

efe | Estación Central



Entrada Tren Nos - Estación Central

Entrance to Tren Nos - Estación Central

Hora Punta Lunes a viernes 7:00 - 8:59 Monday to Friday	Hora Valle Lunes a viernes 9:00 - 17:59 Monday to Friday	Hora Baja Lunes a viernes 6:00 - 6:59 Monday to Friday
--	---	---

↓ Estudiante y adulto mayor ↓

**Entrada/Salida
Tren Rancagua**
Entrance to Tren Ran

Reglamento

Servicio de Pasajeros Tren Nos - Estación Central

Reglamento

Servicio de Pasajeros
Tren Nos - Estación Central



Reglamento del Servicio de Pasajeros Tren Nos - Estación Central

El presente reglamento establece las condiciones que rigen el servicio de transporte de pasajeros por vía férrea, denominado servicio Nos - estación Central, desarrollado por EFE Trenes de Chile.

Su cumplimiento es obligación de los pasajeros, personal de EFE 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 Nos - Estación Central.

Índice

I.	Antecedentes Generales	6
II.	Alcance	7
III.	Sistema Tarifario Tren Nos - Estación Central	8
IV.	Definiciones	9
V.	Limitaciones del Servicio Nos - Estación Central	9
VI.	Condiciones de viajes especiales	12
VII.	Atención a Clientes	12
VIII.	Derechos del Pasajero en Servicio Nos - Estación Central	13
IX.	Prohibiciones del Pasajero en Servicio Nos - Estación Central	14
X.	Exclusiones del Servicio, Fiscalizaciones y otras normas	16

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 Nos - Estación Central, en adelante NOS - ESTACIÓN CENTRAL, desarrollado por EFE Trenes de Chile. El presente reglamento establece las condiciones generales entre el pasajero y EFE Trenes de Chile en su condición de transportista del transporte ferroviario en el servicio Nos - Estación Central.

Artículo 2°.

Los usuarios del servicio Nos - 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 el derecho a utilizar el servicio Nos - Estación Central de EFE Trenes de Chile, con las excepciones establecidas en el presente reglamento.

Artículo 4°.

El transporte de pasajeros en el servicio Nos - Estación Central, se realizará en virtud del contrato de transporte que está regido por el presente reglamento y por las condiciones de uso de la Tarjeta BIP! que es utilizada como medio de pago (anexo n.1).

II. ALCANCE

Artículo 5°.

Tren Central efectuará el transporte de pasajeros a través de su servicio Nos - Estación Central, entre las estaciones Alameda en la ciudad de Santiago y la estación Nos en la comuna de San Bernardo.

La operación del servicio Nos - Estación Central comprende las siguientes estaciones:

- 1) Estación Alameda en la ciudad de Santiago.
- 2) Estación Lo Valledor en la comuna de Pedro Aguirre Cerda.
- 3) Estación Pedro Aguirre Cerda en la comuna de Pedro Aguirre Cerda.
- 4) Estación Lo Espejo en la comuna de Lo Espejo.
- 5) Estación Lo Blanco en la comuna de El Bosque.
- 6) Estación Freire en la comuna de San Bernardo.
- 7) Estación San Bernardo en la comuna de San Bernardo.
- 8) Estación Maestranza en la comuna de San Bernardo.
- 9) Estación Cinco Pinos en la comuna de San Bernardo.
- 10) Estación Nos en la comuna de San Bernardo.

Artículo 6°.

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 en los canales de comunicación que EFE Trenes de Chile estime conveniente.

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

Artículo 7°.

Conforme a lo señalado en el artículo 4°, el transporte de pasajeros en el servicio Nos - estación Central, se realiza en virtud de un contrato de transporte, el que se rige por las condiciones establecidas en el presente reglamento.

Artículo 8°.

El contrato de transporte se celebra consensualmente, además, en virtud del uso por parte del pasajero de la Tarjeta BIP!, sometiéndose el usuario a las condiciones de uso indicado en el procedimiento de uso de la Tarjeta BIP, el que consta en Anexo N.º1 y disponible en www.tarjetabip.cl).

Artículo 9°.

El pasajero puede realizar la compra de tarjetas BIP! y su recarga en los puntos determinados por Red Bip!

Artículo 10°.

El contrato de transporte entre EFE Trenes de Chile y el pasajero se dará inicio en el momento que el pasajero ingresa a la zona paga, definida en el Artículo 13° del presente reglamento, hasta que haga abandono de dicha zona a través de las puertas de salida, en cualquiera de las estaciones del servicio Nos - Estación Central de EFE Trenes de Chile.

Artículo 11°.

Las tarifas del servicio serán publicadas en los canales de información determinados por la empresa y modificadas de acuerdo a las instrucciones de la Dirección de Transporte Público Metropolitano.

Artículo 12°.

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.

IV. DEFINICIONES

Zona Paga y Zona No Paga

Artículo 13º.

Las estaciones del servicio Nos - Estación Central, se encuentran divididas en dos zonas que son, zona no paga y zona paga.

Artículo 14º.

La zona no paga es el área de las estaciones correspondiente desde los accesos de la estación hasta los torniquetes, que incluirían mesaninas y hall de boleterías de las estaciones.

Artículo 15º.

La zona paga es la sección comprendida desde la línea de torniquetes, el área comprendida después de éstos, andenes y trenes, considerando que el pasajero ha validado su ingreso con una Tarjeta BIP! Los trenes serán considerados una extensión de las zonas pagas, por lo tanto el presente reglamento deberá ser plenamente cumplido a bordo de los trenes. El ingreso a zona paga a través de otro acceso que no sea la línea de torniquetes o puertas de minusválido u otro acceso autorizado por EFE Trenes de Chile, será considerado evasión.

V. LIMITACIONES DEL SERVICIO NOS - ESTACIÓN CENTRAL

Equipaje y Bultos

Artículo 16º.

El servicio Alameda - Nos no admite facturación del equipaje.

Artículo 17º.

Los usuarios del servicio Nos - Estación Central de EFE Trenes de Chile podrán llevar consigo, libre de costos, hasta un máximo de 1 equipaje o bultos, con la limitación que no exceda las siguientes dimensiones: 75 centímetros x 60 centímetros x 45 centímetros y que por su forma, dimensiones y volumen no produzca molestias a los demás usuarios.

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

Artículo 18º.

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 en el párrafo anterior.

Artículo 19º.

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.

Artículo 20º.

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 TEFE Trenes de Chile y/o medios que la empresa estime conveniente. En dicha información se indicarán 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.

Objetos Perdidos o Abandonados

Artículo 21º.

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 del área de Servicio 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 22º.

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

Transportes de Mascotas

Artículo 23º.

Transcurrido el período de 30 días corridos, se procederá a la entrega de los ítems u objetos olvidados, perdidos o abandonados a instituciones de caridad, dejando registro para su constatación. Si antes de proceder a esa entrega, apareciere su dueño, le será entregado el o los objetos, previa acreditación de viaje y propiedad, debiendo mediar el 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 al Cliente, no haciéndose responsable EFE Trenes de Chile del traslado y despacho de éstos.

Artículo 24º.

Lo señalado en los artículos precedentes, no será aplicado respecto de elementos olvidados, perdidos o abandonados, que requieran almacenaje especial, como por ejemplo, alimentos perecibles o congelados. En este caso los productos serán desechados, liberando de responsabilidad a EFE Trenes de Chile.

Ingreso de Perros de Asistencia y Transporte de Animales Domésticos

Artículo 25º.

Se permitirá el ingreso de animales domésticos a los recintos, estaciones, andenes y automotores Nos - Estación Central sólo si éste es efectuado en jaulas portátiles, cuyo tamaño no exceda las dimensiones indicadas en el Artículo 17. 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 EFE Trenes de Chile.

Artículo 26º.

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

Artículo 27º.

Sin perjuicio de lo expresado precedentemente, EFE Trenes de Chile 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 28º.

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

VI. CONDICIONES DE VIAJES ESPECIALES

Viaje de Menores de Edad

Artículo 29º.

Los niños menores de 10 años deben viajar siempre acompañados de un adulto quien será el responsable de la seguridad del menor.

Personas con movilidad reducida

Artículo 30º.

A las personas con discapacidad o movilidad reducida que requieran un tratamiento de transporte especial o diferenciado, se les facilitará, 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.

VII. ATENCIÓN DE CLIENTES

Todo pasajero puede obtener en las estaciones u oficinas de Atención al Cliente, el formulario de sugerencia y reclamos, a efectos de dejar constancia de las observaciones, reclamos o sugerencias que estime pertinentes, teniendo Tren Central un plazo de no mayor a 15 días corridos a contar de la fecha del reclamo, para dar una respuesta al mismo.

Artículo 31º.

EFE Trenes de Chile responderá observaciones o reclamos que sean recibidos a través de otros medios, como página web y cuentas oficiales en redes sociales, en un plazo no mayor a 15 días corridos a contar de la fecha de recepción del reclamo.

Artículo 32º.

El servicio Nos - Estación Central tendrá a disposición del usuario una o más oficinas de Atención al Cliente para responder consultas, reclamos y otras funciones que la empresa determine.

Artículo 33º.

En caso de verificarse un accidente o incidente, el pasajero deberá informar de ello a las oficinas de Atención al Cliente de Nos - Estación Central, dentro de los horarios establecidos por la empresa. Lo anterior, es sin perjuicio de las funciones de fiscalización, seguridad y control que ejerce el personal de la empresa.

VIII. DERECHOS DEL PASAJERO DEL SERVICIO NOS - ESTACIÓN CENTRAL

Artículo 34º.

Se presume que toda persona que se encuentre en las estaciones y dentro de los trenes de EFE Trenes de Chile acepta quedar sometida al presente reglamento, a las instrucciones del personal de EFE Trenes de Chile, y de toda otra disposición o normativa adicional que indique este reglamento.

Artículo 35º.

Los derechos de los pasajeros que utilizan el servicio Nos - Estación Central de EFE Trenes de Chile, son 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 (marcación de Tarjeta Bip!) 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 información referente a tarifas, incluidas las modificaciones de éstas, las que son determinadas por la Dirección de Transporte Público Metropolitano.
6. Hacer uso, en casos justificados, de dispositivos de alarma o de seguridad en estaciones y trenes. Siendo responsable ante EFE Trenes de Chile y terceros, del mal uso, de daños y perjuicios que provoque la mala utilización de éstos.

IX. PROHIBICIONES DEL PASAJERO DEL SERVICIO NOS - ESTACIÓN CENTRAL

Artículo 36º.

A los pasajeros que utilicen el servicio Nos - Estación Central de EFE Trenes de Chile, les estará prohibido:

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. Impedir el cierre de las puertas de los trenes o intentar abrir 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. Traspasar torniquetes sin haber cancelado con Tarjeta BIP! o Tarjeta Nacional de Estudiantes (TNE).
7. Hacer ingreso a la zona paga a través de la puerta de salida.
8. Ingresar a zona paga a través de las puertas de minusválidos sin haber pagado con Tarjeta BIP!
9. Ingresar o salir de los andenes por accesos distintos a los fijados para estos efectos.
10. Introducir o transportar en la vía, trenes y demás recintos del servicio Nos - Estación Central, materias inflamables, explosivas, tóxicas, malolientes o peligrosas (tales como balones de gas, recipientes de parafina, bencina, petróleo, ácidos, etc.).
11. Sentarse en el borde de los andenes y escaleras de accesos a andenes.
12. Sentarse en los pasillos o puertas de acceso de los trenes o espacio para pasajeros con capacidades diferentes.
13. 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.
14. Ingresar a estaciones o trenes en estado de ebriedad, intemperancia o ingiriendo alcohol.
15. Arrojar o abandonar basuras, escombros, desperdicios, etc. Además de escupir u orinar en las vías, trenes, andenes y demás recintos del servicio Nos - Estación Central de EFE Trenes de Chile.

16. Fumar en andenes, mantener cigarrillos encendidos, encender fuego en las mesaninas de estaciones o a bordo de trenes, andenes, vías y demás recintos del servicio Nos - Estación Central de EFE Trenes de Chile.
17. Pintar, rayar, pegar carteles, ensuciar pisos, paredes en trenes y estaciones de EFE Trenes de Chile.
18. 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.
19. Entrar a la cabina de conducción de los trenes o abrir compartimientos no habilitados o restringidos.
20. Realizar comercio ambulante, mendicidad u oficios que estén contra la moral y buenas costumbres a bordo de trenes y estaciones de EFE Trenes de Chile.
21. Destruir o dañar equipos o infraestructura en estaciones o trenes de EFE Trenes de Chile.
22. Utilizar de forma indebida los asientos de los trenes.
23. Obstaculizar la circulación de pasajeros en accesos, pasillos, escaleras y andenes de las estaciones o en el descenso o ascenso de los trenes.
24. Correr al interior de las estaciones y/o de los trenes.
25. Utilizar aparatos de sonido o instrumentos musicales de forma que ellos causen molestias a los demás usuarios del servicio.
26. Permanecer en las instalaciones fuera del horario en que esté previsto su uso para los pasajeros.
27. Tomar fotografías, filmaciones de video o cinematográficas a bordo de trenes o estaciones del servicio Nos - Estación Central, que puedan ser utilizadas en medios publicitarios, sin autorización escrita de EFE Trenes de Chile.
28. Desarrollar todo tipo de actividades o efectuar acciones que, por su naturaleza, impliquen peligro para la integridad de los pasajeros, del personal y/o dependencias o bienes de EFE Trenes de Chile.

X. EXCLUSIONES DE SERVICIO, FISCALIZACIONES Y OTRAS NORMAS

Artículo 37º.

En caso de emergencia declarada por personal de Nos - Estación Central de EFE Trenes de Chile, y a requerimiento expreso y con estricto cumplimiento de las instrucciones que el personal imparta a los pasajeros, éstos no estarán afectos a las prohibiciones indicadas en el Artículo 36º, en los números 1, 2 y 9.

Bajo estas circunstancias los pasajeros podrán:

- a) Ingresar, transitar, permanecer, realizar descenso a las vías o en lugares que no estén destinados al uso de público.
- b) Ingresar a zonas indicadas como prohibidas o de sólo acceso a personal autorizado por EFE Trenes de Chile.
- c) Ingresar o salir de los andenes por accesos distintos a los fijados para estos fines.

Artículo 38º.

Para los efectos del presente reglamento, se entenderá que tienen la calidad de agentes del servicio Nos - Estación Central de EFE Trenes de Chile todos los trabajadores, personal externo autorizado por EFE Trenes de Chile y funcionarios que habitualmente se desempeñan en las estaciones, trenes y recintos de 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. Los encargados de estación, jefes de estación, supervisores, maquinistas, personal de boletería, vigilancia y de estación, en su calidad de agentes de EFE Trenes de Chile designados por la empresa EFE Trenes de Chile, son las personas especialmente encargadas dentro de los recintos de EFE Trenes de Chile de conservar el orden, velar por la seguridad del tráfico y buen servicio de EFE Trenes de Chile, o además de controlar el estricto cumplimiento del presente reglamento y demás normas legales o reglamentarias que rigen dicho servicio de transporte.

Artículo 39º.

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

Artículo 40º.

Si dentro de los trenes o recintos del servicio Nos - Estación Central de EFE Trenes de Chile ocurriere algún hecho que implique infracción del presente reglamento o de otra normativa aplicable, corresponderá a los agentes de EFE Trenes de Chile adoptar las medidas pertinentes y necesarias con la finalidad de retener al infractor en aquellos casos que la legislación lo permita y determine, hasta su puesta a disposición de Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones u otra autoridad competente.

Artículo 41º.

Si al interior de trenes, de estaciones u otros recintos de EFE Trenes de Chile se cometiese un hecho que revista las características de delito, los agentes de la empresa adoptarán las medidas necesarias para poner sin demora al sujeto a disposición de Carabineros de Chile, con un reporte detallado del hecho, que incluirá el atestado del afectado, de las personas que presenciaron o que tuvieron conocimiento del hecho.

Artículo 42º.

Los agentes del servicio Nos - Estación Central de EFE Trenes de Chile, dentro de sus recintos y trenes, 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.

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 encuentre en manifiesto estado de ebriedad o bajo el efecto aparente de estupefacientes, psicotrópicos o alcohol.
2. Porten materiales u objetos peligrosos, inflamables, corrosivos o malolientes que representen un riesgo para los usuarios o que puedan ensuciar, deteriorar o causar daño al equipo rodante (trenes) o demás instalaciones de la empresa

Los usuarios que incurran en cualquiera de las conductas señaladas con precedencia podrán ser conminados a hacer abandono del vehículo ferroviario o de las instalaciones de EFE Trenes de Chile, 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 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 derivar de su conducta, así como del pago de los costos de reparación de cualquier daño, desperfecto o avería que hubiere causado.



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