Reglamento de Pasajeros

ServicioTren Limache - Puerto

Febrero 2022

I. Cuestiones Generales 3
II. Servicio de Tren Limache-Puerto 4
III. Derechos de los pasajeros 5
IV. Prohibiciones a los pasajeros 5
V. Limitaciones del servicio de transporte 7
VI. Multas, infracciones, exclusiones del servicio, fiscalizaciones y otras normas 9
VII. Atención al cliente 10
VIII. Tarifas 10

I. Cuestiones Generales

El presente reglamento establece los derechos y obligaciones de las partes, entendiendo por estas, tanto al servicio Limache-Puerto de EFE Trenes de Chile, como a los pasajeros del servicio, que se vinculan por medio del contrato de transporte. El cumplimiento de las estipulaciones que contiene el presente instrumento, es obligatorio para todos los usuarios (artículo 17 Ley N° 19.496 Normas sobre Protección al Consumidor). La sola circunstancia del uso de la tarjeta de transporte o cualquier otro medio de acceso, impone la obligación de cumplir con las estipulaciones que se contienenmás adelante.

El cumplimiento de este reglamento también alcanza al personal del servicio Limache-Puerto y al personal de empresas contratistas cuando se encuentren al interior de los recintos de EFE Trenes de Chile, servicio Limache-Puerto.

Artículo 1º
Los pasajeros del servicio Limache-Puerto serán transportados en los vehículos, ya sean ferroviarios u otros medios de transporte destinados a tal fin, en las condiciones establecidas por la empresa, en sus diferentes canales de información.

Artículo 2°
Los pasajeros del servicio Limache-Puerto, podrán acceder a los servicios de transporte y servicios integrados que ofrece la empresa, ajustándose para ello, a las condiciones establecidas en este instrumento y en aquellos instrumentos dictados por quienes explotan los servicios que forman parte de dichos servicios integrados.

Artículo 3º
Toda persona tiene derecho a utilizar el servicio de transporte de EFE Trenes de Chile, servicio Limache-Puerto, salvo las excepciones establecidas en el presente reglamento.

Artículo 4º
El transporte de pasajeros en la red Limache-Puerto se realizará en virtud de un contrato de transporte que se encontrará regulado por las condiciones generales y especiales, establecidas para cada servicio y las disposiciones contenidas en el presente reglamento.

Artículo 5º
El contrato de transporte se celebra consensualmente en virtud del uso por parte del pasajero de la tarjeta de transporte o cualquier otro medio de acceso o pago que EFE Trenes de Chile, servicio Limache-Puerto ponga en operación, con suficiente saldo de cuotas de transporte valorizadas para poder acceder al servicio o crédito según sea el tipo de medio de acceso que se utilice.

Artículo 6º
La adquisición y/o el uso de la tarjeta de transporte o cualquier otro medio de acceso o pago que ponga en operación el servicio Limache-Puerto para el pago de cuotas de transporte, genera la obligación por parte del cliente de dar cumplimiento a las disposiciones establecidas en el presente reglamento.

Artículo 7º
El contrato de transporte entre servicio Limache-Puerto y el pasajero produce sus efectos desde el momento en que el cliente ingresa a la zona paga, hasta que haga abandono de dicha zona, en cualquiera de las estaciones del servicio Limache-Puerto.

Artículo 8º

Cada pasajero debe validar tanto su ingreso o entrada, así como su egreso o salida de la zona paga de las estaciones, en el inicio y término de su recorrido.

Todas las estaciones del servicio Limache-Puerto se encuentran segregadas en zona paga y zona no paga.

La zona paga comprende aquel espacio constituido desde la línea de torniquetes hacia el interior de la estación, incluyendo los andenes y trenes, por la parte del hall de las boleterías al interior de los torniquetes y sólo podrá acceder el cliente que haya previamente validado su ingreso a través del uso de algún medio de acceso o de pago implementado por el servicio Limache-Puerto de EFE Trenes de Chile en alguno de los torniquetes de la estación.

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

II. Servicio de Tren Limache-Puerto

Artículo 9º
El servicio de Tren Limache-Puerto prestará el servicio de transporte de pasajeros entre las estaciones Puerto de la ciudad de Valparaíso y Limache de la ciudadde Limache, y comprenderá las siguientes estaciones y comunas: Puerto, Bellavista, Francia, Barón y Portales, de la comuna de Valparaíso; Recreo, Miramar, Viña del Mar, Hospital, Chorrillos y El Salto de la comuna de Viña del Mar; Quilpué, El Sol y El Belloto de la comuna de Quilpué; Las Américas, La Concepción, Villa Alemana, Sargento Aldea y Peñablanca de la comuna de Villa Alemana y; Limache de la comuna de Limache, siendo éste el ámbito geográfico de prestación de los servicios desarrollados por la empresa.

La empresa podrá establecer servicios de recorrido parcial de la red, servicios con detención en todas o algunas de las estaciones del recorrido, establecer nuevas estaciones, interrumpir el servicio en alguna de ellas o suprimir estaciones. Cualquier variación en la prestación del servicio de transporte, será oportunamente difundida y comunicada para el conocimiento de los pasajeros.

El servicio de Tren Limache-Puerto podrá prestar los servicios entre sus estaciones en la forma que considere más adecuada. Además podrá desarrollar y ofrecer servicios de transporte combinado o integrado más allá del alcance geográfico de la red ferroviaria, prestados por terceros operadores de transportes.

Artículo 10º
La responsabilidad del servicio de Tren Limache-Puerto se extenderá únicamente hasta la prestación de sus servicios propios incluyendo la tecnología de los sistemas de pago combinado. Por tanto, los eventuales incumplimientos que puedan verificarse en los servicios prestados por operadores distintos al servicio de Tren Limache-Puerto, serán de responsabilidad de quienes efectivamente los presten. El servicio de Tren Limache-Puerto de EFE Trenes de Chile, tampoco será responsable en caso de haber manipulación errónea o malintencionadadel funcionamiento del sistema de pago por parte de clientes o terceros.

III. Derechos de los pasajeros

Artículo 11º
Son derechos de los pasajeros del servicio Tren Limache-Puerto, los siguientes:

1. Hacer uso del servicio en condiciones seguras.
2. Ser transportados con un título de transporte válido junto con los objetos y bultos de mano que porten, animales guía o domésticos, de conformidad a lo dispuesto en este reglamento.
3. Ser tratado correctamente por los agentes del servicio Limache-Puerto y atendidas sus peticiones de ayuda e información que sean solicitadas a aquellos.
4. Solicitar y obtener en las boleterías el formulario de contacto en el cual podrán dejar constancia respetuosa de cualquier reclamación sobre las características y calidad de prestación del servicio Limache-Puerto de EFE Trenes de Chile, como también recibir una respuesta a las reclamaciones en un plazo máximo de 10 días hábiles.
5. Acceder a toda la información relacionada al servicio, tarifas, valores, modificaciones y cambios de éstos.
6. En casos plenamente justificados, podrá usar los dispositivos de alarma o de seguridad instalados en los automotores y estaciones. En todo caso, los clientes serán responsables de los daños que causaren al servicio Limache-Puerto o a terceros por la utilización indebida de estos dispositivos.

IV. Prohibiciones a los pasajeros

Artículo 12º
Se prohíbe a los pasajeros del servicio de Tren Limache-Puerto, lo siguiente:
1. Descender a las vías e ingresar a los túneles o zonas señaladas como de acceso prohibido.
2. Traspasar las líneas de seguridad de los bordes de los andenes en ocasiones distintas al ingreso o descenso del tren.

3. Traspasar los torniquetes sin validar en la tarjeta el respectivo ingreso desde la zona no paga o salida desde la zona paga.
4. Impedir el cierre de las puertas de los trenes o intentar abrirlas fuera delos 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. Manipular los mecanismos de apertura o cierre de las puertas destinadas para el uso exclusivo del personal del servicio Limache-Puerto.
7. Correr por el interior de los recintos de estaciones o al interior de los trenes. Sentarse en las escaleras de acceso a los andenes. Sentarse en los bordesde los andenes. Sentarse en el piso de los trenes.
8. Asomar parte del cuerpo o cualquier objeto fuera de los trenes.
9. Utilizar aparatos de sonido que causen o puedan causar molestias a los demás pasajeros, realizar presentaciones musicales o artísticas de cualquier tipo acompañadas o no de instrumentos musicales no autorizadas por la empresa.
10. Realizar en recintos de servicio Limache-Puerto de EFE Trenes de Chile presentaciones o manifestaciones de cualquier índole sin la autorización previa de la empresa.
11. Ingresar a las estaciones, trenes o recintos del servicio Limache-Puerto ingiriendo alimentos, golosinas y/o alcohol.
12. Ingresar a las estaciones en estado de intemperancia alcohólica o en estado de ebriedad.
13. Arrojar desperdicios, escupir u orinar en cualquier recinto del servicio Limache-Puerto, incluidos los trenes.
14. Erigir, rayar, pintar, pegar carteles, ensuciar pisos, paredes, automotores o instalaciones del servicio Limache-Puerto de EFE Trenes de Chile.
15. Transportar materiales inflamables, explosivos o tóxicos.
16. Fumar, encender fósforos o manipular encendedores o provocar destellos o señales luminosas, tanto en las estaciones, los andenes, como en los trenes del servicio Limache-Puerto.
17. Solicitar dinero, ejercer comercio ambulante legal o ilegal, u oficios que atenten contra la moral y las buenas costumbres, en los recintos del servicio Limache-Puerto y en sus trenes.
18. Distribuir panfletos, solicitar firmas, efectuar colectas no autorizadas, ofrecer o publicar, bienes o servicios, sea en trenes, estaciones u otros recintos del servicio Limache-Puerto de EFE Trenes de Chile, salvo expresa autorización escrita de la empresa.
19. Entrar a la cabina de conducción de los trenes o a los compartimentos no habilitados o restringidos para los pasajeros.
20. Destruir o dañar cualquier obra o instalación fija o móvil, como cualquier elemento funcional del servicio Limache-Puerto de EFE Trenes de Chile.
21. Utilizar en forma indebida los asientos de los trenes.
22. Sentarse en los pasillos o puertas de acceso de los trenes o en aquellos espacios habilitados para personas en situación de discapacidad sin tener tal condición (Ley 20.422).
23. Portar armas de fuego que no estén autorizadas.
24. En general, desarrollar actividades o efectuar acciones que por su naturaleza impliquen peligro para la integridad de los pasajeros o del personal del servicio Limache-Puerto de EFE Trenes de Chile.

V. Limitaciones del servicio de transporte

Equipaje y bultos de mano

Artículo 13º
Los pasajeros del servicio de Tren Limache-Puerto podrán llevar consigo gratuitamente el equipaje y bultos que puedan portar en mano y que por su forma, dimensiones y volumen no produzca molestias a los demás pasajeros. Las dimensiones máximas para portar como bulto de mano serán de 45 cm (ancho) x 70 cm (alto) x 30 cm (profundidad), no debiendo superar los 10 kilos de peso. En ningún caso se realizará la apertura de puertas laterales para permitir el ingreso de equipajes o bultos que excedan este tamaño. Tampoco el equipaje y/o bulto podrá contener elementos cuya naturaleza contravenga lo dispuesto en las disposiciones de seguridad establecidas del presente reglamento y demás normativas aplicables.

Podrán ingresar por las puertas laterales a la zona de torniquetes previa marcación de la tarjeta de transporte u otro medio de acceso o de pago establecido por el servicio Limache-Puerto, exclusivamente las personas que porten coches de niños o utilicen sillas de ruedas. En el caso de los coches el ingreso y seguridad será responsabilidad de un adulto a cargo, quien deberá ubicarlos en las zonas de seguridad del tren destinadas para ello.

Para el traslado de bicicletas armadas, el cliente deberá, previa firma de un contrato con Servicio Limache-Puerto, adquirir, a valor vigente, la tarjeta personalizada denominada TrenBici, la cual es de uso exclusivo del titular. Ambos trámites, deberá realizarlos en cualquiera de las Oficinas de Atención al Cliente.

En todo caso, el acceso y la salida de las bicicletas armadas solo está permitido los días sábado, domingo y festivos en todas las estaciones de la red. El servicio Limache-Puerto de EFE Trenes de Chile no autoriza el transporte de bicicletas en los servicios de combinación ni de integración.

Equipajes y objetos abandonados o perdidos

Artículo 14º
El servicio Limache-Puerto de 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 pasajeros porten o lleven consigo en los trenes, andenes o recintos de estaciones.

Aquellos equipajes, bultos y demás objetos que según su apariencia puedan ser considerados como objetos sospechosos, serán tratados como tales por el personal de seguridad de la empresa.

Aquellos objetos respecto de los cuales se compruebe que no representan riesgo para el personal o las instalaciones de la empresa, serán trasladados a las oficinas de atención al cliente, donde se conservarán durante el plazo de un mes. Estos

ingresarán a un registro, en el cual se hará indicación de sus señas principales, el día y el lugar en que fueron encontrados. Los objetos con alimentos perecibles serán desechados inmediatamente.

Ingreso de perros de asistencia y transporte de animales domésticos

Artículo 15º
Se permitirá el ingreso a los recintos, estaciones, andenes y trenes del servicio Limache-Puerto, a perros de asistencia para personas con discapacidad,que se encuentren debidamente identificados mediante el distintivo de carácter oficial. Será 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. Los adiestradores de perrosde asistencia, gozarán de los mismos derechos de accesibilidad que les asisten a las personas usuarias de perros de asistencia, mientras dure el periodo de entrenamiento de los perros, siempre y cuando porten la identificación respectiva.

Artículo 16º
Se permitirá el transporte de pequeños animales domésticos en los trenes, siempre y cuando estos sean transportados en jaulas portátiles, diseñadas para ello. Se exceptúa de esta exigencia a los perros de asistencia.

El cliente portador de un animal doméstico será el único responsable de cualquier daño o molestia que este pudiere causar, ya sea a los pasajeros o a los equipos e instalaciones de la empresa.

Artículo 17º
Sin perjuicio de lo anterior, el servicio Limache-Puerto de EFE Trenes de Chile se reserva el derecho a no permitir o de suspender el transporte de cualquier animal que no sea de asistencia, si a juicio de su personal, tal transporte puede afectar en cualquier forma la comodidad de los demás pasajeros o la integridad de los equipos e instalaciones de la empresa.

Ingreso de niños

Artículo 18º

Los niños menores a 10 años se encontrarán liberados de pago y deberán viajar acompañados de una persona mayor de edad quien será responsable de su seguridad. Los niños mayores podrán tener el beneficio mediante una tarjeta Transporte Nacional Estudiantil.

VI. Multas, infracciones, exclusiones del servicio, fiscalizaciones y otras normas

Artículo 19º
Para los efectos del presente reglamento, se entenderá que tienen la calidad de agentes del servicio Limache-Puerto, todos los trabajadores y funcionarios que habitualmente se desempeñan en las estaciones, trenes y recintos de la empresa (tales como: Supervisores, Boleteros, Vigilantes, Guardias y Asistente de Clientes). 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 20º
Si dentro de los trenes o recintos del servicio Limache-Puerto de EFE Trenes de Chile ocurriere algún hecho que infringiere el presente reglamento u otra disposición o norma que lo rija, corresponderá a los agentes adoptar las medidas pertinentes y necesarias con la finalidad de retener al infractor en aquellos casos que la legislación lo permita y determine, hasta ponerlo a disposición de personal de Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones u otra autoridad competente.

Artículo 21º
Los agentes del servicio Limache-Puerto, 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 conla seguridad, orden público, vigilancia, notificación de infracciones, comportamiento de los pasajeros y público en general.

Artículo 22º
El servicio Limache-Puerto de EFE Trenes de Chile se reserva el derecho de denegar el acceso a sus recintos y automotores a aquellas personas que a juicio desus agentes incurran en alguna de las siguientes conductas:

1. Se encuentre en manifiesto estado de ebriedad o bajo el efecto aparente de estupefacientes, psicotrópicos o alcohol.
2. Porten materiales peligrosos, inflamables, corrosivos o malolientes que representen un riesgo para los pasajeros o que puedan ensuciar, deteriorar o causar daño al equipo rodante o demás instalaciones de la empresa.
3. Infrinja alguna de las disposiciones establecidas en el presente reglamento.

Artículo 23º
Los pasajeros que incurran en cualquiera de las conductas señaladas precedentemente podrán ser conminados a hacer abandono del tren o delas instalaciones del servicio Limache-Puerto 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 la empresa pudiere ejercer, si así fuere el caso. De cualquier manera, el pasajero que incurra en estas conductas será el único responsable de las consecuencias que puedan derivarse de su conducta, así como del pago de los costos de reparación de cualquier desperfecto o avería que hubiere causado.

Artículo 24º
El servicio Limache-Puerto de EFE Trenes de Chile se reserva el derecho a bloquear presencial o remotamente, a retener, y/o a exigir la devolución de la tarjeta de transporte, en el evento que algún cliente infrinja alguna de las disposicionesestablecidas en el presente reglamento, especialmente cuando se haga mal usode una tarjeta con beneficios tarifarios.

VII. Atención al cliente

Artículo 25º
El sistema de información de los trenes del servicio Limache-Puerto, anuncia en su exterior el destino final del tren y en pantallas ubicadas en su interior la próxima estación de parada, la estación de término, así como otros datoso publicidad que determine la empresa.

Artículo 26º
Tanto al interior de las estaciones como de los vehículos ferroviarios se difundirán mensajes con información relativa al servicio o a publicidad que el servicio Limache-Puerto de EFE Trenes de Chile determine.

Artículo 27º
Todas las boleterías de la red contarán con el "Formulario de Contacto", que estará a disposición permanente de todos los pasajeros del servicio Limache-Puerto, a efectos de poder dejar las observaciones, reclamos, sugerencias o felicitaciones que estimen pertinentes, los cuales se responderán dentro de un plazo máximo de 10 días hábiles, contados desde la fecha de su formulación. Este formulario además se encontrará disponible en el sitio web de la empresa y en las Oficinas de Atención al Cliente.

VIII. Tarifas

Artículo 28º
El Servicios Limache-Puerto de EFE Trenes de Chile se reserva el derecho a modificar las tarifas de sus servicios, a su vez se reserva el derecho a modificar el precio de venta del medio de acceso en los casos que aplique, siendo estos cambios comunicados en los canales de información que estime necesario. Su detalle se puede encontrar en el documento Condiciones Comerciales del servicio Tren Limache-Puerto.

efe TRENES DE CHILE

Oficina Atención al Cliente

Estación Puerto
+56 32 2527615

Estación Viña del Mar
+56 32 2527633

Estación Limache
+56 32 2527677