



## Condiciones Comerciales

Servicio Tren Limache – Puerto

Enero 2023

# Índice

I. Sistema tarifario servicio Limache- Puerto.....	3
II. Sistema de cobro y pago.....	4
III. Venta de tarjeta de transporte y .....	6
IV. Tipos de tarifas.....	7
V. Uso, condiciones y beneficios de tarjetas de transporte .....	8

El presente documento establece las condiciones comerciales del servicio Limache-Puerto.

## I. Sistema tarifario servicio Limache-Puerto

### **Artículo 1°**

Para la aplicación de tarifas, el servicio de tren Limache-Puerto cuenta con tres franjashorarias, denominadas "Hora Baja", "Hora Media" y "Hora Alta", detalles en Anexo 1. El servicio Limache-Puerto de EFE Trenes de Chile podrá implementar y modificar cuando lo estime necesario, un régimen de tarifas preferenciales o diferenciadas según el tipo de cliente, la hora de viaje, el día de utilización del servicio, la frecuencia o período de uso del servicio u otros criterios.

Además, el período de utilización del servicio podrá ser definido sobre la base de criterios objetivos y generales considerando los tiempos de viaje entre estaciones. El servicio Limache-Puerto de EFE Trenes de Chile podrá establecer una tarifa determinada cuando el tiempo de viaje entre estaciones exceda los criterios establecidos por la empresa. En ningún caso este cobro será restituido a sola solicitud del usuario.

### **Artículo 2°**

El servicio Limache-Puerto dará a conocer pública, oportuna y adecuadamente el sistema tarifaria vigente en cada una de las estaciones de la red. Asimismo, notificará a sus clientes de cualquier modificación o cambio que dicho sistema experimente, por un medio de amplia difusión pública.

### **Artículo 3°**

El servicio Limache-Puerto se reserva el derecho de modificar las tarifas básicas, preferenciales o diferenciadas, en cualquier momento, así como también a modificar los valores de los productos que ofrece a sus clientes, según sea su necesidad y conveniencia.

### **Artículo 4°**

Para efectos de aplicación de tarifas y beneficios asociados, el servicio Limache-Puerto ha establecido diversas categorías de tarjetas y pasajeros según se detalla en Anexo 2 del presente instrumento.

## II. Sistema de cobro y pago

### Zona paga y zona no paga o libre

Los torniquetes emplazados en cada una de las estaciones del servicio Limache-Puerto, permiten determinar la extensión y horario del viaje realizado y, por lo tanto, la tarifa del mismo. En consecuencia, el uso del sistema de transporte del servicio Limache-Puerto requiere que cada cliente valide 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.

#### **Artículo 5º**

Todas las estaciones del servicio Limache-Puerto se encuentran segregadas en dos zonas: 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 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.

### Validación de tarjeta entrada-salida

#### **Artículo 6º**

Todo cliente deberá poseer una tarjeta de transporte u otro medio de acceso o de pago establecido por el servicio Limache-Puerto para poder realizar cualquier viaje en el servicio de trenes y en sus servicios combinados y/o integrados.

Asimismo, toda entrada al sistema para hacer uso del servicio debe tener necesariamente una salida durante el mismo día. A su vez, el pasajero que tenga una tarjeta de transporte u otro medio de acceso o de pago establecido por el servicio Limache-Puerto de EFE Trenes de Chile y que no valide su tarjeta al ingreso y/o salida, se le descontará el equivalente a la tarifa máxima de la hora

alta. Idéntico procedimiento se aplicará a los pasajeros que pretendan salir de una zona paga sin portar una tarjeta de transporte u otro medio de acceso o de pago establecido por el servicio Limache-Puerto y a los pasajeros que se presenten sin haber validado debidamente la salida de su viaje anterior.

De igual manera, todo cliente que haga uso de los sistemas combinados y/o integrados, deberá marcar su tarjeta u otro medio de acceso o de pago establecido por el servicio Limache-Puerto, tanto en los torniquetes como en los validadores destinados para tal efecto.

#### **Artículo 7º**

En el evento que el servicio Limache-Puerto, a través de sus agentes, determinare llevar adelante un procedimiento de evacuación por emergencia u otras causas, los torniquetes quedarán liberados y no se exigirá la validación del egreso desde la zona paga.

Asimismo, en los casos en que por fuerza mayor debidamente declarada se interrumpa el servicio de transporte, se procederá a liberar los torniquetes dejando a los pasajeros abandonar los andenes y estaciones de forma gratuita, lo que también ocurrirá en los servicios integrados que determine el servicio Limache- Puerto a través de sus agentes.

#### **Artículo 8º**

En los casos de los artículos anteriores, al momento de volver a utilizar los servicios Limache-Puerto de EFE Trenes de Chile, los pasajeros deberán acudir a la boletería más cercana, o validar su tarjeta en algún tótem ubicado en las estaciones, para regularizar la falta de validación anterior.

## **Fallas técnicas u otros problemas de la tarjeta**

#### **Artículo 9º**

En el evento que una tarjeta de transporte presentare fallas técnicas, el pasajero tendrá derecho, sin costo para sí, a la reposición y reemplazo de ésta. Corresponderá al agente de la boletería recibir y comprobar que la tarjeta de transporte 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 pasajero asumirá íntegramente el costo de reposición y reemplazo de la tarjeta de transporte.

El pasajero tendrá derecho a que se le abone a la nueva tarjeta el saldo no utilizado para lo cual contará con un plazo de 60 días desde que se haya detectado la falla técnica. En estos casos, el agente de boletería entregará una tarjeta gratuita con 3 viajes para que el cliente se pueda dirigir a la Oficina de Atención a Clientes más cercana. El traspaso de saldo hacia la nueva tarjeta, se realizará únicamente en las Oficinas de Atención al Cliente.

#### **Artículo 10º**

En el caso que se lleve adelante un procedimiento de aquellos de los establecidos en el artículo 19 precedente, los clientes podrán acudir a cualquier boletería para resolver situaciones que se generen a propósito de la validación de su tarjeta entrada-salida, con excepción del traspaso de saldos de una tarjeta a otra. En este último evento los pasajeros tendrán un plazo máximo de seis meses contados desde la fecha del evento, para realizar el traspaso de saldo de una tarjeta a otra, de lo contrario se entenderá que el cliente renuncia voluntariamente al saldo.

### III. Venta de tarjeta de transporte y otras disposiciones

#### **Artículo 11º**

Las tarjetas de transporte Multiviajes podrán ser adquiridas por los pasajeros en los diversos puntos de venta habilitados por el servicio Limache-Puerto ya sean presenciales, automáticos o remotos (boleterías, cajas, máquinas de autoservicio, web, app, etc.).

#### **Artículo 12º**

Los pasajeros del servicio Limache-Puerto deberán portar la tarjeta de transporte u otro medio de acceso o de pago establecido por la empresa durante toda la extensión de su viaje, encontrándose obligados a exhibirla al personal del servicio Limache-Puerto que lo requiera, siempre que el cliente se encuentre en la zona paga.

En caso que se detecte un mal uso de la tarjeta por cualquier agente del servicio Limache-Puerto, o por cualquier medio que permita la identificación inequívoca del pasajero, ésta tarjeta será bloqueada por sistema quedando inutilizable para el pasajero.

#### **Artículo 13º**

El pasajero que habiendo ingresado a una zona paga desista de realizar el viaje deberá acudir dentro de los 10 minutos siguientes 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 cliente no pasa por boletería y marca la salida en la misma estación de ingreso, el torniquete hará el cobro de tarifa máxima en hora alta.

El servicio Limache-Puerto de EFE Trenes de Chile podrá autorizar la ampliación de este tiempo para dejar sin efecto la transacción en aquellas estaciones donde solo se encuentren instaladas máquinas de autoservicio. En cada estación que cumpla con dicha condición, existirá información del tiempo máximo requerido para dejar sin efecto la entrada.

#### **Artículo 14º**

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.

## IV. Tipos de tarifas

Para el cálculo de tarifas, el servicio Limache-Puerto posee tres franjas de horarios diferenciados.

Hora Alta	Hora Media	Hora Baja
lunes a viernes	lunes a viernes	lunes a viernes
	06:00:00 a 06:29:59	
06:30:00 a 09:29:59		
	09:30:00 a 10:29:59	
		10:30:00 a 12:59:59
	13:00:00 a 13:59:59	
		14:00:00 a 15:59:59
	16:00:00 a 16:59:59	
17:00:00 a 19:59:59		
	20:00:00 a 20:59:59	
		21:00:00 a 23:59:59
		sábado, domingo y festivos durante todo el día.

# V. Uso, condiciones y beneficios de tarjetas de transporte

## 1. Uso de monedero

Para acceder al servicio Limache-Puerto y a los servicios adicionales complementarios que éste ofrece, los pasajeros deberán portar la tarjeta de transporte o cualquier otro medio de pago o de acceso que implemente el servicio Limache- Puerto de EFE Trenes de Chile, sea este de pre pago o de post pago, lo que da derecho a adquirir, a cambio de una contraprestación económica, una determinada cantidad de cuotas de transporte, las que serán descontadas o cobradas dependiendo del tipo de cliente, del horario y la extensión del viaje realizado.

Respecto a la tarjeta de transporte, la carga mínima, al igual que el saldo mínimo a mantener en cada tarjeta para "ingresar" al sistema será determinado por el servicio Limache-Puerto de EFE Trenes de Chile y estarán publicados en todas las boleterías de la red.

La empresa definirá a su arbitrio un sistema de pago distinto al vigente, a través de otros medios de pago (tarjetas de crédito, uso de teléfonos móviles u otras tecnologías disponibles) que permitan la recaudación de las cuotas de transporte de cada viaje.

## 2. Tarjetas de uso personal y multipersonal

El servicio Limache-Puerto de EFE Trenes de Chile posee como medio de pago su tarjeta de transporte, que puede ser de uso individual y/o múltiple. En caso de viaje en grupo con la misma tarjeta, es obligatorio que tanto la entrada, así como la salida de todas las personas del grupo se realice en una misma estación y en forma conjunta. En caso de infracción a esta obligación, el cliente sólo podrá salir de la estación una vez que haya pagado el equivalente a la tarifa máxima en hora alta por cada una de las personas que hayan efectivamente traspasado el torniquete con la misma tarjeta.

## 3. Tarjeta personalizada

El servicio Limache-Puerto de EFE Trenes de Chile se reserva el derecho de entregar conforme las normas establecidas en el presente documento a pasajeros específicos, beneficios tarifarias, personales e intransferibles, los cuales tendrán los alcances y restricciones que la empresa determine. Los trámites para obtener la tarjeta personalizada, deben ser realizados única y exclusivamente por el titular de la tarjeta.

La empresa ha dispuesto en su página web, una plataforma en línea para la presentación de la documentación requerida para la adquisición de tarjetas personalizadas. El cliente que desee utilizar esta plataforma, deberá ceñirse a los términos y condiciones establecidos para tal efecto. Si la información y/o

documentación que el interesado entrega, no se ajusta a lo solicitado por el servicio Limache-Puerto, no habrá lugar a entrega del beneficio solicitado y/o a la renovación del mismo. La empresa deja constancia que aún cuando la solicitud electrónica sea aprobada en el sistema, igualmente será necesaria la validación por parte de un ejecutivo de atención a clientes, quien podrá rechazar la solicitud por incompleta o por no adecuarse a los requerimientos exigidos por la empresa.

La entrega de datos personales por parte del solicitante de una tarjeta personalizada, autorizará expresamente al servicio Limache-Puerto de EFE Trenes de Chile para el tratamiento de dichos datos conforme a la Ley N° 19.628, y cuya finalidad será identificar y controlar la identidad de la tarjeta habiente y el correcto uso de los tarifariás.

El uso de la tarjeta de transporte personalizada es intransferible, pudiendo sólo ser utilizada por la persona titular de la misma, aunque el beneficio incorporado en ésta se encuentre vencido. El uso indebido, enmienda o adulteración será sancionado de acuerdo con las normas legales y reglamentarias establecidas en este instrumento.

Esta disposición también se aplica al momento de realizar una carga en cualquier boletería por la zona paga, la cual sólo puede ser realizada por el titular de la tarjeta.

#### **4. Mal Uso de la tarjeta personalizada**

En caso de pérdida, robo o extravío de la tarjeta personalizada, el titular deberá dar de inmediato orden de bloqueo sea telefónica o presencial en las Oficinas de Atención al Cliente. En caso de solicitar una reemisión de la tarjeta, el costo deberá ser asumido por el titular de la misma.

En el evento que el servicio Limache-Puerto de EFE Trenes de Chile detecte enmiendas, adulteraciones, el uso de la tarjeta por parte de una persona distinta a su titular o la utilización del beneficio para ingresar a las dependencias de la empresa para la realización de actividades prohibidas conforme al Reglamento de Pasajeros, tales como actividades comerciales o presentaciones musicales o artísticas, la tarjeta será retirada, retenida y/o inhabilitada inmediatamente por la empresa y, solo procederá la restitución a su titular, en el evento que acredite la pérdida, extravío o hurto de la misma, mediante una constancia o denuncia realizada ante Carabineros de Chile, que dé cuenta de la ocurrencia de dicha circunstancia en una fecha anterior a la fecha en que se haya detectado el mal uso. Cumplidas estas condiciones, el titular podrá acceder a una nueva tarjeta con beneficios y recuperar las cuotas de transporte existentes al momento en que dio el correspondiente aviso, presentándose en cualquiera de las Oficinas de Atención al Cliente y adjuntando la documentación correspondiente al beneficio solicitado y pagando el valor vigente de la tarjeta personalizada con beneficio.

El titular de una tarjeta retirada y/o inhabilitada por mal uso, que no cuenta con la constancia en Carabineros de Chile señalada en párrafo precedente, sólo podrá solicitar nuevamente el beneficio en las Oficinas de Atención al Cliente a través de una solicitud mediante carta formal dirigida al Gerente de Pasajeros, quien podrá resolver afirmativa o negativamente a lo solicitado.

En caso que el servicio Limache-Puerto de EFE Trenes de Chile acceda a entregar nuevamente el beneficio, este podrá ser restituido hasta transcurridos 4 meses

después de que la tarjeta fue retirada, retenida y/o inhabilitada. Para tal efecto, deberá presentar los documentos requeridos por el servicio Limache- Puerto de EFE Trenes de Chile para la adquisición de una nueva tarjeta personalizada con beneficio y además deberá pagar el costo vigente de la tarjeta personalizada, con un recargo que se informará a través de la carta enviada con tal motivo. En caso de detectar por segunda vez un mal uso de la tarjeta de transporte personalizada, el beneficio podrá ser restituido hasta 8 meses después de que la tarjeta fue retirada, retenida y/o inhabilitada, con un recargo del 100% sobre el costo de la tarjeta personalizada. Si la falta es cometida en una tercera oportunidad, la empresa se reserva el derecho a negar la restitución del beneficio en forma definitiva o por el plazo que estime conveniente.

En el evento que el titular de la tarjeta de transporte personalizada no desee adquirir otra tarjeta con beneficio, podrá traspasar el saldo existente en la tarjeta retirada y/o inhabilitada, a otra tarjeta de transporte.

La nueva tarjeta de transporte personalizada tendrá una vigencia establecida por la empresa, la cual será publicada debidamente con antelación para conocimiento de los pasajeros. El trámite se realizará en las Oficinas de Atención al Cliente o en los lugares que la empresa disponga. El beneficio cesará automáticamente en la fecha de su vencimiento, la tarjeta seguirá funcionando como usuario general y el saldo remanente que existiere en el momento de la expiración del beneficio tarifarias podrá ser utilizado como carga de la tarjeta de transporte conforme a la tarifa general.

## **5. Tarjetas con problemas en saldos o cobros**

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

## **6. Tipos de tarjetas de transporte**

### **6.1. Multiviaje**

Es una tarjeta de transporte sin beneficio tarifaria y cuya vigencia es indefinida en el tiempo de acuerdo con la vida útil estimada de la tarjeta. Esta tarjeta es al portador. En caso de extravío, no se recupera el saldo.

### **6.2. Diaria**

Es una tarjeta sin beneficio tarifaria, que se carga por un monto fijo preestablecido para ser utilizada en forma ilimitada durante el día de su adquisición. Posteriormente, esta tarjeta pasa automáticamente a ser una tarjeta de transporte multiviaje. Si por razones ajenas e inimputables a la gestión de la empresa el servicio se suspende parcial o totalmente, la empresa no restituirá el dinero cargado en la tarjeta.

### **6.3. Anual personalizada**

Es una tarjeta de transporte personalizada que le permite realizar viajes ilimitados por el periodo de un año, a cambio del pago de un monto fijo preestablecido. Es una tarjeta personal e intransferible por el período de un año. Si por razones ajenas e inimputables a la gestión de la empresa, el servicio se suspende parcial o totalmente, la empresa no restituirá el dinero cargado en la tarjeta.

En caso que se detecte que se está haciendo un mal uso de la tarjeta la empresa no restituirá el tiempo de beneficio restante a la época tiempo de ser detectado el mal uso de la tarjeta ni hará devoluciones ni traspasos del saldo de cuotas de transporte.

La empresa no aceptará devoluciones, traspasos, ni cambios del producto tarjeta de transporte anual.

### **6.4. Personalizada cliente Premium**

Es una tarjeta de transporte personalizada, sin beneficio tarifaria y cuya vigencia es indefinida en el tiempo de acuerdo con la vida útil estimada de la tarjeta, encontrándose liberado del pago de derechos de renovación. Esta tarjeta por ser personalizada, en caso de extravío le permite bloquearla para recuperar el saldo y transferirlo a otra tarjeta.

### **6.5. Personalizada con beneficio:**

#### **6.5.1. Estudiante temporal**

Es una tarjeta que se entrega a modo de préstamo, por un período determinado por el servicio Limache-Puerto de EFE Trenes de Chile, a aquel pasajero que previa acreditación de su condición de estudiante con beneficio de TNE no pueda hacer uso de su TNE, ya sea por problemas sistémicos de la empresa o por haber solicitado la reposición o en espera del trámite realizado por JUNAEB. Para la entrega de esta tarjeta, el pasajero deberá dejar la garantía en cuotas de transporte solicitada por la empresa, la que será restituida en su TNE al momento de tenerla disponible nuevamente.

En caso de que la tarjeta estudiante temporal sea extraviada o sufra daño físico (tarjeta quebrada) o no sea entregada en el período solicitado, la tarjeta será bloqueada y la garantía no será devuelta.

Este beneficio es válido en todos los servicios que entrega la empresa, incluidas sus combinaciones. Se excluyen los servicios donde sólo se utilice el bus como modo de transporte.

#### **6.5.2. Adulto mayor**

Es una tarjeta personalizada que se le entrega a un pasajero que reúne las condiciones exigidas por el servicio Limache-Puerto para ser considerado Adulto Mayor, cuenta con una rebaja del 50% sobre la tarifa general en todo horario y durante los 365 días del año. El beneficio tarifario de la tarjeta Adulto Mayor tiene una vigencia indefinida. Para acceder al beneficio adulto mayor, el interesado debe tener mínimo 65 años cumplidos, debe presentar su cédula de identidad y cancelar el valor establecido.

### **6.5.3. Personas en situación de discapacidad**

Es una tarjeta personalizada que se le entrega a un pasajero que acredite su condición de persona en situación de discapacidad exigida por el servicio Limache-Puerto, cuenta con una rebaja del 50% sobre la tarifa general en todo horario y durante los 365 días del año. El beneficio tarifario de la tarjeta persona en situación de discapacidad tiene una vigencia de un año y se renueva sin costo, previo cumplimiento de los requisitos establecidos por la empresa.

Para acceder al beneficio persona en situación de discapacidad, el interesado debe presentar su cédula de identidad y su credencial de discapacidad original y vigente, emitida por el Registro Civil. Si no cuenta con la Credencial de discapacidad puede presentar un certificado original y vigente que acredite tal condición entregada por el Registro Civil. Además, debe cancelar el valor establecido para tarjeta nueva.

### **6.5.4. Convenio**

Es una tarjeta personalizada que se le entrega a un pasajero que previa acreditación de pertenencia a una institución que suscribió un convenio con el servicio Limache-Puerto, cuenta con una rebaja del 25% sobre la tarifa general en todo horario y durante los 365 días del año. El beneficio tarifario de la tarjeta convenio tiene una vigencia de un año y se renueva, previo cumplimiento de los requisitos establecidos en el convenio por la empresa. Además, debe cancelar el valor establecido tanto para tarjeta nueva como para renovación de beneficio, cuya duración estará sujeta al contrato establecido con la institución en convenio, no implicando esto la devolución del monto pagado ya sea por la emisión de la tarjeta o la renovación del beneficio al término del convenio entre la empresa y la institución.

## **6.6. Uso de tarjetas con beneficio de estudiante (TNE)**

Para el caso de los estudiantes desde segundo ciclo de educación básica, educación media y educación superior, tendrán derecho a una tarifa rebajada en un 66% sobre la tarifa general en todo horario y durante los 365 días del año.

Este beneficio será válido en todos los servicios que entrega la empresa, incluidas sus combinaciones. Se excluyen los servicios donde sólo se utilice el bus como modo de transporte.

Para acceder a este beneficio, el interesado debe acreditar su condición de estudiante, mediante presentación de su Tarjeta Nacional Estudiantil (TNE vigente y con sello) máquinas de autoservicio o en las boleterías del servicio Limache-Puerto, la que deberá ser enrolada o registrada previa a la primera carga a realizar.

La cuenta generada a través de la carga a la tarjeta TNE en las boleterías del servicio Limache-Puerto o través de los distintos sistemas de carga que defina la empresa, serán de uso exclusivo y en ningún caso se podrán utilizar en la Región Metropolitana o en otras regiones donde esté disponible la Tarjeta Nacional Estudiantil, sino únicamente en el servicio Limache-Puerto y sus sistemas de transporte asociados.

