



Reglamento  
DEL SERVICIO DE PASAJEROS DEL  
TREN CENTRAL ALAMEDA RANCAGUA

# REGLAMENTO DEL SERVICIO DE PASAJEROS DE TREN CENTRAL ALAMEDA - RANCAGUA

## Reglamento del Servicio de Pasajeros de Tren Central Servicio Alameda Rancagua

El presente reglamento establece las condiciones que rigen el servicio de transporte de pasajeros por vía férrea, denominado servicio Alameda - Rancagua, desarrollado por Tren Central.

Su cumplimiento es obligación de los pasajeros, personal de Tren Central y sus contratistas, incluido el personal de éste. El reglamento aplicará a bordo de los trenes y al interior de las estaciones del servicio Alameda - Rancagua.

# REGLAMENTO DEL SERVICIO DE PASAJEROS DE TREN CENTRAL ALAMEDA - RANCAGUA

## ÍNDICE

1.	Antecedentes generales	4
2.	Alcance	5
3.	Sistema tarifario Tren Central Alameda - Rancagua	6
4.	Sistema de cobro y pago	7
5.	Venta de tarjeta y otras disposiciones	7
6.	Limitaciones del servicio Alameda - Rancagua	9
7.	Condiciones especiales	12
8.	Atención al cliente	12
9.	Derechos del servicio Alameda - Rancagua	13
10.	Prohibiciones del pasajero en servicio Alameda - Rancagua	14
11.	Exclusiones del servicio, fiscalizaciones y otras normas	16
12.	Categoría de tarjeta y usuarios	18

# REGLAMENTO DEL SERVICIO DE PASAJEROS DE TREN CENTRAL ALAMEDA - RANCAGUA

## 1. ANTECEDENTES GENERALES

**Artículo 1º.** El presente reglamento tiene la finalidad de establecer las condiciones que rigen el servicio de transporte de pasajeros por vía férrea del servicio Alameda - Rancagua, en adelante Alameda - Rancagua, desarrollado por Tren Central. El reglamento establece las condiciones generales entre el pasajero y Tren Central en su condición de transportista del transporte ferroviario en el servicio Alameda - Rancagua.

**Artículo 2º.** Los usuarios del servicio Alameda - Rancagua serán transportados en vehículos ferro viarios especialmente destinados a ese servicio, u otros medios de transporte como buses, taxi, etc., destinados por Tren Central a tal fin; Asimismo la empresa podrá verificar transbordos a otros trenes de otros servicios a cargo de Tren Central, todo ello según la necesidad del servicio. Para los fines descritos se aplicarán las condiciones de ingreso, tarifas y frecuencias establecidas por la empresa, las que serán publicadas en boleterías, sitio web corporativo Tren Central y/o medios que la empresa estime conveniente.

**Artículo 3º.** Toda persona tiene derecho a utilizar el servicio de transporte de Alameda - Rancagua, con las excepciones establecidas en el presente reglamento.

**Artículo 4º.** El transporte de personas en la red de Alameda - Rancagua se realizará en virtud de un contrato de transporte, siendo la tarjeta Tren Central la que formaliza dicho contrato entre la empresa y el usuario. La adquisición de dicha tarjeta y el sólo hecho de su uso como medio de acceso del servicio, genera la obligación por parte del usuario de dar cumplimiento a las disposiciones del presente reglamento.

**Artículo 5º.** El contrato de transporte se celebra consensualmente en virtud del uso por parte del pasajero de la tarjeta Tren Central Rancagua, que actúa como monedero, es decir, con suficiente saldo de cuotas de transporte valorizadas para poder acceder al servicio.

**Artículo 6º.** El contrato de transporte entre Alameda - Rancagua y el pasajero produce sus efectos desde el momento en que el usuario ingresa a la zona paga definida en el presente reglamento, hasta que hace abandono de dicha zona, en cualquiera de las estaciones comprendidas entre Alameda y Rancagua.

# REGLAMENTO DEL SERVICIO DE PASAJEROS DE TREN CENTRAL ALAMEDA - RANCAGUA

## 2. ALCANCE

**Artículo 7°.** Tren Central prestará el servicio Alameda - Rancagua entre las Estaciones Alameda de la ciudad de Santiago y Rancagua, de la ciudad de Rancagua, siendo éste el ámbito geográfico de prestación de los servicios desarrollados, en los que aplica el presente reglamento.

**Artículo 8°.** Asimismo, Tren Central podrá desarrollar y ofrecer servicios de transporte combinado más allá del alcance geográfico de la red ferroviaria. En caso que la empresa lo estimare necesario, podrá cancelar la operación ferroviaria, sustituir el viaje en otro medio de transporte (transportadores alternativos) y/o cambiar el tren destinado al servicio.

La empresa no asume la responsabilidad de garantizar las conexiones contratadas por un pasajero con terceros.

**Artículo 9°.** Los servicios de Alameda - Rancagua es un servicio interurbano entre Alameda y Rancagua, y comprende las siguientes estaciones:

- 1) Estación Alameda Ciudad de Santiago.
- 2) Estación San Bernardo Comuna de San Bernardo.
- 3) Estación Buin Zoo Comuna Buin.
- 4) Estación Buin Comuna Buin.
- 5) Estación Linderos Comuna Buin.
- 6) Estación Paine Comuna Buin.
- 7) Estación Hospital Comuna Hospital.
- 8) Estación San Francisco Comuna de Mostazal.
- 9) Estación Graneros Comuna Graneros.
- 10) Estación Rancagua Ciudad de Rancagua.

**Artículo 10°.** La empresa podrá establecer servicios de recorrido parcial de la red, detención en todas o algunas de las estaciones de la red, establecer nuevas estaciones, interrumpir el servicio en alguna de ellas y/ o suprimir estaciones.

Cualquier variación en la prestación del servicio de transporte, será oportunamente difundida para el conocimiento de los usuarios, por los canales de comunicación que Tren Central estime conveniente.

# REGLAMENTO DEL SERVICIO DE PASAJEROS DE TREN CENTRAL ALAMEDA - RANCAGUA

## 3. SISTEMA TARIFARIO TREN CENTRAL ALAMEDA - RANCAGUA

**Artículo 11°.** El servicio Alameda - Rancagua cuenta con franjas horarias, denominadas horario punta y hora valle, las que serán publicadas en los medios que la empresa estime conveniente. Podrá implementar y modificar cuando ello sea 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 12°.** Tren Central dará a conocer pública, oportuna y adecuadamente el sistema tarifario vigente para el servicio Rancagua Express en cada una de las estaciones de la red. Asimismo, notificará a sus usuarios de cualquier modificación o cambio que dicho sistema experimente por medio de sus canales de difusión determinados por la empresa.

**Artículo 13°.** Tren Central se reserva el derecho de modificar las tarifas básicas del servicio Alameda - Rancagua, preferenciales o diferenciadas, en cualquier momento, así como también a modificar los valores de los productos que ofrece a sus clientes, según sea su necesidad y conveniencia.

**Artículo 14°.** Para efectos de aplicación de tarifas y beneficios asociados, el servicio Alameda - Rancagua establece diversas categorías de tarjetas y usuarios, según se detalla en Anexo n.º1 del presente instrumento, el cual contiene las siguientes regulaciones:

1	Uso de monedero	ver punto N°.	12
2	Tarjetas de uso personal y multipersonal	ver punto N°.	12
3	Tarjetas personalizadas	ver punto N°.	12
4	Tarjetas con problemas en saldos o cobros	ver punto N°.	12
5	Categoría usuarios	ver punto N°.	12

**Artículo 15°.** Los torniquetes emplazados en cada una de las estaciones del servicio Alameda Rancagua, permiten determinar la extensión y horario del viaje realizado, por lo tanto, la tarifa del mismo. Dichos valores serán publicados en los medios que la empresa estime conveniente, y su modificación –cuando sea necesario–, un régimen de tarifas preferenciales o diferenciadas según el tipo de usuario, la hora de viaje, el día de

# REGLAMENTO DEL SERVICIO DE PASAJEROS DE TREN CENTRAL ALAMEDA - RANCAGUA

utilización del servicio, la frecuencia o periodo de utilización del servicio u otros criterios. En consecuencia, el uso del sistema de transporte de Alameda - Rancagua requiere que cada usuario valide, tanto su ingreso como egreso de la zona paga de las estaciones de inicio y término de su recorrido.

## 4. DEFINICIONES

### Zona Paga y Zona No Paga o Libre

**Artículo 16°.** Todas las estaciones de Alameda - Rancagua se encuentran segregadas en dos zonas, la primera denominada zona no paga o libre y, la segunda zona paga.

La zona no paga o libre, corresponde al sector ubicado fuera de los torniquetes y comprende el espacio constituido por los accesos a la respectiva estación, la mesanina y hall de la boletería.

La zona paga comprende al 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. Sólo podrá acceder a esta zona el pasajero que haya previamente validado su ingreso a través del uso de una tarjeta Tren Central 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.

## 5. SISTEMA DE COBRO Y PAGO

### Validación de tarjeta Entrada - Salida

**Artículo 17°.** Todo cliente deberá poseer una tarjeta Tren Central para poder realizar cualquier viaje interurbano, entre Alameda y Rancagua, ida o regreso, a través del servicio Alameda - Rancagua.

**Artículo 18°.** Toda entrada al sistema para hacer uso del servicio, debe tener necesariamente una salida durante el mismo día. A su vez, al usuario de la tarjeta Tren

## REGLAMENTO DEL SERVICIO DE PASAJEROS DE TREN CENTRAL ALAMEDA - RANCAGUA

Central que no la valide al ingreso y/o salida, se le descontará el equivalente a la tarifa máxima de la red en hora alta. Idéntico procedimiento se aplicará a los usuarios que pretendan salir de una zona paga sin portar una tarjeta Tren Central y a los usuarios que se presenten sin haber validado debidamente la salida de su viaje anterior.

**Artículo 19°.** En el evento que Tren Central, a través de sus agentes, determinare llevar adelante procedimientos de evacuaciones por emergencias u otras causas, los torniquetes que darán liberados y no se exigirá la validación del egreso desde la zona paga. Asimismo, en los casos en que por fuerza mayor se interrumpa el servicio de transporte, se procederá a liberar los torniquetes dejando a los usuarios abandonar los andenes y estaciones, sin opción a devolución de la tarifa mínima cobrada en la validación de ingreso a la zona paga.

**Artículo 20°.** En ambos casos, al momento de volver a utilizar los servicios de Alameda - Rancagua, los usuarios deberán acudir a la boletería más cercana de la red u Oficina de Atención al Cliente, a efectos de regularizar la falta de validación anterior.

### Fallas Técnicas u otros Problemas de la Tarjeta Tren Central

**Artículo 21°.** En el evento que una tarjeta Tren Central presentare fallas técnicas, el usuario tendrá derecho, sin costo para sí, a la reposición y reemplazo. Corresponderá al agente de la boletería recibir y comprobar que la tarjeta Tren Central presenta 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.

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 Tren Central reemplazada.

**Artículo 22°.** En caso que un usuario tuviere un problema en la utilización de la tarjeta Tren Central, podrá acudir a cualquier boletería para resolver la situación, con excepción del traspaso de saldos de una tarjeta a otra, la que deberá solicitarse en las

# REGLAMENTO DEL SERVICIO DE PASAJEROS DE TREN CENTRAL ALAMEDA - RANCAGUA

Oficinas de Atención realizar el traspaso de saldo, de lo contrario se entenderá que el cliente renuncia voluntariamente al saldo de su tarjeta.

## Venta de Tarjetas y otras Disposiciones

**Artículo 23°.** Las tarjetas Tren Central podrán ser adquiridas por los usuarios en los diversos puntos de venta habilitados por la empresa para el servicio Alameda - Rancagua, tales como boleterías, cajas y/o otros canales de distribución que la empresa determine.

**Artículo 24°.** El pago del importe de la tarjeta se efectuará en moneda nacional vigente u otro medio legal que Tren Central autorice. Toda reclamación, en relación con la emisión de la tarjeta, deberá formularse en el momento de su expedición.

**Artículo 25°.** Los usuarios de Alameda - Rancagua estarán obligados a portar la tarjeta Tren Central durante toda la extensión de su viaje, encontrándose obligados a exhibirla al personal de Tren Central 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 26°.** El usuario que, habiendo ingresado a una zona paga desista de realizar el viaje, deberá acudir en forma inmediata dentro de los 10 minutos de haber ingresado por el torniquete a la boletería de la misma estación donde marcó el ingreso y solicitar al cajero(a) dejar sin efecto la entrada marcada. Si el usuario no pasa por boletería y marca la salida en la misma estación de ingreso, el torniquete hará el cobro de tarifa máxima en hora de alta de la red.



**Artículo 27°.** Los menores de hasta 1 metro y 10 centímetros de estatura pueden viajar gratis. La medida a considerar para estos fines como referencia, es la altura máxima del torniquete.

## 6. LIMITACIONES DEL SERVICIO ALAMEDA - RANCAGUA. EQUIPAJE Y BULTOS DE MANO

**Artículo 28°.** El servicio Alameda - Rancagua no admite facturación de equipaje.

## REGLAMENTO DEL SERVICIO DE PASAJEROS DE TREN CENTRAL ALAMEDA - RANCAGUA

**Artículo 29°.** Los usuarios del servicio Alameda - Rancagua podrán llevar consigo, libre de costos, hasta un equipaje o bulto que no exceda las siguientes dimensiones: 75 centímetros x 60 centímetros x 45 centímetros y que permita ubicarlos en los espacios habilitados, y que por su forma, dimensiones y volumen no produzca molestias a los demás usuarios.

**Artículo 30°.** No se considera equipaje de mano artículos de camping, materiales de construcción, plantas, elementos para realizar deportes, artículos electrónicos, cajas, y demás elementos u objetos que por su naturaleza contravengan el presente reglamento, aunque se encuentren dentro de los rangos de dimensión y medidas establecidas por la empresa para el equipaje de mano que se puede trasladar.

El equipaje no debe contener elementos del tipo de los estipulados en las disposiciones contenidas en las prohibiciones del presente reglamento.

**Artículo 31°.** Tren Central no es 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 y/o estaciones.

**Artículo 32°.** No se permiten bicicletas a bordo de los trenes, o hacer ingreso con ellas a la zona paga, salvo en los casos que sean informados y publicados en estaciones, sitio web corporativo Tren Central y/o medios que la empresa estime conveniente. En dicha información se indicaran las condiciones bajo las cuales se admitirá el transporte de bicicletas en los trenes, definiendo horarios, estaciones, ubicación de las bicicletas a bordo del tren, tarifas, y otras regulaciones que sean consideradas necesarias por Tren Central.

### Objetos olvidados, perdidos o abandonados

**Artículo 33°.** Los objetos olvidados, perdidos o abandonados por los pasajeros y todos aquellos de los que se desconozca su procedencia, que sean encontrados en los automotores, andenes o recintos de estaciones, serán trasladados a dependencias de Tren Central y permanecerán a cargo de la Oficina de Atención al Cliente, durante un plazo de 30 días corridos, llevándose de todos ellos un registro, con expresión de su referencia y características principales y del día y lugar en que fueron hallados.

## REGLAMENTO DEL SERVICIO DE PASAJEROS DE TREN CENTRAL ALAMEDA - RANCAGUA

**Artículo 34°.** Los objetos que según su sola apariencia sean considerados objetos sospechosos, o que presenten características de riesgo para personal Tren Central o para los usuarios, serán tratados como tales por el área de seguridad la cual determinará el procedimiento a seguir.

**Artículo 35°.** Transcurrido dicho período se procederá a la entrega de los objetos a que se refiere el art 34, a instituciones de caridad, de lo que se dejará registro para su comprobación. Si antes de proceder a tal entrega, apareciere su dueño, le serán entregados el o los objetos previa acreditación de viaje y propiedad, mediando previo pago a Tren Central de los gastos que se hubiesen generado, lo que será debidamente demostrado, más el valor de su transporte hasta un lugar distinto de donde fueron hallados, si corresponde. Los objetos deberán ser retirados en las Oficinas de Atención a Clientes, no haciéndose responsable del traslado y despacho de éstos.

**Artículo 36°.** Lo señalado en los artículos precedentes no aplicará respecto de elementos que requieran almacenaje especial, como alimentos perecibles o congelados. En este caso los productos serán desechados liberando de responsabilidad a Tren Central.

### Ingreso de Perros de Asistencia y Transporte de Animales Domésticos

**Artículo 37°.** Se permitirá el ingreso de animales domésticos a los recintos, estaciones, andenes y automotores Alameda - Rancagua, sólo si éste es efectuado en jaulas portátiles cuyo tamaño no exceda en las dimensiones indicadas en el Artículo 30. El pasajero podrá realizar el traslado de un animal como máximo, siendo el pasajero que lo porte el único responsable de éste y de los daños y molestias que produzca a los pasajeros o a los equipos e instalaciones de Tren Central.

**Artículo 38°.** Se exceptúa de las exigencias de uso de jaula a perros de asistencia y los utilizados por Carabineros de Chile o Policía de Investigaciones, siempre y cuando se encuentren debidamente identificados mediante el distintivo de carácter oficial.

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

# REGLAMENTO DEL SERVICIO DE PASAJEROS DE TREN CENTRAL ALAMEDA - RANCAGUA

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 39°.** Sin perjuicio de lo expresado precedentemente, Tren Central 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 a los demás usuarios o la integridad del personal, de los equipos e instalaciones de la empresa.

## Transporte de Armas

**Artículo 40°.** Se Prohíbe el transporte de armas, cuyo porte no se encuentre autorizado por la autoridad competente.

## 7. CONDICIONES DE VIAJES ESPECIALES

### Viaje de Menores de Edad

**Artículo 41°.** Los menores de diez años deberán siempre viajar acompañados de una persona mayor de edad quien será el responsable de la seguridad del menor.

### Personas con Movilidad Reducida

**Artículo 42°.** A las personas con discapacidad o movilidad reducida que requieran un tratamiento de transporte especial o diferenciado, se les facilitarán en la medida que las circunstancias imperantes lo hagan posible, todos los medios disponibles para que puedan hacer uso del servicio en las instalaciones y trenes.

## 8. ATENCIÓN AL CLIENTE

**Artículo 43°.** En cada estación del recorrido de Alameda - Rancagua y Oficina de Atención al Cliente, se dispondrán en forma permanente a todos los usuarios de Formularios de Sugerencias y Reclamos, a efectos de consignar en dichos formularios las observaciones, reclamos o sugerencias que estimen pertinentes. Estas y las que sean recibidas por la empresa a través de otros medios, tales como, sitio web de la empresa y cuentas oficiales en redes sociales serán respondidas en un plazo no mayor a 15 días

# REGLAMENTO DEL SERVICIO DE PASAJEROS DE TREN CENTRAL ALAMEDA - RANCAGUA

corridos, conta dos desde la fecha de su formulación.

**Artículo 44°.** El servicio Alameda - Rancagua tendrá a disposición del usuario una o más Oficinas de Atención al Cliente para atender consultas, sugerencias, reclamos y otras funciones que la empresa determine.

**Artículo 45°.** En caso de verificarse un accidente o incidente, el pasajero deberá informar de ello en oficina de atención al cliente de Alameda - Rancagua, dentro de los horarios establecidos por la empresa. Lo anterior es sin perjuicio de las funciones de fiscalización, seguridad y control que ejerce personal de la empresa.

## 9. DERECHOS DEL PASAJERO EN SERVICIO ALAMEDA - RANCAGUA

**Artículo 46°.** Son derechos de los usuarios que se encuentren dentro de la zona paga del servicio Alameda - Rancagua, los siguientes:

1. Hacer uso del servicio dentro del horario fijado para el público, de acuerdo a las normas y condiciones establecidas en este reglamento.
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. Ser tratados correctamente por personal de Tren Central, además de ser atendidos en sus peticiones de ayuda e información.
4. Recibir respuesta a los reclamos efectuados mediante los canales dispuestos por la empresa, según condiciones establecidas en este reglamento.
5. Acceder a la información relacionada al servicio, tarifas y sus modificaciones.
6. Hacer uso, en casos debidamente justificados, de 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 Tren Central o a terceros por la utilización indebida de estos dispositivos.

# REGLAMENTO DEL SERVICIO DE PASAJEROS DE TREN CENTRAL ALAMEDA - RANCAGUA

## 10. PROHIBICIONES DEL PASAJERO DEL SERVICIO ALAMEDA - RANCAGUA

**Artículo 47º.** Se prohíbe a los usuarios de Alameda - Rancagua:

1. Ingresar, transitar, permanecer, realizar descenso a las vías o en lugares que no estén destinados al uso de público.
2. Ingresar a zonas indicadas como prohibidas o de sólo acceso a personal autorizado por Tren Central.
3. Traspasar la línea amarilla de andenes, fuera de la subida o bajada de trenes.
4. Impedir el cierre de 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 trenes.
6. Arrojar o abandonar basura, escombros, desperdicios, etc. además de escupir u orinar en las vías, trenes, andenes y demás recintos del servicio Alameda - Rancagua.
7. Traspasar los torniquetes sin validar el respectivo ingreso o salida desde la zona paga con tarjeta Tren Central o el medio de pago disponible para este servicio.
8. Entrar a la cabina de conducción de los trenes o abrir compartimientos no habilitados o restringidos.
9. Utilizar aparatos de sonido o instrumentos musicales de forma que ellos causen molestia a los demás usuarios del servicio.
10. Realizar presentaciones y/o manifestaciones de cualquier tipo en recintos o a bordo de trenes de Tren Central, sin la autorización previa de la empresa.
11. Ingresar a estaciones o trenes en estado de ebriedad, intemperancia o ingiriendo alcohol.

## REGLAMENTO DEL SERVICIO DE PASAJEROS DE TREN CENTRAL ALAMEDA - RANCAGUA

12. Pintar, rayar, pegar carteles, ensuciar pisos, paredes en trenes y estaciones de Tren Central.
13. Introducir o transportar en la vía, trenes y demás recintos del Servicio Alameda Rancagua, materias inflamables, explosivas, tóxicas, malolientes o peligrosas (tales como balones de gas, recipientes de parafina, bencina, petróleo, ácidos, etc.).
14. Fumar en andenes, mantener cigarrillos encendidos, encender fuego en las mesaninas de estaciones, andenes, vías o a bordo de trenes de Tren Central.
15. Realizar comercio ambulante, mendicidad u oficios que estén contra la moral y buenas costumbres a bordo de trenes y estaciones de Tren Central.
16. Distribuir panfletos, solicitar firmas, efectuar colectas no autorizadas, vender, ofrecer o publicar bienes o servicios, ya sea en trenes, o estaciones de Tren Central, salvo autorización escrita de la empresa.
17. Destruir o dañar equipos o infraestructura en estaciones o trenes de Tren Central.
18. Utilizar de forma indebida los asientos de los trenes.
19. Ingresar o salir de los andenes por accesos distintos a los fijados para estos efectos.
20. Sentarse en el borde de los andenes y escaleras de accesos a andenes.
21. Sentarse en los pasillos o puertas de acceso de los trenes o espacio para pasajeros con capacidades diferentes.
22. Obstaculizar la circulación de pasajeros en accesos, pasillos, escaleras y andenes de las estaciones o en el descenso o ascenso de los trenes.
23. Correr al interior de estaciones o de los trenes.
24. Permanecer en instalaciones fuera del horario previsto para uso de los pasajeros.

## REGLAMENTO DEL SERVICIO DE PASAJEROS DE TREN CENTRAL ALAMEDA - RANCAGUA

25. Tomar fotografías, filmaciones de video o cinematográficas a bordo de trenes o estaciones del servicio Alameda - Rancagua que puedan ser utilizadas en medios publicitarios, sin autorización escrita de Tren Central.

26. En general, desarrollar actividades o efectuar acciones que por su naturaleza impliquen peligro para la integridad propia o de los pasajeros o del personal o de los bienes y/o instalaciones de Tren Central.

27. El pasajero que infrinja cualquiera de estas prohibiciones y persista en su incumplimiento, será expulsado del tren y/o de las estaciones, con pérdida de los derechos que otorgue su boleto, incluido el reintegro de su dinero. Asimismo, el pasajero será responsable de las consecuencias que puedan derivarse de su infracción, así como el pago de la reparación de cualquier daño, desperfecto o avería que cause.

En los casos que la tripulación del tren lo estime necesario, podrá recurrir a la autoridad policial para que adopte el procedimiento requerido.

### 11. EXCLUSIONES DEL SERVICIO, FISCALIZACIONES Y OTRAS NORMAS

**Artículo 48°.** Para los efectos del presente reglamento, se entenderá que tienen la calidad de agentes de Alameda - Rancagua todos los trabajadores, personal externo autorizado por Tren Central y funcionarios que habitualmente se desempeñan en las estaciones, automotores y recintos de la empresa (tales como: supervisores, boleteros, vigilantes, guardias y asistente de pasajeros, o los que defina la empresa). 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 49°.** Los pasajeros que voluntariamente salgan de la zona paga sin intervención del personal de Tren Central se considerarán que expresamente han terminado su contrato de transporte, y desde ese momento la empresa se exime de toda responsabilidad.

**Artículo 50°.** En caso de interrupción del servicio en un automotor, el usuario podrá continuar su viaje en otro tren posterior, para lo cual la empresa no efectuará ningún tipo de compensación.

## REGLAMENTO DEL SERVICIO DE PASAJEROS DE TREN CENTRAL ALAMEDA - RANCAGUA

**Artículo 51°.** En caso de emergencia declarada por personal de Tren Central, y a requerimiento expreso y con estricto cumplimiento de las instrucciones que el personal imparta a los pasajeros, no estarían afectos a las prohibiciones indicadas en el Artículo 48, números 1, 2, 7 y 19.

Bajo estas circunstancias los pasajeros podrán:

- a) Realizar el descenso a las vías.
- b) Descender de los coches en lugares que no sean estaciones.
- c) Ingresar a los andenes por accesos distintos a los fijados para estos efectos.
- d) Traspasar los torniquetes sin validar la salida desde la zona paga con tarjeta

Tren Central o el medio de pago disponible para este servicio.

**Artículo 52°.** Si dentro de los automotores o recintos del servicio Alameda - Rancagua ocurriere algún hecho que infringiere el presente Reglamento u otra normativa aplicable, 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, hasta ponerlo a disposición del personal de Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones u otra autoridad competente.

**Artículo 53°.** Los agentes de Tren Central, 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.

**Artículo 54°.** Tren Central 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 objetos o materiales peligrosos, inflamables, corrosivos o malolientes

# REGLAMENTO DEL SERVICIO DE PASAJEROS DE TREN CENTRAL ALAMEDA - RANCAGUA

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 55°.** Los usuarios que incurran en cualquiera de las conductas señaladas con precedencia podrán ser conminados a hacer abandono del vehículo ferroviario o las instalaciones de Tren Central, perdiendo por este sólo hecho los derechos que le otorgue su condición de pasajero. Lo anterior se entiende sin perjuicio de las acciones legales que Tren Central 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 daño, desperfecto o avería que hubiere causado.

**Artículo 56°.** Tren Central se reserva el derecho a 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 beneficios.

## 12. CATEGORÍA DE TARJETA Y USUARIOS

**Artículo 57°.** Uso de monedero y tarjetas personalizadas.  
Para acceder al servicio Alameda - Rancagua, los usuarios deberán portar la tarjeta Tren Central, que da derecho a adquirir una determinada cantidad de “cuotas de transporte”, las que serán descontadas por el sistema de cobro dependiendo del tipo de usuario, del horario y la extensión del viaje realizado. La carga mínima, al igual que el saldo mínimo a mantener en cada tarjeta, para ingresar al sistema será publicado en todas las boleterías de la red.

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

### Tarjetas de uso personal y multipersonal

Existirán diferentes variantes de la tarjeta Tren Central que será adquirida por el usuario según sea el objetivo de uso, pudiendo ser de uso individual y/o múltiple. En caso de viaje en grupo con la misma tarjeta, es obligatorio que el egreso o salida de todas las

## REGLAMENTO DEL SERVICIO DE PASAJEROS DE TREN CENTRAL ALAMEDA - RANCAGUA

personas del grupo se verifique en una misma estación y en forma conjunta. En caso de infracción a esta obligación, el usuario sólo podrá salir de la estación una vez que haya pagado el equivalente a la tarifa máxima por cada una de las personas que hayan efectivamente traspasado el torniquete.

### Tarjetas personalizadas

Alameda - Rancagua 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 Tren Central personalizada.

**Artículo 58°.** Los beneficios entregados para el servicio Alameda - Rancagua tendrán los alcances y restricciones que la empresa determine.

**Artículo 59°.** 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 la oficina de atención al cliente y podrá acceder, sin inconveniente, a la adquisición de una nueva tarjeta personalizada con beneficio.

**Artículo 60°.** El uso de la tarjeta Tren Central personalizada es intransferible, pudiendo sólo ser utilizada por la persona titular de la misma, aunque el beneficio incorporado en esta esté vencido. Esta disposición también se aplica al momento de realizar las cargas en las boleterías por la zona paga, las cuales sólo pueden ser realizadas por el titular de la tarjeta.

**Artículo 61°.** En el evento que agentes de Tren Central detectaren o constataren que una tarjeta Tren Central personalizada es utilizada por una persona distinta a su titular, será retirada y/o inhabilitada. Además quedará sin efecto el beneficio otorgado al titular de ésta.

## REGLAMENTO DEL SERVICIO DE PASAJEROS DE TREN CENTRAL ALAMEDA - RANCAGUA

**Artículo 62°.** Aplicada esta medida, el titular de la tarjeta Tren Central personalizada podrá solicitar la restitución del beneficio, mediante carta formal dirigida Atención al Cliente y/o Gerente Comercial, quien podrá resolver afirmativa o negativamente a lo solicitado. De ser la respuesta afirmativa, el beneficiario deberá cumplir todos los requisitos establecidos para la adquisición de una nueva tarjeta personalizada con beneficio y además deberá pagar el costo de la tarjeta personalizada fijada por la empresa, con un recargo de un 50% cuando se trate de la primera infracción y de un 100% cuando se trate de la segunda infracción. Si la falta es cometida en una tercera oportunidad Tren Central se reserva el derecho a negar la restitución del beneficio en forma definitiva o por el plazo que estime conveniente.

**Artículo 63°.** En el evento que el titular de la tarjeta Tren Central personalizada no desee adquirir otra tarjeta con beneficio, podrá traspasar el saldo existente en la tarjeta retirada a otra tarjeta Tren Central.

**Artículo 64°.** Los beneficios tarifarios de la tarjeta Tren Central personalizada tendrán vigencia de un año y se podrán renovar, previa acreditación de las condiciones exigidas para el servicio Alameda - Rancagua y previo pago del costo estipulado en el momento para tal efecto.

El trámite se realizará en la Oficina de Atención al Cliente o en los lugares que la empresa disponga. En caso de no realizar el trámite de renovación, el beneficio cesará automáticamente y el saldo remanente que existiere en la tarjeta al tiempo de la expiración de los beneficios tarifarios podrán ser utilizados como carga de tarjeta Tren Central conforme a las tarifas normales.

Para todas aquellas tarjetas personalizadas que sean adquiridas por 2ª, 3ª, 4ª o más veces, la empresa se reserva el derecho de fijar un valor de personalización distinto al de la 1ª tarjeta personalizada. Estos valores serán informados en las Oficinas de Atención al Cliente de Alameda - Rancagua.

Para todas aquellas tarjetas personalizadas o de usuario normal que presentare algún problema en saldo o cobro y que requiera un reintegro, éste se realizará solamente en la Oficina de Atención al Cliente de Alameda - Rancagua y una vez verificada la irregularidad. El plazo para este trámite es de 60 días de producido el problema.

# REGLAMENTO DEL SERVICIO DE PASAJEROS DE TREN CENTRAL ALAMEDA - RANCAGUA

Para los fines del presente reglamento, existen los siguientes tipos de tarjetas:

## Tren Central Clásica

Aquel usuario poseedor de una tarjeta sin beneficios tarifarios y, cuya vigencia es indefinida en el tiempo de acuerdo con la vida útil estimada de la tarjeta. Su venta incluye la recarga mínima de viaje más corto.

## Tren Central personalizado

Sin beneficios tarifarios y, cuya vigencia es indefinida en el tiempo de acuerdo con la vida útil estimada de la tarjeta.

## Tren Central Estudiante

Aquel usuario que previa acreditación de su condición de estudiante exigida por la empresa, cuenta con una rebaja sobre la tarifa general de, todo horario y durante todos los días de servicios de Alameda - Rancagua. El beneficio tarifario de la tarjeta estudiante tiene una vigencia de un año y se renueva, previo cumplimiento de los requisitos establecidos y comunicados por Tren Central.

## Tren Central Ultra light Viaje Unitario

Aquel usuario que adquiere o posee una tarjeta sin beneficio tarifario y la carga por un monto fijo de viaje ida y vuelta del tramo más largo establecido para ser utilizada durante el día de su adquisición.

Tren Central podría eventualmente utilizar esta tarjeta para entrega a pasajeros en caso de contingencias o compensaciones.

## Tren Central Adulto Mayor

Aquel usuario que reuniendo las condiciones exigidas por la empresa para ser considerado Adulto Mayor, cuenta con una tarjeta Personalizada que admite uso personal e intransferible, con rebaja sobre la tarifa general. El beneficio tarifario de la



## REGLAMENTO DEL SERVICIO DE PASAJEROS DE TREN CENTRAL ALAMEDA - RANCAGUA

tarjeta Adulto Mayor tiene una vigencia indefinida, previo cumplimiento de los requisitos establecidos por Tren Central para el servicio Alameda - Rancagua.

### Tren Central Capacidades Diferentes

Aquel usuario que reuniendo las condiciones de capacidades diferentes exigidas por la empresa, cuenta con una tarjeta personalizada que admite uso personal e intransferible, con rebaja sobre la tarifa general. El beneficio tarifario tiene una vigencia de un año y se renueva, previo cumplimiento de los requisitos establecidos por Tren Central.





**TrenCentral**  
—GRUPOEFE

Tren Central Grupo EFE  
trencentral.cl  
Call Center 600 585 5000