

**efe**

**San Carlos**

*Región de Ñuble*

SALIDA

## Reglamento

# Servicio de Pasajeros San Carlos - Estación Chillán



Reglamento

Servicio de Pasajeros  
**Tren San Carlos - Estación Chillán**



# Reglamento del Servicio de Pasajeros Tren San Carlos - Estación Chillán

El presente reglamento establece las condiciones que rigen el servicio de transporte de pasajeros por vía férrea, denominado servicio San Carlos - Estación Chillán, 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 San Carlos - Estación Chillán.

## Índice

I.	Antecedentes Generales	6
II.	Alcance	7
III.	Sistema Tarifario Tren San Carlos - Estación Chillán	8
IV.	Definiciones	9
V.	Limitaciones del Servicio San Carlos - Estación Chillán	9
VI.	Condiciones de viajes especiales	12
VII.	Atención a Clientes	12
VIII.	Derechos del Pasajero en Servicio San Carlos - Estación Chillán	13
IX.	Prohibiciones del Pasajero en Servicio San Carlos - Estación Chillán	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 San Carlos - Estación Chillán, en adelante San Carlos - Estación Chillán, 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 San Carlos - Estación Chillán.

## **Artículo 2°.**

Los usuarios del servicio San Carlos - Estación Chillán 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 San Carlos - Estación Chillán de EFE Trenes de Chile, con las excepciones establecidas en el presente reglamento.

## **Artículo 4°.**

El transporte de personas en la red de San Carlos - Estación Chillán se realizará en virtud de un contrato de transporte, siendo la tarjeta para servicio San Carlos - Estación Chillán la que formaliza dicho contrato entre la empresa y el usuario. La adquisición de dicha tarjeta y el sólo hecho de su uso como medio de acceso del servicio, genera la obligación por parte del usuario de dar cumplimiento a las disposiciones del presente reglamento.

## **Artículo 5°.**

El contrato de transporte se celebra consensualmente en virtud del uso por parte del pasajero de la tarjeta para servicio San Carlos - Estación Chillán, que actúa como monedero, es decir, con suficiente saldo de cuotas de transporte valorizadas para poder acceder al servicio.

### **Artículo 6º.**

El contrato de transporte entre San Carlos - Estación Chillán y el pasajero produce sus efectos desde el momento en que el usuario ingresa a la zona paga definida en el presente reglamento, hasta que hace abandono de dicha zona, en cualquiera de las estaciones comprendidas entre San Carlos - Estación Chillán.

## II. ALCANCE

### **Artículo 7º.**

EFE Trenes de Chile prestará el servicio San Carlos - Estación Chillán entre la Estación San Carlos de la ciudad de San Carlos y Estación Chillán de la ciudad de Chillán, 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.**

Los servicios de San Carlos - Estación Chillán es un servicio interurbano entre San Carlos y Estación Chillán, y comprende las siguientes estaciones:

- 1) Estación San Carlos Ciudad de San Carlos Región del Ñuble.
- 2) Estación Chillán Ciudad de 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 San Carlos - Estación Chillán

**Artículo 11º.**

El servicio San Carlos - Estación Chillán cuenta con franjas horarias, denominadas horario punta y hora valle, las que serán publicadas en los medios que la empresa estime conveniente. Podrá implementar y modificar cuando ello sea necesario, un régimen de tarifas preferenciales o diferenciadas según el tipo de usuario, la hora de viaje, el día de utilización del servicio, la frecuencia o periodo de utilización del servicio u otros criterios.

**Artículo 12º.**

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

**Artículo 13º.**

EFE Trenes de Chile se reserva el derecho de modificar las tarifas básicas del servicio San Carlos - Estación 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 y beneficios asociados, el servicio San Carlos - Estación Chillán establece diversas categorías de tarjetas y usuarios, según se detalla en Anexo n.º1 del presente instrumento, el cual contiene las siguientes regulaciones:

1	Uso de monedero	ver punto	Nº. 12
2	Tarjetas de uso personal y multipersonal	ver punto	Nº. 12
3	Tarjetas personalizadas	ver punto	Nº. 12
4	Tarjetas con problemas en saldos o cobros	ver punto	Nº. 12
5	Categoría usuarios	ver punto	Nº. 12

### **Artículo 15º.**

Los torniquetes emplazados en cada una de las estaciones del servicio San Carlos - Estación Chillán, permiten determinar la extensión y horario del viaje realizado, por lo tanto, la tarifa del mismo. Dichos valores serán publicados en los medios que la empresa estime conveniente, y su modificación –cuando sea necesario–, un régimen de tarifas preferenciales o diferenciadas según el tipo de usuario, la hora de viaje, el día de utilización del servicio, la frecuencia o periodo de utilización del servicio u otros criterios.

En consecuencia, el uso del sistema de transporte de San Carlos - Estación Chillán requiere que cada usuario valide, tanto su ingreso como egreso de la zona paga de las estaciones de inicio y término de su recorrido.

## IV. DEFINICIONES

### **Zona Paga y Zona No Paga**

#### **Artículo 16º.**

Todas las estaciones de San Carlos - Estación Chillán se encuentran segregadas en dos zonas, la primera denominada zona no paga o libre y, la segunda zona paga.

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

La zona paga comprende al espacio constituido desde la línea de torniquetes hacia el interior de la estación, incluyendo los andenes y automotores, por la parte del hall de las boleterías al interior de los torniquetes. Sólo podrá acceder a esta zona el pasajero que haya previamente validado su ingreso a través del uso de una tarjeta para servicio San Carlos - Estación Chillán en alguno de los torniquetes de la estación. Los automotores se consideran una extensión de las zonas pagas, rigiendo en ellos las mismas disposiciones que para este tipo de zona, además de las propias aplicables a los automotores.

## V. SISTEMA DE COBRO Y PAGO

### ***Validación de tarjeta Entrada – Salida***

#### ***Artículo 17º.***

Todo cliente deberá poseer una tarjeta para servicio San Carlos - Estación Chillán para poder realizar cualquier viaje interurbano, entre San Carlos y Estación Chillán, ida o regreso, a través del servicio San Carlos - Estación Chillán.

#### ***Artículo 18º.***

Toda entrada al sistema para hacer uso del servicio, debe tener necesariamente una salida durante el mismo día. A su vez, al usuario de la tarjeta para servicio San Carlos - Estación Chillán que no la valide al ingreso y/o salida, se le descontará el equivalente a la tarifa máxima de la red en hora alta. Idéntico procedimiento se aplicará a los usuarios que pretendan salir de una zona paga sin portar una tarjeta para servicio San Carlos - Estación Chillán y a los usuarios que se presenten sin haber validado debidamente la salida de su viaje anterior.

#### ***Artículo 19º.***

En el evento que EFE Trenes de Chile, a través de sus agentes, determinare llevar adelante procedimientos de evacuaciones por emergencias 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 se interrumpa el servicio de transporte, se procederá a liberar los torniquetes dejando a los usuarios abandonar los andenes y estaciones, sin opción a devolución de la tarifa mínima cobrada en la validación de ingreso a la zona paga.

#### ***Artículo 20º.***

En ambos casos, al momento de volver a utilizar los servicios de San Carlos - Estación Chillán, los usuarios deberán acudir a la boletería más cercana de la red u Oficina de Atención al Cliente, a efectos de regularizar la falta de validación anterior.

### ***Fallas Técnicas u otros Problemas de la Tarjeta San Carlos - Estación Chillán***

#### ***Artículo 21º.***

En el evento que una tarjeta San Carlos - Estación Chillán presentare fallas técnicas, el usuario tendrá derecho, sin costo para sí, a la reposición y reemplazo. Corresponderá al agente de la boletería recibir y comprobar que la tarjeta San Carlos - Estación Chillán presenta efectivamente una falla técnica y no un daño físico visible. Si a juicio del agente de boletería la tarjeta presentare daño físico visible, el usuario asumirá íntegramente el costo de reposición y reemplazo.

El usuario tendrá derecho a que por intermedio de la Oficina de Atención al Cliente se le abone a la nueva tarjeta el saldo no utilizado y remanente de la tarjeta San Carlos - Estación Chillán reemplazada.

### **Artículo 22º.**

En caso que un usuario tuviere un problema en la utilización de la tarjeta San Carlos - Estación Chillán, podrá acudir a cualquier boletería para resolver la situación, con excepción del traspaso de saldos de una tarjeta a otra, la que deberá solicitarse en las Oficinas de Atención realizar el traspaso de saldo, de lo contrario se entenderá que el cliente renuncia voluntariamente al saldo de su tarjeta.

### **Venta de Tarjetas y otras Disposiciones**

#### **Artículo 23º.**

Las tarjetas San Carlos - Estación Chillán podrán ser adquiridas por los usuarios en los diversos puntos de venta habilitados por la empresa para el servicio San Carlos - Estación Chillán, tales como boleterías, cajas y/o otros canales de distribución que la empresa determine.

#### **Artículo 24º.**

El pago del importe de la tarjeta se efectuará en moneda nacional vigente u otro medio legal que EFE Trenes de Chile autorice. Toda reclamación, en relación con la emisión de la tarjeta, deberá formularse en el momento de su expedición.

#### **Artículo 25º.**

Los usuarios de Servicio San Carlos - Estación Chillán estarán obligados a portar la tarjeta Rancagua - Estación Central durante toda la extensión de su viaje, encontrándose obligados a exhibirla al personal de EFE Trenes de Chile que lo requiera, siempre que el usuario se encuentre en la zona paga y para el sólo efecto de acreditar haber traspasado válidamente los torniquetes.

#### **Artículo 26º.**

El usuario que, habiendo ingresado a una zona paga desista de realizar el viaje, deberá acudir en forma inmediata dentro de los 10 minutos de haber ingresado por el torniquete a la boletería de la misma estación donde marcó el ingreso y solicitar al cajero(a) dejar sin efecto la entrada marcada. Si el usuario no pasa por boletería y marca la salida en la misma estación de ingreso, el torniquete hará el cobro de tarifa máxima en hora de alta de la red.

**Artículo 27º.**

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.

## VI. LIMITACIONES DEL SERVICIO SAN CARLOS - ESTACIÓN CHILLÁN. EQUIPAJE Y BULTOS DE MANO

**Artículo 28º.**

El servicio San Carlos - Estación Chillán no admite facturación de equipaje.

**Artículo 29º.**

Los usuarios del servicio San Carlos - Estación Chillán podrán llevar consigo, libre de costos, hasta un equipaje o bulto que no exceda las siguientes dimensiones: 55 centímetros x 35 centímetros x 25 centímetros y que permita ubicarlos en los espacios habilitados, y que por su forma, dimensiones y volumen no produzca molestias a los demás usuarios.

**Artículo 30º.**

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

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

**Artículo 31º.**

EFE Trenes de Chile no es responsable de la pérdida, hurto, daño o deterioro del equipaje ni de las pertenencias personales de cualquier especie que los usuarios porten o lleven consigo en los automotores y/o estaciones.

**Artículo 32º.**

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 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.

### ***Objetos olvidados, perdidos o abandonados***

#### ***Artículo 33º.***

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 34º.***

Los objetos que según su sola apariencia sean considerados objetos sospechosos, o que presenten características de riesgo para 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.

#### ***Artículo 35º.***

Transcurrido dicho período se procederá a la entrega de los objetos a que se refiere el Artículo 34, a instituciones de caridad, de lo que se dejará registro para su comprobación. Si antes de proceder a tal entrega, apareciere su dueño, le serán entregados el o los objetos previa acreditación de viaje y propiedad, mediando previo pago a 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 del traslado y despacho de éstos.

#### ***Artículo 36º.***

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

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

### ***Artículo 37º.***

Se permitirá el ingreso de animales domésticos a los recintos, estaciones, andenes y automotores San Carlos - Estación Chillán, sólo si éste es efectuado en jaulas portátiles cuyo tamaño no exceda los 9 kilos. 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 38º.***

Se exceptúa de las exigencias de uso de jaula a perros de asistencia y los utilizados por Carabineros de Chile o Policía de Investigaciones, siempre y cuando se encuentren debidamente identificados mediante el distintivo de carácter oficial. Será de responsabilidad del dueño del perro de asistencia o de quien se sirva de él, adoptar las medidas necesarias para asegurar una sana convivencia y evitar disturbios y molestias a los demás pasajeros. Mientras dure el periodo de entrenamiento de los perros, los adiestradores gozarán de los mismos derechos de accesibilidad que le asisten a las personas con discapacidad usuarias de perros de asistencia, siempre y cuando porten la identificación respectiva.

### ***Artículo 39º.***

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 40º.***

Se Prohíbe el transporte de armas, No está permitido viajar con elementos que atenten contra la seguridad de los pasajeros en general, no se pueden llevar a bordo los siguientes artículos: Líquidos, geles, aerosoles y armas de fuego de todo tipo. Además, objetos corto punzantes, como cuchillos, herramientas de mano de obra o pinzas, agujas y/o palillos de tejer están prohibidos dentro de la cabina. Como método de prevención y para seguridad de todos, el equipaje transportado en cabina y bodega es revisado por personal de tripulación.

## VII. CONDICIONES DE VIAJES ESPECIALES

### ***Traslado de menores de edad***

#### **Artículo 41º.**

Los menores de catorce años deberán siempre viajar acompañados de una persona mayor de edad quien será el responsable de la seguridad del menor.

### ***Personas con Movilidad Reducida***

#### **Artículo 42º.**

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

## VIII. ATENCION AL CLIENTE

#### **Artículo 43º.**

En cada estación del recorrido de San Carlos - Estación Chillán y Oficina de Atención al Cliente, se dispondrán en forma permanente a todos los usuarios de Formularios de Sugerencias y Reclamos, a efectos de consignar en dichos formularios las observaciones, reclamos o sugerencias que estimen pertinentes. Estas y las que sean recibidas por la empresa a través de otros medios, tales como, sitio web de la empresa y cuentas oficiales en redes sociales serán respondidas en un plazo no mayor a 15 días corridos, contados desde la fecha de su formulación.

#### **Artículo 44º.**

El servicio San Carlos - Estación Chillán 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 45º.**

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

## IX. DERECHOS DEL PASAJERO EN SERVICIO SAN CARLOS - ESTACIÓN CHILLÁN

### **Artículo 46º.**

Son derechos de los usuarios que se encuentren dentro de la zona paga del servicio San Carlos - Estación Chillán, 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.

## X. PROHIBICIONES DEL PASAJERO DEL SERVICIO SAN CARLOS - ESTACIÓN CHILLÁN

### **Artículo 47º.**

Se prohíbe a los usuarios de San Carlos - Estación Chillán:

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 puertas de los automotores o intentar abrirlas fuera de los casos autorizados.
5. Hacer uso -sin causa justificada de cualquier mecanismo o dispositivo de emergencia ubicado en estaciones o al interior de los trenes.

6. Arrojar o abandonar basura, escombros, desperdicios, etc. además de escupir u orinar en las vías, trenes, andenes y demás recintos del servicio San Carlos - Estación Chillán.
7. Traspasar los torniquetes sin validar el respectivo ingreso o salida desde la zona paga con tarjeta San Carlos - Estación Chillán o el medio de pago disponible para este servicio.
8. Entrar a la cabina de conducción de los trenes o abrir compartimientos no habilitados o restringidos.
9. Utilizar aparatos de sonido o instrumentos musicales de forma que ellos causen molestia a los demás usuarios del servicio.
10. Realizar presentaciones y/o manifestaciones de cualquier tipo en recintos o a bordo de trenes de EFE Trenes de Chile, sin la autorización previa de la empresa.
11. Ingresar a estaciones o trenes en estado de ebriedad, intemperancia o ingiriendo alcohol.
12. Pintar, rayar, pegar carteles, ensuciar pisos, paredes en trenes y estaciones de EFE Trenes de Chile.
13. Introducir o transportar en la vía, trenes y demás recintos del Servicio San Carlos - Estación Chillán, materias inflamables, explosivas, tóxicas, malolientes o peligrosas (tales como balones de gas, recipientes de parafina, bencina, petróleo, ácidos, etc.).
14. Fumar en andenes, mantener cigarrillos encendidos, encender fuego en las mesaninas de estaciones, andenes, vías o a bordo de trenes de EFE Trenes de Chile.
15. 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.
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. Utilizar de forma indebida los asientos de los trenes.
19. Ingresar o salir de los andenes por accesos distintos a los fijados para estos efectos.
20. Sentarse en el borde de los andenes y escaleras de accesos a andenes.
21. Sentarse en los pasillos o puertas de acceso de los trenes o espacio para pasajeros con capacidades diferentes.
22. Obstaculizar la circulación de pasajeros en accesos, pasillos, escaleras y andenes de las estaciones o en el descenso o ascenso de los trenes.
23. Correr al interior de estaciones o de los trenes.
24. Permanecer en instalaciones fuera del horario previsto para uso de los pasajeros.

25. Tomar fotografías, filmaciones de video o cinematográficas a bordo de trenes o estaciones del servicio San Carlos - Estación Chillán que puedan ser utilizadas en medios publicitarios, sin autorización escrita de EFE Trenes de Chile.
26. En general, desarrollar actividades o efectuar acciones que por su naturaleza impliquen peligro para la integridad propia o de los pasajeros o del personal o de los bienes y/o instalaciones de EFE Trenes de Chile.
27. El pasajero que infrinja cualquiera de estas prohibiciones y persista en su incumplimiento, será expulsado del tren y/o de las estaciones, con pérdida de los derechos que otorgue su boleto, incluido el reintegro de su dinero. Asimismo, el pasajero será responsable de las consecuencias que puedan derivarse de su infracción, así como el pago de la reparación de cualquier daño, desperfecto o avería que cause. En los casos que la tripulación del tren lo estime necesario, podrá recurrir a la autoridad policial para que adopte el procedimiento requerido.

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

### **Artículo 48º.**

Para los efectos del presente reglamento, se entenderá que tienen la calidad de agentes de San Carlos - Estación Chillán 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 y asistente de pasajeros, o los que defina la empresa). Corresponderá a estos agentes conservar el orden, velar por la seguridad de los pasajeros, del tráfico, del buen servicio del sistema, así como, controlar el estricto cumplimiento de las normas del presente Reglamento.

### **Artículo 49º.**

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

### **Artículo 50º.**

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

**Artículo 51º.**

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

**Bajo estas circunstancias los pasajeros podrán:**

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

**Artículo 52º.**

Si dentro de los automotores o recintos del servicio San Carlos - Estación Chillán ocurriere algún hecho que infringiere el presente Reglamento u otra normativa aplicable, corresponderá a los agentes adoptar las medidas pertinentes y necesarias con la finalidad de retener al infractor en aquellos casos que la legislación lo permita y determine, hasta ponerlo a disposición del personal de Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones u otra autoridad competente.

**Artículo 53º.**

Los agentes de EFE Trenes de Chile, dentro de sus recintos y automotores, darán todas las facilidades al personal de Carabineros de Chile, para los efectos del cumplimiento de sus funciones, especialmente en materias relacionadas con la seguridad, orden público, vigilancia, notificación de infracciones, comportamiento de los pasajeros y público en general.

**Artículo 54º.**

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 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 55º.**

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.

**Artículo 56º.**

EFE Trenes de Chile se reserva el derecho a bloquear el uso de la tarjeta y exigir la devolución de la misma, en el evento que algún usuario infrinja alguna de las disposiciones establecidas en el presente reglamento. Asimismo, podrá rechazar cualquier solicitud de tarjeta con beneficios.

## XII. CATEGORÍA DE TARJETA Y USUARIOS

**Artículo 57º.**

***Uso de monedero y tarjetas personalizadas***

Para acceder al servicio San Carlos - Estación Chillán, los usuarios deberán portar la tarjeta San Carlos - Estación Chillán, que da derecho a adquirir una determinada cantidad de “cuotas de transporte”, las que serán descontadas por el sistema de cobro dependiendo del tipo de usuario, del horario y la extensión del viaje realizado. La carga mínima, al igual que el saldo mínimo a mantener en cada tarjeta, para ingresar al sistema será publicado en todas las boleterías de la red.

EFE Trenes de Chile podrá determinar a su conveniencia el saldo mínimo exigido en la tarjeta para que un cliente pueda acceder al servicio.

### ***Tarjetas personalizadas***

San Carlos - Chillán se reserva el derecho de entregar a usuarios específicos, beneficios tarifarios, personales e intransferibles. Para hacer efectivos estos beneficios, el usuario deberá cumplir los requisitos exigidos por la empresa y hacerlos efectivos mediante el uso de una tarjeta San Carlos - Chillán personalizada.

### ***Artículo 58º.***

Los beneficios entregados para el servicio San Carlos - Estación Chillán tendrán los alcances y restricciones que la empresa determine.

### ***Artículo 59º.***

En caso de pérdida, extravío o hurto de la tarjeta personalizada, el titular estará obligado a dar personalmente orden de bloqueo de la tarjeta dentro de las 48 horas siguientes en las Oficinas de Atención al Cliente o en los puntos que la empresa determine para estos fines. Cumplida esta disposición, el titular de la tarjeta podrá recuperar las cuotas de transporte existentes en su tarjeta al momento de presentarse en la oficina de atención al cliente y podrá acceder, sin inconveniente, a la adquisición de una nueva tarjeta personalizada con beneficio.

### ***Artículo 60º.***

El uso de la tarjeta San Carlos - Estación Chillán personalizada es intransferible, pudiendo sólo ser utilizada por la persona titular de la misma, aunque el beneficio incorporado en esta esté vencido. Esta disposición también se aplica al momento de realizar las cargas en las boleterías por la zona paga, las cuales sólo pueden ser realizadas por el titular de la tarjeta.

### ***Artículo 61º.***

En el evento que agentes de San Carlos - Estación Chillán detectaren o constataren que una tarjeta San Carlos - Estación Chillán personalizada es utilizada por una persona distinta a su titular, será retirada y/o inhabilitada. Además quedará sin efecto el beneficio otorgado al titular de ésta.

### ***Artículo 62º.***

Aplicada esta medida, el titular de la tarjeta San Carlos - Estación Chillán personalizada podrá solicitar la restitución del beneficio, mediante carta formal dirigida Atención al Cliente y/o Gerente Comercial, quien podrá resolver afirmativa o negativamente a lo solicitado. De ser la respuesta afirmativa, el beneficiario deberá cumplir todos los requisitos establecidos para la adquisición de una nueva tarjeta personalizada con beneficio y además deberá pagar el costo de la tarjeta personalizada fijada por la empresa, con un recargo de un 50% cuando se trate de la primera infracción y de un 100% cuando se trate de la segunda infracción.

Si la falta es cometida en una tercera oportunidad EFE Trenes de Chile se reserva el derecho a negar la restitución del beneficio en forma definitiva o por el plazo que estime conveniente.

### **Artículo 63º.**

En el evento que el titular de la tarjeta San Carlos - Estación Chillán personalizada no desee adquirir otra tarjeta con beneficio, podrá traspasar el saldo existente en la tarjeta retirada a otra tarjeta San Carlos - Estación Chillán .

### **Artículo 64º.**

Los beneficios tarifarios de la tarjeta San Carlos - Estación Chillán personalizada tendrán vigencia de un año y se podrán renovar, previa acreditación de las condiciones exigidas para el servicio San Carlos - Estación Chillán y previo pago del costo estipulado en el momento para tal efecto.

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

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

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

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

### ***Tarjeta San Carlos - Estación Chillán Clásica***

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

### ***Tarjeta San Carlos - Estación Chillán Personalizada***

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

### ***Tarjeta San Carlos - Estación Chillán Estudiante***

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

### ***Tarjeta San Carlos- Estación Chillán Adulto Mayor***

Aquel usuario que reuniendo las condiciones exigidas por la empresa para ser considerado Adulto Mayor, cuenta con una tarjeta Personalizada que admite uso personal e intransferible, con rebaja sobre la tarifa general. El beneficio tarifario de la tarjeta Adulto Mayor tiene una vigencia indefinida, previo cumplimiento de los requisitos establecidos por EFE Trenes de Chile para el servicio San Carlos - Estación Chillán.

### ***Tarjeta San Carlos - Estación Chillán Capacidades Diferentes***

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



## Canales de Atención

Desde teléfonos fijos  
600 585 5000

Desde celulares  
+562 2585 5000

Whatsapp  
+56 9 3919 0571

E-mail:  
[contacto@efecentral.cl](mailto:contacto@efecentral.cl)

Web  
[www.efe.cl](http://www.efe.cl)