradas, Costa Mar, Alborada, Diagonal Biobío, Juan Pablo II de la comuna de San Pedro de la Paz; Mercado, El Arenal, Hospital las Higueras, Los Cóndores, de la comuna de Talcahuano; U.T.F.S.M, de la comuna de Hualpén; Lorenzo Arenas e Intermodal, de la comuna de Concepción; Chiguayante, Pedro Medina, Manquimávida, Leonera, de la comuna de Chiguayante; Hualqui de la comuna de Hualqui.

Asimismo Biotrén podrá desarrollar y ofrecer servicios de transporte combinado más allá del alcance geográfico de la red ferroviaria, denomida integración.

Artículo 8
Sin perjuicio de lo anterior, Biotrén podrá prestar los servicios entre sus estaciones en la forma que considere más adecuada utilizando incluso otros medios de transporte.
La empresa podrá establecer servicios de recorrido parcial de la red, servicios con detención en todas o algunas de las estaciones del recorrido, establecer nuevas estaciones, interrumpir el servicio en alguna de ellas o suprimir estaciones.
Cualquier variación en la prestación del servicio de transporte, será oportunamente difundida para el conocimiento de los usuarios.

Sistema tarifario de Biotrén

Artículo 9
Biotrén cuenta con tres franjas horarias para la prestación de sus servicios, denominadas “punta mañana, hora valle y punta tarde”. Biotrén podrá implementar y modificar cuando lo estime necesario, un régimen de tarifas preferenciales o diferenciadas según el tipo de usuario, la hora de viaje, el día de utilización del servicio, la frecuencia o periodo de utilización del servicio u otros criterios.

Artículo 10
Biotrén dará a conocer pública, oportuna y adecuadamente el sistema tarifario vigente en cada una de las estaciones de la red. Asimismo, notificará a sus usuarios de cualquier modificación o cambio que dicho sistema experimente por un medio de amplia difusión pública.

Artículo 11
Biotrén se reserva el derecho de modificar las tarifas básicas, preferenciales o diferenciadas, en cualquier momento, así como también a modificar los valores de los productos que ofrece a sus clientes, siendo vistas y fiscalizadas por la Serimi de transporte y telecomunicaciones.

Artículo 12
Para efectos de aplicación de tarifas y beneficios asociados, Biotrén ha establecido diversas categorías o tipos de Tarjetas y Usuarios según se detalla en Anexo 1 del presente instrumento.

Sistema de Pago en Biotrén

Artículo 13
Los torniquetes emplazados en cada una de las estaciones de Biotrén, permiten determinar el cobro del viaje por horario del viaje realizado. En consecuencia, el uso del sistema de transporte de Biotrén requiere que cada usuario valide ingreso y salida.

Artículo 14
Todo cliente deberá poseer una tarjeta Biotrén para poder realizar cualquier viaje en el servicio de Biotrén.

Artículo 15
La zona paga comprende aquel espacio constituido desde la línea de torniquetes hacia el interior de la estación, incluyendo los andenes y automotores, por la parte del hall de las boleterías al interior de los torniquetes y sólo podrá acceder el pasajero que haya previamente validado su ingreso a través del uso de una tarjeta Biotrén en alguno de los torniquetes de la estación. Los automotores se consideran una extensión de las zonas pagas, rigiendo en ellos las mismas disposiciones que para este tipo de zona, además de las propias, aplicables a los automotores, en caso de no validar el ingreso a bordo, el conductor o asistente esta en todo el derecho de hacer el cobro respectivo, solicitar descender del tren o llevarlo a marcar su tarjeta en la estación más cercana.

Fallas técnicas u otros problemas de la tarjeta

Artículo 16
En el evento que una tarjeta Biotrén presentare fallas técnicas, el usuario tendrá derecho, sin costo a la reposición y reemplazo. Corresponderá al agente de la boletería recibir y comprobar que la tarjeta Biotrén presente efectivamente una falla técnica y no un daño físico visible. Si a juicio del agente de boletería la tarjeta presentare daño físico visible, el

usuario asumirá íntegramente el costo de reposición y reemplazo de la tarjeta Biotrén. El usuario tendrá derecho a que por intermedio de la Oficina de Atención al Cliente se le abone a la nueva tarjeta el saldo no utilizado y remanente de la tarjeta Biotrén reemplazada.

Artículo 17
En caso que un usuario tuviere un problema en la utilización de la tarjeta Biotrén, deberá dirigirse a las Oficinas de Atención al Cliente. Los clientes tienen plazo máximo de un año, desde el día de la falla, para realizar el traspaso de saldo, de lo contrario se entenderá que el cliente renuncia voluntariamente al saldo de su tarjeta.

Ver anexo 1.3

Venta de tarjetas Biotrén

Artículo 18
Las tarjetas Biotrén podrán ser adquiridas por los usuarios en los diversos puntos de venta habilitados por Biotrén (boleterías, cajas u otros).

Artículo19
Los usuarios de Biotrén estarán obligados a portar la tarjeta Biotrén durante toda la extensión de su viaje, encontrándose obligados a exhibirla al personal de Biotrén que lo requiera, siempre que el usuario se encuentre en la zona paga y para el sólo efecto de acreditar haber traspasado válidamente los torniquetes.

Artículo 20
Los niños que cursen el preescolar no deberán registrar su viaje ingresando acompañado por un adulto, los niños que cursen enseñanza básica deberán registrar su viaje por torniquete con su tarjeta personalizada y liberada de pago.

Servicio de Corto Laja

Artículo 21
FESUR S.A., con su servicio Corto Laja prestará el servicio de transporte urbano rural de pasajeros entre las Estaciones de la ciudad de Concepción, y Provincia del Bio-bio siendo éste el ámbito geográfico de prestación de los servicios desarrollados por la Empresa.

Asimismo Corto Laja podrá desarrollar y ofrecer servicios de transporte combinado más allá del alcance geográfico de la red ferroviaria.

Los servicios de Corto Laja comprende dentro de su circuito ferroviario las siguientes estaciones y comunas: Mercado, El Arenal, Hospital las Higueras, Los Cóndores, de la

comuna de Talcahuano; U.T.F.S.M, de la comuna de Hualpén; Lorenzo Arenas e Intermodal, de la comuna de Concepción; Chiguayante, Pedro Medina, Manquimávida, Leonera, de la comuna de Chiguayante; Hualqui, Quilacoya, San Miguel, Unihue, Valle Chanco, Los Acacios y Talcamávida de la comuna de Hualqui; Gomero, Buenuraqui y San Rosendo de la comuna de San Rosendo; Laja de la comuna de Laja.

Artículo22
Sin perjuicio de lo anterior, Corto Laja podrá prestar los servicios entre sus estaciones en la forma que considere más adecuada utilizando incluso otros medios de transporte.
La empresa podrá establecer servicios de recorrido parcial de la red, servicios con detención en todas o algunas de las estaciones del recorrido, establecer nuevas estaciones, interrumpir el servicio en alguna de ellas o suprimir estaciones.
Cualquier variación en la prestación del servicio de transporte, será oportunamente difundida para el conocimiento de los usuarios.

Sistema tarifario de Corto Laja

Artículo 23
Corto Laja cuenta con ocho frecuencias diarias, cuatro de cada extremo. De la misma manera Corto Laja podrá implementar y modificar cuando lo estime necesario, un régimen de tarifas preferenciales o diferenciadas según el tipo de usuario, la hora de viaje, el día de utilización del servicio, la frecuencia o periodo de utilización del servicio u otros criterios.

Artículo 24
Corto Laja dará a conocer pública, oportuna y adecuadamente el sistema tarifario vigente en cada una de las estaciones de la red. Asimismo, notificará a sus usuarios de cualquier modificación o cambio que dicho sistema experimente por un medio de amplia difusión pública.

Artículo 25
Corto Laja se reserva el derecho de modificar las tarifas básicas, preferenciales o diferenciadas, en cualquier momento, así como también a modificar los valores de los productos que ofrece a sus clientes, siendo vistas y fiscalizadas por la Serimi de transporte y telecomunicaciones.

Artículo 26
Para efectos de aplicación de tarifas y beneficios asociados, Corto Laja ha establecido diversas categorías o tipos de Boleto y Usuarios según se detalla en Anexo 2 del presente instrumento.

Sistema de Pago en Corto Laja.

Artículo 27

Las Boleterías emplazados en cada una de las estaciones de FESUR S.A., permiten determinar el cobro del viaje y horario del viaje realizado. En consecuencia, el uso del sistema de transporte de Corto Laja requiere que cada usuario valide ingreso con el vigilante/guardia respectivo.

Artículo 28
Todo cliente deberá poseer un boleto para poder realizar cualquier viaje en el servicio de Corto Laja.

Artículo 29
La zona paga comprende aquel espacio constituido desde la línea de torniquetes hacia el interior de la estación, incluyendo los andenes y automotores, por la parte del hall de las boleterías al interior de los torniquetes y sólo podrá acceder el pasajero que haya previamente validado su ingreso a través del uso de un boleto Corto Laja en el acceso de la estación. Los automotores se consideran una extensión de las zonas pagas, rigiendo en ellos las mismas disposiciones que para este tipo de zona, además de las propias, aplicables a los automotores, en caso de no validar el ingreso a bordo, el conductor o asistente esta en todo el derecho de hacer el cobro respectivo, solicitar descender del tren o llevarlo a marcar en la estación más cercana.

Venta de boletos Corto Laja

Artículo 30
Los boletos Corto Laja podrán ser adquiridas por los usuarios en los diversos puntos de venta habilitados en el circuito (boleterías, cajas u otros).

Artículo 31
Los usuarios de Corto Laja estarán obligados a portar el boleto Corto Laja durante toda la extensión de su viaje, encontrándose obligados a exhibir al personal de FESUR S.A., que lo requiera, siempre que el usuario se encuentre en la zona paga.

Limitaciones del servicio de transporte

Equipaje y bultos de mano

Artículo 32
Los usuarios de nuestros servicios Biotrén y Corto Laja, podrán llevar consigo gratuitamente el equipaje y bultos que puedan portar en mano y que por su forma, dimensiones y volumen no produzca molestias a los demás usuarios. En ningún caso el equipaje y/o bulto podrá ser de grandes dimensiones, ni contener elementos cuya naturaleza contravenga lo dispuesto en las disposiciones de seguridad establecidas en el presente reglamento y demás normativas aplicables. En ningún caso se podrá trasladar

bicicletas en los automotores, a menos que la empresa disponga lo contrario para una promoción o temporada estival.

Artículo 33
Biotrén y Corto Laja no será responsable de la pérdida, hurto, daño o deterioro del equipaje ni de las pertenencias personales de cualquier especie que los usuarios porten o lleven consigo en los automotores o estaciones.

Equipajes y objetos abandonados

Artículo 34
Biotrén y Corto Laja no se responsabiliza por los equipajes bultos y demás objetos abandonados por los usuarios, así como de todos aquellos objetos encontrados en los automotores, andenes o recintos de estaciones, los que según su apariencia puedan ser considerados como objetos sospechosos y tratados como tales por el personal de seguridad de la Empresa. Aquellos objetos respecto de los cuales se compruebe que no representan riesgo para el personal o las instalaciones de FESUR S.A., serán trasladados a dependencias de la Empresa, donde se conservarán durante el plazo de dos meses. Estos ingresarán a un registro, en el cual se hará indicación de sus señas principales, el día y el lugar en que fueron encontrados.

<u>Ingreso de Perros de Asistencia y Transporte de Animales Domésticos.</u>

Artículo 35
Se permitirá el ingreso a los recintos, estaciones, andenes y automotores de FESUR S.A., de perros de asistencia para personas con discapacidad, que se encuentren debidamente identificados mediante Tarjeta otorgada por FESUR S.A., Será de responsabilidad del dueño del perro de asistencia o de quien se sirva de él, adoptar las medidas necesarias para asegurar una sana convivencia y evitar disturbios y molestias a los demás pasajeros. Mientras dure el periodo de entrenamiento de los perros, los adiestradores gozarán de los mismos derechos de accesibilidad que le asisten a las personas con discapacidad usuarias de perros de asistencia, siempre y cuando porten la identificación respectiva.

Artículo 36
Se permitirá el transporte de pequeños animales domésticos en los automotores, siempre y cuando éstos sean transportados en jaulas portátiles, diseñadas para ello. Se exceptúa de esta exigencia a los perros de asistencia para personas con discapacidad.

Artículo 37
El usuario portador de un animal doméstico será el único responsable de cualquier daño o molestia que este pudiere causar, ya sea a los pasajeros o a los equipos e instalaciones de FESUR S.A.

Artículo 38
Sin perjuicio de lo expresado precedentemente, FESUR S.A., se reserva el derecho a no permitir o de suspender el transporte de cualquier animal, si a juicio de su personal, tal transporte puede afectar en cualquier forma la comodidad de los demás usuarios o la integridad de los equipos e instalaciones de FESUR S.A.

Artículo 39
Menores de 10 años de edad.

Se recomienda que los menores de diez años deban viajar acompañados de una persona mayor de edad quien será responsable de su seguridad, está prohibido dejar a cargo de nuestro personal a bordo a los menores de edad. En caso de ser una situación extrema se accederá a traves de una carta de autorización por parte del apoderado eximiendo de toda responsabilidad a la empresa y a sus funcionarios.

Atención al usuario

Artículo 40
El sistema de información de los automotores de FESUR S.A., anuncia en su exterior el destino final del tren, así como otros datos o publicidad que determine La Empresa.

Artículo 41
Tanto al interior de las estaciones como de los vehículos ferroviarios se difundirán mensajes sonoros con información relativa al servicio o a publicidad de cualquier especie.

Artículo 42
En todas las boleterías de la red de FESUR S.A., existirán **"**Formularios de Sugerencias y Reclamos'', que estarán a disposición permanente de todos los usuarios a efectos de poder dejar establecidas las observaciones, reclamos o sugerencias que estimen pertinentes. FESUR S.A., responderá a los reclamos dentro de un plazo máximo de 15 días contados desde la fecha de su formulación, siempre y cuando estén todos los datos solicitados en los formularios. Este formulario además se encontrará disponible en el sitio web de la Empresa, en el acceso sugerencias y reclamos.

Derechos de los usuarios FESUR S.A.

Artículo 43
Son derechos de los usuarios que se encuentren dentro de la zona paga de FESUR. S.A., los siguientes:

1. Hacer uso de los servicios prestados por FESUR S.A., en condiciones seguras.

2. Ser transportados con un título de transporte válido junto con los objetos y bultos de mano que porten, animales guía o domésticos, de conformidad a lo dispuesto en este Reglamento.
3. Renunciar en caso de incidencia o suspensión del servicio, a seguir el viaje.
4. Ser tratado correctamente por los agentes de FESUR S.A., y atendidas sus peticiones de ayuda e información que sean solicitadas a aquellos.
5. Solicitar y obtener en las boleterías el Formulario de Sugerencias y Reclamos en el cual podrán dejar constancia respetuosa de cualquier reclamación sobre las características y calidad de prestación de los servicios prestados por FESUR S.A.
6. Recibir respuesta de FESUR S.A., a las reclamaciones en un plazo máximo de 15 días
7. Acceder a toda la información relacionada al servicio, tarifas, valores, modificaciones y cambios de éstos.
8. En casos plenamente justificados, podrá usar los dispositivos de alarma o de seguridad instalados en los automotores y estaciones. En todo caso, los usuarios serán responsables de los daños que causaren a Biotrén o terceros por la utilización indebida de estos dispositivos.

Prohibiciones a los usuarios de FESUR S,A.

Artículo 44
Se prohíbe a los usuarios FESUR S.A:

1. Descender a las vías e ingresar a los túneles o zonas señaladas como de acceso prohibido.
2. Traspasar las líneas de seguridad de los bordes de los andenes en ocasiones distintas al ingreso o descenso del automotor.
3. Traspasar los torniquetes o puerta sin validar el respectivo ingreso a la zona paga.
4. Impedir el cierre de las puertas de los automotores o intentar abrirlas fuera de los casos autorizados.
5. Hacer uso sin causa justificada de cualquier mecanismo o dispositivo de emergencia ubicado en estaciones o al interior de los automotores.
6. Manipular los mecanismos de apertura o cierre de las puertas destinadas para el uso exclusivo del personal de FESUR S.A.
7. Correr por el interior de los recintos de estaciones o al interior de los automotores. Sentarse en las escaleras de acceso a los andenes. Sentarse en los bordes de los andenes.
8. Asomar parte del cuerpo o cualquier objeto fuera de los automotores.
9. Utilizar aparatos de sonido o instrumentos musicales de forma que ellos causen molestia a los demás usuarios de los servicios.
10. Realizar en recintos de FESUR S. A., presentaciones o manifestaciones sin la autorización previa de la Empresa.
11. Ingresar a las estaciones, automotores, o recintos de FESUR S.A., alcohol.
12. Ingresar a las estaciones en estado de intemperancia o en estado de ebriedad.

13. Arrojar desperdicios, escupir u orinar en cualquier recinto de FESUR S.A., incluidos los automotores.
14. Erigir, rayar, pintar, pegar carteles, ensuciar pisos, paredes, automotores o instalaciones de FESUR S.A.
15. Transportar materiales inflamables, explosivos o tóxicos.
16. Fumar, prender fósforos o encendedores o provocar destellos o señales luminosas, tanto en las estaciones, los andenes, como en los automotores de FESUR S.A.
17. Ejercer la mendicidad, comercio ambulante, u oficios que atenten contra la moral y las buenas costumbres.
18. Distribuir panfletos, solicitar firmas, efectuar colectas no autorizadas, vender, ofrecer o publicar bienes o servicios, sea en automotores, estaciones u otros recintos de FESUR S.A, salvo expresa autorización escrita de la Empresa.
19. Entrar a la cabina de conducción de los automotores o a los compartimentos no habilitados o restringidos para los usuarios.
20. Destruir o dañaar cualquier obra o instalación fija o móvil, como cualquier elemento funcional de FESUR S.A.
21. Utilizar en forma indebida los asientos de los automotores.
22. Sentarse en los pasillos o puertas de acceso de los automotores o espacios habilitados para discapacitados.
23. Portar armas de fuego, exeptuando a las fuerzas armadas y a policia de investigación.
24. En general, desarrollar actividades o efectuar acciones que por su naturaleza impliquen peligro para la integridad de los pasajeros o del personal de FESUR S.A.

Infracciones, exclusiones del servicio, fiscalizaciones y otras normas

Artículo 45
Para los efectos del presente Reglamento, se entenderá que tienen la calidad de agentes de FESUR S.A., todos los trabajadores y funcionarios que habitualmente se desempeñan en las estaciones, automotores y recintos de la Empresa (tales como: Supervisores, Boleteros, Vigilantes, Guardias, Asistente de Viaje y Conductores). Corresponderá a estos agentes conservar el orden, velar por la seguridad de los pasajeros, del tráfico, del buen servicio del sistema, así como, controlar el estricto cumplimiento de las normas del presente Reglamento.

Artículo 46
Si dentro de los automotores o recintos de Biotrén ocurriere algún hecho que infringiere el presente Reglamento u otra disposición u otra norma que lo rija, corresponderá a los agentes adoptar las medidas pertinentes y necesarias con la finalidad de retener al infractor en aquellos casos que la legislación lo permita y determine para el sólo efecto de

ponerlo en forma inmediata a disposición del personal de Carabineros de Chile, Policia de Investigaciones u otra autoridad competente.

Artículo 49
Los agentes de FESUR S.A., dentro de sus recintos y automotores, darán todas las facilidades al personal de Carabineros de Chile, para los efectos del cumplimiento de sus funciones, especialmente en materias relacionadas con la seguridad, orden público, vigilancia, notificación de infracciones, comportamiento de los pasajeros y público en general.

Artículos 50
FESUR S.A., se reserva el derecho de denegar el acceso a sus recintos y estaciones a aquellas personas y usuarios que a juicio de sus agentes incurran en alguna de las siguientes conductas:

1. Se encuentre en manifiesto estado de ebriedad o bajo el efecto aparente de estupefacientes, psicotrópicos o alcohol.

2. Porten materiales peligrosos, inflamables, corrosivos o malolientes que representen un riesgo para los usuarios o que puedan ensuciar, deteriorar o causar daño al equipo rodante o demás instalaciones de la Empresa.

Artículo 51
Los usuarios que incurran en cualquiera de las conductas señaladas anteriormente podrán ser conminados a hacer abandono del Automotor o las instalaciones de FESUR S.A., perdiendo por este solo hecho los derechos que le otorgue su condición de pasajero. Lo anterior se entiende sin perjuicio de las acciones legales que FESUR S.A., pudiere ejercer, si así fuere el caso. De cualquier manera, el usuario que incurra en estas conductas será el único responsable de las consecuencias que puedan derivarse de su conducta, así como del pago de los costos de reparación de cualquier desperfecto o avería que hubiere causado.

Artículo 52
FESUR S.A., se reserva el derecho de bloquear el uso de la tarjeta y exigir la devolución de la misma, en el evento que algún usuario infrinja alguna de las disposiciones establecidas en el presente Reglamento. Asimismo podrá rechazar cualquier solicitud de tarjeta con beneficio.

Artículo 53
Todo pasajero que aborde el servicio, se da por entendido que conoce el destino y origen, por lo tanto es de su total responsabilidad abordar un servicio erróneo.

Anexo 1.

Sistema Tarifario en Biotrén

1. Uso de tarjeta Monedero (Normal)

Para acceder al servicio de Biotrén, los usuarios deberán portar la tarjeta Biotrén, que da derecho a adquirir una determinada cantidad de "cuotas de viaje'', las que serán descontadas por el sistema.

Biotrén, podrá determinar a su conveniencia el saldo mínimo exigido en la tarjeta para que un cliente pueda acceder al servicio.

2. Tarjetas personalizadas.

Biotrén se reserva el derecho de entregar a usuarios específicos, beneficios tarifarios, personales e intransferibles. Para hacer efectivos estos beneficios, el usuario deberá cumplir los requisitos exigidos por la empresa y hacerlos efectivos mediante el uso de una tarjeta personalizada Biotrén.

Los beneficios entregados por Biotrén tendrán los alcances y restricciones que la Empresa determine.

En caso de pérdida, extravío o hurto de la tarjeta personalizada, el titular estará obligado a dar personalmente orden de bloqueo de la tarjeta dentro de las 48 horas siguientes en las oficinas de Atención al Cliente o en los puntos que la empresa determine para estos fines. Cumplida esta disposición, el titular de la tarjeta podrá recuperar las cuotas de transporte existentes en su tarjeta al momento de presentarse en nuestras oficinas y podrá acceder, sin inconvenientes a la adquisición de una nueva tarjeta personalizada con el beneficio cnclando el monto establecido en el periodo ocurrido.

3. Problemas de saldos y cobros.

Para todas aquellas tarjetas personalizadas o de un usuario normal que presentaren algún problema en saldo o cobro y que requiera un reintegro, éste se realizará solamente en Atención al cliente y una vez verificada la irregularidad.

3.1. Infracción/Multa: Todo pasajeros debe cerrar o abrir su viaje en torniquetes para realizar el cobro respectivo, de lo contrario será aplicada una infracción que refleja un ingreso sin salida o bien una salida sin entrada. Este cobro será realizado al día siguiente por torniquetes.

3.2. Salida Rapida: Alguien que realiza este movimiento se generará un cobro mínimo en tarjeta que se denomina viaje en la inter zona, no obstante si el pasajero por motivos personales o contingencias del servicio deben regularizar el viaje en boletería para no reflejar el cobro.

3.3. Regularizaciones: en caso de supresiones, atrasos considerables, los pasajeros deberán regularizar sus salidas pendientes o cancelaciones de viajes en cualquier boletería del circuito.

El plazo máximo es de 30 días hábiles luego del incidente.

4. Tipos de tarjetas y usuarios.

Tarjeta Normal/Mifare: Usuario general.
Tarjeta Estudiante Básico/: Usuario que cursa de 1ero a 8vo básico
Tarjeta Estudiante Enseñanza Media y superior: Usuario estudiante superior
Tarjeta Pasajero con Discapacidad: Usuario con discapacidad
Tarjeta Convenio Empresas: Para empresas con 30 interesados
Tarjeta Adulto Mayor: Usuario sobre 60 años
Tarjeta de Visita: visita, autoridades y contratistas.

5. Beneficios otorgados a la fecha

- **Tarjeta Normal/Mifare:** Tarifa General (sin descuento)
- **Tarjeta Estudiante Enseñanza Media y superior:** 80% de descuento sobre la tarifa general
- **Tarjeta Estudiante Enseñanza Básica:** Costo Cero
- **Tarjeta Pasajero con Discapacidad:** Costo Cero
- **Tarjeta Convenio Empresas**: 20% de descuento sobre la tarifa general
- **Tarjeta Adulto Mayor:**20% de descuento sobre la tarifa general
- **Tarjeta de Visita: préstamo costo cero.**

Anexo 2.

Sistema Tarifario en Corto Laja

6. Boleto normal.

Para acceder al servicio de Corto Laja, los usuarios deberán portar el boleto normal, pudiendo acceder al beneficio del diez por ciento de descuento en la tarifa normal si adquiere su boleto de ida y vuelta.

7. Boleto Adulto Mayor.

Para acceder al servicio de Corto Laja con el beneficio Adulto Mayor, deberá acreditar su edad con el pase nacional adulto mayor o cédula de identidad. Pudiendo acceder al cincuenta por ciento de la tarifa normal Beneficio otorgado sobre los sesenta años.

8. Boleto Estudiante.

Para acceder al servicio de Corto Laja con el beneficio Estudiante, deben acreditar condición con el pase nacional estudiantil. Pudiendo acceder al cincuenta por ciento de la tarifa normal.

9. Boleto Pasajero con Discapacidad

Para acceder al servicio de Corto Laja con el beneficio de gratuidad por discapacidad, se deberá acreditar ésta condición con el certificado que emite El registro civil y se hará válido únicamente a través de una tarjeta que emite FESUR S.A sin costo para los usuarios.