

Métodos de pago:
no se requiere método

A person who is injured by an animal is entitled to recover the cost of the animal's purchase price, the cost of the animal's care, and the cost of the animal's training. The cost of the animal's purchase price is the amount paid for the animal, and the cost of the animal's care is the amount paid for the animal's food, shelter, and medical care. The cost of the animal's training is the amount paid for the animal's training.

Time Outside - Est. Central

[Study for print](#)

1. *Journal of the American Medical Association*, 2000; 284: 2669-2674.

© **Matthias, profesor y director de la**
Escuela de Ingeniería de la

 Intercept

Residence & Office

Downloaded from <http://ajphaphapublications.sagepub.com/> at 11:01 11 November 2014

2014年12月15日 星期一
 2014年12月15日 星期一
 2014年12月15日 星期一

 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. If material is not included in the article's Creative Commons licence and your intended use is not permitted by statutory regulation or exceeds the permitted use, you will need to obtain permission directly from the copyright holder. To view a copy of this licence, visit <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>.

1. **THEORY OF THE CASE**
 2. **FACTS**
 3. **CONCLUSIONS**
 4. **RECOMMENDATIONS**

7-4 High-resolution microscopy

Servicio de Pasajeros Chillán - Estación Central

Reglamento

Servicio de Pasajeros **Tren Chillán - Estación Central**



Reglamento del Servicio de Pasajeros Tren Chillán - Estación Central

El presente reglamento establece las condiciones que rigen el servicio de transporte de pasajeros por vía férrea, denominado servicio Chillán - Estación Central, desarrollado por EFE Trenes de Chile. Su cumplimiento es obligación de los pasajeros, personal de EFE Trenes de Chile y sus contratistas, incluido el personal de éste.

El reglamento aplicará a bordo de los trenes y al interior de las estaciones del servicio Chillán - Estación Central.

Índice

I.	Antecedentes Generales	6
II.	Alcance	7
III.	Sistema tarifario Servicio Chillán - Estación Central	8
IV.	Sistema de cobro y pago	9
V.	Disposiciones del Viaje	11
VI.	Limitaciones del servicio equipaje y bultos de mano	13
VII.	Objetos olvidados, perdidos o abandonados	14
VIII.	Ingreso de perros de asistencia y transporte de animales domésticos	15
IX.	Transporte de Armas	17
X.	Condiciones de viaje especiales	17
XI.	Atención al Cliente	18
XII.	Derechos del pasajero en servicio Chillán - Estación Central	19
XIII.	Prohibiciones del pasajero del servicio Chillán - Estación Central	20
XIV.	Exclusiones del servicio, fiscalizaciones y otras normas	22
XV.	Medidas de Prevención ante crisis sanitaria Covid-19	24
XVI.	Vigencia del Reglamento	25

I. ANTECEDENTES GENERALES

Artículo 1°.

El presente reglamento tiene la finalidad de establecer las condiciones que rigen el servicio de transporte de pasajeros por vía férrea del servicio Chillán - Estación Central, desarrollado por EFE Trenes de Chile.

El reglamento establece las condiciones generales entre el pasajero y EFE Trenes de Chile en su condición de transportista ferroviario en el servicio Chillán - Estación Central.

Artículo 2°.

Los usuarios del servicio Chillán - Estación Central serán transportados en vehículos ferroviarios especialmente destinados a ese servicio, u otros medios de transporte como buses, taxi, etc., destinados por EFE Trenes de Chile para tal fin. Asimismo, la empresa podrá verificar transbordos a otros trenes de otros servicios a cargo de EFE Trenes de Chile, 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 EFE Trenes de Chile y/o medios que la empresa estime conveniente.

Artículo 3°.

Toda persona tiene derecho a utilizar el servicio de transporte de Chillán - Estación Central, con las excepciones establecidas en el presente reglamento.

Artículo 4°.

El transporte de personas en la red Chillán - Estación Central se realizará en virtud de un contrato de transporte, siendo el comprobante de venta (en adelante el boleto o ticket) lo que formaliza dicho contrato entre la empresa y el usuario. La adquisición de dicho boleto o ticket y el sólo hecho de su uso como medio de acceso al servicio, genera la obligación por parte del usuario de dar cumplimiento a las disposiciones del presente reglamento, teniendo en consideración las características propias (por ejemplo, tren, clase, fecha, hora, asiento).

Artículo 5°.

El contrato de transporte se celebra consensualmente en virtud del uso por parte del pasajero del boleto o ticket en el servicio Chillán - Estación Central, para transportarse al destino de la red indicado en su boleto.

Artículo 6º.

El contrato de transporte entre Chillán - Estación Central y el pasajero produce sus efectos desde el momento en que el usuario formaliza la compra del boleto o ticket, hasta que finaliza el viaje, en cualquiera de las estaciones comprendidas en el servicio Chillán - Estación Central.

II. ALCANCE

Artículo 7º.

EFE Trenes de Chile prestará el servicio Chillán - Estación Central entre las Estaciones Alameda de la región Metropolitana y Chillán, de la región del Bío Bío, siendo éste el ámbito geográfico de prestación de los servicios desarrollados, en los que aplica el presente reglamento.

Artículo 8º.

Asimismo, EFE Trenes de Chile 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 9º.

El servicio de Chillán - Estación Central es un servicio interurbano, el cual comprende las siguientes estaciones:

Chillán - Estación Central

- | | | |
|-----|-----------------------|-----------------------|
| 1. | Estación Alameda | Región Metropolitana. |
| 2. | Estación San Bernardo | Región Metropolitana. |
| 3. | Estación Rancagua | Región de O'Higgins. |
| 4. | Estación San Fernando | Región de O'Higgins. |
| 5. | Estación Curicó | Región del Maule. |
| 6. | Estación Molina | Región del Maule. |
| 7. | Estación Talca | Región del Maule. |
| 8. | Estación San Javier | Región del Maule. |
| 9. | Estación Linares | Región del Maule. |
| 10. | Estación Parral | Región del Maule. |
| 11. | Estación San Carlos | Región del Ñuble. |
| 12. | Estación Chillán | Región del Ñuble. |

Artículo 10º.

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 EFE Trenes de Chile estime conveniente.

III. SISTEMA TARIFARIO EFE Trenes de Chile Servicio Chillán - Estación Central

Artículo 11º.

El servicio Chillán - Estación Central cuenta con un sistema tarifario en base a estacionalidad alta y baja, sumándose cupos promocionales a lo largo de la red. Estas tarifas serán publicadas en los medios que la empresa estime conveniente. EFE Trenes de Chile podrá implementar y modificar, cuando lo estime necesario, un régimen de tarifas preferenciales o diferenciadas según el tipo de usuario, la hora y día del viaje, la frecuencia o periodo de utilización del servicio, u otros criterios.

Artículo 12º.

EFE Trenes de Chile dará a conocer pública, oportuna y adecuadamente el sistema tarifario vigente para el servicio Chillán - Estación Central en cada una de las estaciones de la red. Asimismo, notificará a sus usuarios de cualquier modificación o cambio del sistema tarifario por medio de sus redes sociales y canales de difusión determinados por la empresa.

Artículo 13º.

EFE Trenes de Chile se reserva el derecho de modificar las tarifas básicas del servicio Alameda - Chillán, 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 14º.

Para efectos de aplicación de tarifas rebajadas y beneficios, el servicio Chillán - Estación Central establece condiciones especiales para cada producto en las diversas categorías, aplicando los descuentos y regulaciones publicados en el sitio web www.efe.cl.

Los pasajeros que paguen tarifa de tercera edad deberán portar su cédula de identidad para acreditar su condición de beneficiarios. Los estudiantes, por su parte, deberán portar su cédula de identidad y credencial EFE Trenes de Chile que acredite su calidad de estudiante.

Los descuentos vigentes para el servicio Chillán - Estación Central serán publicados en el sitio web www.efe.cl.

IV. SISTEMA DE COBRO Y PAGO

Artículo 15º.

Todo cliente deberá poseer un Boleto o Ticket para realizar cualquier viaje interurbano entre Chillán y Estación Central.

Los boletos o ticket serán vendidos de la siguiente forma:

- Puntos de Ventas establecidos por EFE Trenes de Chile.
- Puntos de Ventas establecidos por EFE Trenes de Chile con Terceros.
- Sistema webpay establecido en el sitio EFE Trenes de Chile www.efe.cl
- Ventas a través de call center.

Lo anterior, sin perjuicio que en el futuro se agreguen otros medios de pago. Los medios de pago autorizados para la transacción serán publicados en nuestro sitio www.efe.cl

Información contenida en los boletos o tickets

En el boleto o ticket deben figurar claramente legibles, sin enmiendas ni tachaduras, las siguientes inscripciones e indicaciones:

Ticket Chillán - Estación Central

- Logotipo de EFE Trenes de Chile
- Número de Pasaje
- Número de Servicio
- Número de Coche y Asiento
- Datos del usuario, nombre y rut
- Origen y destino del viaje
- Fecha y hora de emisión, fecha y hora de viaje
- Denominación de la tarifa y clase
- Precio
- Extracto de las condiciones de transporte al reverso

Artículo 16º.

Validez y formalización:

El boleto o ticket es válido solo para el tren, fecha, zona y hora señalada, y carecerá de validez cuando:

- a. Haya Caducado
- b. Presente enmiendas, raspaduras o se aprecie muestra de falsificación.
- c. Este deteriorado o los datos impresos de control no sean legibles.
- d. Tratándose de boletos especiales, estos sean utilizados por personas que no reúnan los requisitos necesarios para utilizarlo.

En casos excepcionales el servicio Chillán - Estación Central permite la venta a bordo de los Trenes. En estos casos se podrá aplicar un recargo al valor del pasaje, según lo establecido en las políticas comerciales publicadas en nuestra página www.efe.cl

Artículo 17º

Modificación, Anulación y reintegro de boletos:

- a. El boleto es válido para viajar en la fecha y hora señalada en este. Sin embargo, para el servicio Chillán - Estación Central el boleto podrá ser modificado hasta 2 veces, con una anterioridad de hasta 2 horas a la salida del tren correspondiente, cancelando el canon establecido por concepto de cambio de boleto.
- b. El importe a reintegrar por concepto de boletos que sean devueltos será el establecido en las regulaciones tarifarias de cada boleto.
- c. Es responsabilidad del pasajero realizar la modificación o devolución de los pasajes en los plazos establecidos, presencialmente en los puntos de venta que EFE Trenes de Chile tenga a disposición y dentro de los horarios de atención de éstos.
- d. El ticket comprado a través de webpay en la página www.efe.cl podrá ser modificado o reintegrado sólo en las boleterías autorizadas por EFE Trenes de Chile.
- e. Para el servicio Chillán - Estación Central los pasajes "ida y vuelta" admiten modificación y devolución de dinero para uno o ambos tramos de viaje, de acuerdo a los procedimientos de cambios y devoluciones publicados en el sitio web www.efe.cl
- f. El pasajero tiene la obligación de revisar el boleto al momento de la entrega de este en el punto de compra. EFE Trenes de Chile no admitirá reclamos posteriores.
- g. El pasajero deberá conservar su boleto durante todo el trayecto y presentarlo tantas veces como le sea requerido por el personal autorizado de EFE Trenes de Chile, tanto a bordo de los trenes como en aquellos recintos de las estaciones que se establezcan en cada caso. De no presentarlo, será considerado para todos los efectos como pasajero sin boleto y tendrá que pagar la multa correspondiente. EFE Trenes de Chile no se hace responsable por el extravío del boleto.

- h. El boleto es unitario, utilizable por un solo pasajero.
- i. El boleto es nominativo. El conductor estará facultado para solicitar la credencial y cédula de identidad al pasajero.
- j. La exhibición material del boleto es indispensable para realizar cualquier tipo de reclamo.
- k. Los boletos comprados en efectivo y con tarjetas débito, serán reembolsados en efectivo, previa confirmación y chequeo en boletería, en las condiciones establecidas en la letra b y de acuerdo a lo siguiente:
 - Pago con tarjeta de débito: Sólo el titular de la tarjeta podrá solicitar la devolución y reembolso.
 - Pago en efectivo: Sólo el pasajero titular del boleto podrá solicitar la devolución y reembolso.
 - El solicitante de la devolución deberá acreditar su identidad presentando su cédula y entregar el boleto original, cuya devolución se solicita.
- l. Los boletos comprados con tarjeta de crédito, serán devueltos directamente a la misma tarjeta, previo llenado de la Solicitud de Devolución de pasajes firmada por el cliente, la cual deberá presentarse en cualquier boletería de la red, exceptuándose las agencias de viajes. Dicha devolución se efectuará en un plazo máximo de 10 días hábiles contados desde la presentación de la solicitud. La gestión de devolución la podrá efectuar sólo el titular de la tarjeta, quien junto con entregar el boleto físico deberá acreditar su identidad presentando la cédula respectiva y deberá presentar la tarjeta de crédito usada en la compra.

V. DISPOSICIONES DEL VIAJE

Artículo 18°.

Los pasajeros tienen la obligación de acatar la orden impartida por el conductor o personal autorizado por EFE Trenes de Chile de abandonar el tren o alguna sección de la vía, o bien la orden de evitar el ingreso de toda persona que altere el orden, produzca disturbios o perturbe a los demás pasajeros.

Artículo 19°

En caso que la empresa lo estime necesario, puede cancelar la operación, sustituir el viaje en otro medio de transporte (con otros transportadores) y/o cambiar el tren destinado al servicio. La empresa no asume la responsabilidad de garantizar las conexiones contratadas por un pasajero con terceros. La empresa se compromete a realizar todo el esfuerzo posible para transportar al pasajero y su equipaje con razonable puntualidad. Las horas que se indican en el boleto pueden variar por motivos de fuerza mayor, seguridad o circunstancias extraordinarias.

Artículo 20°.

El pasajero del servicio Chillán - Estación Central deberá presentarse en el andén correspondiente antes de la salida del tren, portando su boleto, con una anticipación mínima de 30 minutos. El abandono o pérdida del tren invalidará el pasaje, sin derecho a reembolso ni cambio a otro servicio.

Artículo 21°

No están autorizadas las interrupciones de viaje por parte del pasajero para continuar éste en un servicio posterior. El incumplimiento de esta norma se considerará abandono de viaje y dará lugar a la invalidación del boleto desde el punto donde se haya producido la interrupción.

Artículo 22°

El pasajero que desee prolongar o modificar su recorrido, deberá comunicarlo previamente al personal de EFE Trenes de Chile encargado de la supervisión en ruta, pagando en el acto la diferencia de precio referido al nuevo trayecto, si existiere disponibilidad, según tasación y condiciones tarifarias imperantes del viaje. Sin esta solicitud, se considerará que el pasajero no tiene boleto válido para el recorrido de prolongación, quedando afecto a la aplicación de multas.

Artículo 23°

EFE Trenes de Chile podrá realizar controles tanto a bordo del tren como al ingreso y salida de las estaciones. La falta o invalidez del boleto será motivo de aplicación de las sanciones o multas que se encuentran establecidas en las políticas comerciales publicadas en nuestro sitio web www.efe.cl. El Conductor encargado de la supervisión o personal autorizado por EFE Trenes de Chile, podrá regular la situación aplicando la multa correspondiente para la infracción.

Si el pasajero se negase a pagar la multa para regularizar la situación, el personal encargado de EFE Trenes de Chile podrá solicitar al infractor el abandono inmediato del tren. En caso de que el pasajero se negase a abandonar el tren, el conductor podrá solicitar apoyo a la fuerza pública.

VI. LIMITACIONES DEL SERVICIO EQUIPAJE Y BULTOS DE MANO

Artículo 24°

El equipaje de mano es aquel que contiene solamente los efectos personales necesarios para el viaje. Como medida de seguridad, sólo se permite a los usuarios del servicio Chillán - Estación Central llevar consigo un bolso o maleta, libre de costos, que no exceda las siguientes dimensiones: 60 centímetros x 40 centímetros x 40 centímetros, que permita ubicarlos en los espacios habilitados, y que por su forma, dimensiones y volumen no produzca molestias a los demás usuarios.

Artículo 25°

El servicio Chillán - Estación Central admite facturación de equipaje y bultos extra, de acuerdo a tabla de avalúo dispuesta por EFE Trenes de Chile para este servicio, publicada en www.efc.cl.

Artículo 26°

No se considera equipaje de mano los siguientes objetos, los que serán considerados como "equipaje especial": 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. Además, los pasajeros no podrán llevar equipaje dentro de los coches que impida el libre desplazamiento por los pasillos del tren.

Artículo 27°

Para el servicio Chillán - Estación Central, los bultos o piezas cuyas dimensiones sean superiores a las mencionadas, deberán ser embarcados como carga, pagando el recargo respectivo según las tarifas y condiciones comerciales informadas en nuestra página www.efc.cl. Durante el viaje, el Conductor queda facultado para cobrar el canon establecido entregando el documento al pasajero que certifica el pago por el exceso de equipaje.

Artículo 28°.

EFE Trenes de Chile 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 y/o estaciones, ni aun cuando estos objetos hayan sido encargados a personal del tren.

Artículo 29°

Cuando el valor de los objetos que transporte en bodega exceda las 5 UTM, el pasajero podrá realizar previamente una declaración de equipaje en la oficina de embarque, Atención al Cliente o a bordo del tren, respaldando los artículos con su boleto y/o factura. Para tal efecto el pasajero deberá presentarse 30 minutos antes de la hora señalada en su pasaje.

Artículo 30°

La Empresa no responde por deterioro de artefactos electrónicos, aun cuando estos estén siendo utilizados en el trayecto.

Artículo 31°

No se permiten bicicletas a bordo de los trenes, salvo en los casos que sean informados y publicados en estaciones, sitio web corporativo EFE Trenes de Chile 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 EFE Trenes de Chile.

VII. OBJETOS OLVIDADOS, PERDIDOS O ABANDONADOS

Artículo 32°

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 EFE Trenes de Chile 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.

Artículo 33°.

Transcurrido dicho período, se procederá a la entrega de los objetos a que se refiere el artículo anterior a instituciones de caridad, de lo cual se dejará registro para su comprobación. Si antes de procederse a tal entrega, apareciere su dueño, le serán entregados el o los objetos previa acreditación de viaje y propiedad, mediando previo pago a EFE Trenes de Chile 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 EFE Trenes de Chile del traslado y despacho de éstos.

Artículo 34°

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 liberándose de responsabilidad a EFE Trenes de Chile.

Artículo 35°

Los objetos que según su sola apariencia sean considerados objetos sospechosos, o que presenten características de riesgo para el personal EFE Trenes de Chile o para los usuarios, serán tratados como tales por el área de seguridad, la cual determinará el procedimiento a seguir.

VIII. INGRESO DE PERROS DE ASISTENCIA Y TRANSPORTE DE ANIMALES DOMÉSTICOS

Artículo 36°

Se permitirá el ingreso de animales domésticos a los recintos, estaciones, andenes y automotores del servicio Chillán - Estación Central, los que serán considerados como "equipaje especial". El transporte de estos animales se realizará conforme al procedimiento y condiciones para transporte de mascotas establecido por EFE Trenes de Chile.

El pasajero deberá cancelar un recargo y embarcar a su mascota en el lugar definido por la empresa. El traslado sólo será efectuado en jaulas o caniles portátiles cuyo tamaño no supere las dimensiones de 60 centímetros por 45 centímetros por 47 centímetros, además de estar en condiciones sanitarias adecuadas. El transporte se limitará a pequeños animales domésticos, entendiendo como tales, perros, gatos y aves (no de corral) cuyo peso máximo no podrá exceder de 9 kilos. El pasajero podrá realizar el traslado de un solo animal, 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 EFE Trenes de Chile.

Artículo 37°.

Se exceptúa de las exigencias del artículo anterior a los perros de asistencia y los utilizados por Carabineros de Chile o Policía de Investigaciones, los que podrán viajar en el vagón junto a su dueño, con bozal, sin costo adicional, y siempre que 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 perros, los adiestradores gozarán de los mismos derechos de accesibilidad que asisten a las personas con discapacidad usuarias de perros de asistencia, siempre y cuando porten la identificación respectiva.

Artículo 38°

Sin perjuicio de lo expresado precedentemente, EFE Trenes de Chile se reserva el derecho a no permitir o 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 o instalaciones de la empresa.

En tales casos se invitará al pasajero a que desista de realizar el viaje en este tren o abandonar el mismo si ya lo hubiese tomado, pudiendo optar por tomar otro tren o por el reintegro del importe de sus pasajes según los términos de devolución establecidos para el servicio, sin que tenga derecho a otro tipo de indemnización. El dueño se hará responsable de las molestias y daños que los animales puedan ocasionar.

Artículo 39°

EFE Trenes de Chile no se responsabiliza por el estado de los animales durante los procesos de embarque, trayecto, desembarque o al interior de las instalaciones de la empresa.

IX. TRANSPORTE DE ARMAS

Artículo 40°

Se prohíbe el transporte de todo tipo de armas, cuyo porte no se encuentre autorizado por la autoridad competente.

X. CONDICIONES DE VIAJES ESPECIALES

Viaje de Menores de Edad

Artículo 41°

Niños menores de 1mt. y 10cms de estatura no pagarán pasaje siempre que viajen en brazos o faldas de un adulto. En caso de ocupar un asiento, pagarán Tarifa Niño.

Artículo 42°

Los menores de 14 años de edad, no podrán bajo ninguna circunstancia viajar solos, debiendo ser acompañados por una persona mayor de 18 años de edad. En el caso de viajar una delegación de menores, será suficiente con que haya un adulto mayor de 18 años de edad a cargo de todos los menores que integren la delegación.

Artículo 43°

Los pasajeros mayores de 14 años de edad, deberán viajar con cédula de identidad o pasaporte para acreditar la edad exigida. Estos serán considerados responsables de sus actos como cualquier otro pasajero; asimismo, serán tratados como pasajeros normales al momento de comprar su boleto o ticket, al realizar transbordos u otra eventualidad que la empresa deba ejecutar.

Personas con Movilidad Reducida

Artículo 44°

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

XI. ATENCIÓN AL CLIENTE

Artículo 45°

En cada estación del servicio Chillán - Estación Central, en boleterías de EFE Trenes de Chile y Oficinas de Atención al Cliente, se encontrarán disponibles en forma permanente para el público Formularios de Sugerencias y Reclamos, en los cuales los usuarios podrán consignar las observaciones, reclamos o sugerencias que estimen pertinentes. Además, estas podrán ser planteadas a la empresa por otros medios, tales como en el sitio web de la empresa y en sus cuentas oficiales en redes sociales, siendo en todos los casos respondidas en un plazo no mayor a 15 días corridos, contados desde la fecha de su formulación.

Artículo 46°

El servicio Chillán - Estación Central 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 47°

En caso de verificarse un accidente o incidente, el pasajero deberá informar de ello en Oficina de Atención al Cliente, dentro de los horarios establecidos por la empresa. Lo anterior es sin perjuicio de las funciones de Supervisión, seguridad y control que ejerce personal de la empresa.

Modificaciones de horario y Resolución del contrato de transporte.

Artículo 48°

La modificación en los horarios de los trenes será anunciada debida y oportunamente. El pasajero que adquirió su boleto de manera anticipada o en reserva, que al momento del viaje encuentre modificado el horario de salida del tren y decida no realizar el viaje conforme al nuevo horario, tendrá dos opciones, debiendo elegir entre:

- a. Habilitar su boleto para otro tren o fecha que se determine.
- b. Anular el pasaje, recibiendo el reembolso de lo pagado.

De iniciarse el viaje, se entenderá aceptado el nuevo horario para todos los efectos, en las condiciones establecidas en el mismo.

Artículo 49º.

El pasajero que por causa imputable a EFE Trenes de Chile no pueda iniciar o continuar el viaje en el tren para el que sea válido su boleto, por haberse interrumpido el servicio en algún punto de la línea ferroviaria o por modificaciones en las condiciones de viaje, tendrá las siguientes opciones:

- a. Si el problema se suscita antes de iniciar el viaje, el pasajero podrá optar entre las alternativas siguientes:
 - Solicitar la resolución del contrato de transporte, recibiendo íntegramente la cantidad pagada por el boleto.
 - Solicitar la habilitación de su boleto para otra fecha, por la ruta prevista sin pago complementario alguno.
 - Realizar el viaje por otros medios de transporte que EFE Trenes de Chile habilite.
- b. Si el problema se suscita una vez iniciado el viaje, aun cuando la causa de su interrupción no sea imputable a EFE Trenes de Chile, y siempre que las condiciones del servicio lo permitan, EFE Trenes de Chile dispondrá otro medio de transporte para que los pasajeros puedan continuar el viaje hasta llegar a su lugar de destino.

XII. DERECHOS DEL PASAJERO EN SERVICIO CHILLÁN - ESTACIÓN CENTRAL

Artículo 50º

Son derechos de los usuarios que se encuentren dentro de las estaciones o al interior de los trenes del servicio Chillán - Estación Central, 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 EFE Trenes de Chile, 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 EFE Trenes de Chile o a terceros por la utilización indebida de estos dispositivos.

XIII. PROHIBICIONES DEL PASAJERO DEL SERVICIO CHILLÁN - ESTACIÓN CENTRAL

Artículo 51°

Se prohíbe a los usuarios de Chillán - Estación Central:

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 EFE Trenes de Chile.
3. Traspasar la línea amarilla de andenes, fuera de la subida o bajada de trenes.
4. Forzar la apertura o impedir el cierre de puertas de los automotores, así como manipular los mecanismos de seguridad que permiten la apertura o cierre de las mismas, operación prevista exclusivamente para el personal de EFE Trenes de Chile; salvo en casos de emergencia, siguiendo las instrucciones que entregue el personal de EFE Trenes de Chile.
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 Chillán - Estación Central.
7. Distribuir propaganda, pegar carteles, mendigar, organizar rifas o juegos de azar, realizar comercio ambulante, ya sea a bordo de los trenes o en las estaciones de EFE Trenes de Chile, sin autorización previa por escrito de la empresa; en general, realizar actividades o efectuar acciones que por su naturaleza puedan perturbar a los pasajeros y alterar el orden público, tales como actividades lucrativas, artísticas, etc.
8. Ingresar a las cabinas de conducción de los trenes, locomotoras u otras instalaciones no habilitadas o restringidas.
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 EFE Trenes de Chile, sin la autorización previa de la empresa.
11. Consumir bebidas alcohólicas o abusar de sustancias ilícitas, ya sea en trenes o estaciones. Ingresar a estaciones o trenes en estado de ebriedad o intemperancia.
12. Realizar acciones que puedan implicar deterioro o causar suciedad en los trenes o instalaciones; pintar, rayar, pegar carteles, ensuciar pisos, paredes en trenes y estaciones de EFE Trenes de Chile; lanzar o depositar objetos o materiales de cualquier naturaleza, o realizar vertidos en cualquier punto de la vía y sus alrededores, dentro de la zona vía férrea, bienes de uso público y/o al paso de los trenes.

13. Introducir o transportar en la vía, trenes y demás recintos del servicio Alameda - Chillán, materias inflamables, explosivas, tóxicas, malolientes o peligrosas (tales como balones de gas, recipientes de parafina, bencina, petróleo, ácidos, etc.).
14. Fumar o mantener cigarrillos encendidos en las estaciones, andenes, vías o a bordo de trenes de EFE Trenes de Chile.
15. Embarcar tubérculos, plantas hospederas de plagas y plantas con suelo sin esterilizar, según lo dispuesto por el Servicio Agrícola y Ganadero (SAG).
16. Distribuir panfletos, solicitar firmas, efectuar colectas no autorizadas, vender, ofrecer o publicar bienes o servicios, ya sea en trenes o estaciones de EFE Trenes de Chile, salvo autorización escrita de la empresa.
17. Destruir o dañar equipos o infraestructura en estaciones o trenes de EFE Trenes de Chile.
18. Viajar en lugares distintos a los habilitados para los pasajeros; utilizar de forma indebida los asientos de los trenes.
19. Abandonar o subir al tren fuera de las paradas establecidas para tal efecto, salvo causa justificada y autorizada por la empresa.
20. Subir o bajar del tren en movimiento.
21. Ingresar o salir de los andenes por accesos distintos a los fijados para estos efectos.
22. Sentarse en el borde de los andenes y escaleras de accesos a andenes.
23. Sentarse en los pasillos o puertas de acceso de los trenes o espacio para pasajeros con capacidades diferentes.
24. Obstaculizar la circulación de pasajeros en accesos, pasillos, escaleras y andenes de las estaciones o en el descenso o ascenso de los trenes.
25. Correr al interior de estaciones o de los trenes.
26. Viajar sin boleto o con un pasaje que resulte insuficiente en función de las características del viaje y condiciones de utilización según la tarifa vigente.
27. Permanecer en instalaciones fuera del horario previsto para uso de los pasajeros.
28. Tomar fotografías, filmaciones de video o cinematográficas a bordo de trenes o estaciones del servicio Chillán - Estación Central que puedan ser utilizadas en medios publicitarios, sin autorización escrita de EFE Trenes de Chile.
29. Utilizar un lenguaje soez o vulgar, propinar insultos y/o agresiones físicas y/o verbales a otros pasajeros o personal de EFE Trenes de Chile, ya sea a bordo de los trenes o en las estaciones.
30. En general, desarrollar actividades o efectuar acciones que por su naturaleza impliquen peligro para la integridad física propia o de los demás pasajeros, o puedan considerarse molestas u ofensivas para estos o para el personal de EFE Trenes de Chile; o bien, actividades que pongan en peligro la seguridad del tren, sus bienes e instalaciones, así como la seguridad de sus usuarios y trabajadores.

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 o ticket, 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 que resulte pertinente.

XIV. EXCLUSIONES DEL SERVICIO, FISCALIZACIONES Y OTRAS NORMAS.

Artículo 52°

Para los efectos del presente reglamento, se entenderá que tienen la calidad de agentes de Chillán - Estación Central, todos los trabajadores, personal externo autorizado por EFE Trenes de Chile y funcionarios que habitualmente se desempeñan en las estaciones, automotores y recintos de la empresa (tales como: supervisores, boleteros, vigilantes, guardias 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 53°

Los pasajeros que voluntariamente salgan de la estación sin intervención del personal de EFE Trenes de Chile se considerarán que expresamente han terminado su contrato de transporte, y desde ese momento la empresa se exime de toda responsabilidad.

Artículo 54°

En caso de emergencia declarada por personal de EFE Trenes de Chile, a requerimiento expreso y con estricto cumplimiento de las instrucciones que el personal imparta a los pasajeros, estos no estarían afectos a las prohibiciones indicadas en el Artículo 51, números 1, 2 y 21.

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.

Artículo 55°

Si dentro de los automotores o recintos del servicio Chillán - Estación Central, ocurriere algún hecho que infrinjere 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 56°

Los agentes de EFE Trenes de Chile, dentro de sus recintos y automotores, darán todas las facilidades al personal de Carabineros y Policía de Investigaciones 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 57°

EFE Trenes de Chile 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 encuentren 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 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 58°

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 EFE Trenes de Chile, 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 EFE Trenes de Chile 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.

XV. MEDIDAS DE PREVENCIÓN ANTE CRISIS SANITARIA

Artículo 59°

Los usuarios del servicio Chillán - Estación Central, dentro de las instalaciones y trenes de EFE Trenes de Chile, deberán respetar y seguir todas las medidas sanitarias adoptadas por la empresa para que tengan un viaje seguro, dando cumplimiento además a todas las medidas decretadas por el Ministerio de Salud para prevenir el contagio de enfermedades. La empresa tendrá la obligación y facultad de exigir el cumplimiento de las medidas sanitarias establecidas por la Autoridad.

EFE Trenes de Chile, ante situaciones de crisis sanitaria declaradas por el Ministerio de Salud, podrá exigir la obligatoriedad del uso de mascarillas tanto en las estaciones como en los trenes, y en todo momento durante el viaje. Además, en estos casos, se recomienda a pasajeros evitar tocar las instalaciones al interior de los trenes (manillas, asientos, ventanas), y el uso de alcohol gel para lavado de manos.

Artículo 60°

Ante situaciones de crisis sanitaria, los usuarios del servicio Chillán - Estación Central se obligan a una interacción física responsable respecto de los demás pasajeros y personal de EFE Trenes de Chile, debiendo siempre guardar una distancia prudente con las demás personas en pasillos, andenes, escaleras y a bordo del tren. En la medida de lo posible, los usuarios del servicio Chillán - Estación Central deberán mantener 1 metro de distancia respecto de los otros pasajeros y del personal de EFE Trenes de Chile.

EFE Trenes de Chile podrá disponer el no uso de algunos asientos de sus trenes, de manera de garantizar la distancia física entre los pasajeros. Estos asientos deberán permanecer desocupados durante todo el viaje.

Los usuarios del servicio Chillán - Estación Central deberán obedecer en todo momento las instrucciones dadas por el personal de EFE Trenes de Chile con el objeto de mantener la seguridad de los pasajeros.

Artículo 61°

La autoridad competente podrá realizar controles sanitarios en trenes y estaciones de EFE Trenes de Chile, tomando temperatura de los pasajeros y solicitando la exhibición de los salvoconductos o permisos de desplazamiento que fueren necesarios.

En caso que un pasajero deba abandonar el tren o suspender su viaje por disposición de la autoridad, este perderá su boleto sin posibilidad de reembolso ni responsabilidad alguna para EFE Trenes de Chile.

XVI. VIGENCIA DEL REGLAMENTO.

Artículo 62°

El presente Reglamento de Pasajeros de EFE Trenes de Chile entrará en vigencia el día

A la entrada en vigencia del presente reglamento, quedará automáticamente derogado cualquier otro documento que regule estas materias.

El presente Reglamento y las políticas comerciales detalladas para el servicio Chillán - Estación Central podrán ser revisadas en nuestro sitio web www.efc.cl.



Canales de Atención

Desde teléfonos fijos
600 585 5000

Desde celulares
+562 2585 5000

Whatsapp
+56 9 3919 0571

E-mail:
contacto@efecentral.cl

Web
www.efe.cl