

**Boletería Tren Chillán - Est. Central**  
Tren Chillán - Estación Central EFE

Medios de pago  
efectivo tarjeta

### Reglamento

El presente reglamento es aplicable para el servicio de pasajeros en el Tren Chillán - Estación Central EFE.

#### Tren Chillán - Est. Central

- Medios de pago**  
El boleto puede ser pagado en efectivo o tarjeta.
- Equipaje**  
El equipaje debe ser transportado en el vagón de equipaje.
- Reserva y salida**  
El boleto debe ser reservado con anticipación.
- Webcam**  
El servicio de pasajeros cuenta con una webcam que graba el momento de la salida y llegada de los pasajeros.
- Medios de pago**  
El boleto puede ser pagado en efectivo o tarjeta.

## Reglamento

# Servicio de Pasajeros Chillán - Estación Central

14.06.2024



Reglamento

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



# Reglamento del Servicio de Pasajeros Tren Chillán - Estación Central

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

Su cumplimiento es obligación de los pasajeros, personal de EFE Trenes de Chile y sus contratistas, incluido el personal de éste.

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

# Índice

I.	Antecedentes Generales	6
II.	Alcance	7
III.	Sistema tarifario Servicio Chillán - Estación Central	8
IV.	Sistema de cobro y pago	9
V.	Disposiciones del Viaje	12
VI.	Limitaciones del servicio equipaje y bultos de mano	14
VII.	Objetos olvidados, perdidos o abandonados	17
VIII.	Ingreso y transporte de animales de asistencia y/o apoyo emocional	18
IX.	Transporte de Armas	21
X.	Condiciones de viaje especiales	21
XI.	Atención al Cliente	22
XII.	Derechos del pasajero en servicio Chillán - Estación Central	24
XIII.	Prohibiciones del pasajero del servicio Chillán - Estación Central	24
XIV.	Exclusiones del servicio, fiscalizaciones y otras normas	26
XV.	Medidas de Prevención ante crisis sanitaria	28
XVI.	Vigencia del Reglamento	29

# I. ANTECEDENTES GENERALES

## **Artículo 1º.**

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

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

## **Artículo 2º.**

Los usuarios del servicio Chillán - Estación Central serán transportados en vehículos ferroviarios especialmente destinados a ese servicio, u otros medios de transporte como buses, taxi, etc., destinados por EFE Trenes de Chile para tal fin. Asimismo, la empresa podrá verificar transbordos a otros trenes de otros servicios a cargo de EFE Trenes de Chile, todo ello según la necesidad del servicio. Para los fines descritos se aplicarán las condiciones de ingreso, tarifas y frecuencias establecidas por la empresa, las que serán publicadas en boleterías, sitio web corporativo EFE Trenes de Chile y/o medios que la empresa estime conveniente.

## **Artículo 3º.**

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

## **Artículo 4º.**

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

## **Artículo 5º.**

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

### **Artículo 6º.**

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

## II. ALCANCE

### **Artículo 7º.**

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

### **Artículo 8º.**

Asimismo, EFE Trenes de Chile podrá desarrollar y ofrecer servicios de transporte combinado mes allá del alcance geográfico de la red ferroviaria. En caso que la empresa lo estimare necesario, podrá cancelar la operación ferroviaria, sustituir el viaje en otro medio de transporte (transportadores alternativos) y/o cambiar el tren destinado al servicio.

La empresa no asume la responsabilidad de garantizar las conexiones contratadas por un pasajero con terceros.

### **Artículo 9º.**

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

Chillán - Estación Central

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

**Artículo 10º.**

La empresa podrá establecer servicios de recorrido parcial de la red, detención en todas o algunas de las estaciones de la red, establecer nuevas estaciones, interrumpir el servicio en alguna de ellas y/ o suprimir estaciones.

Cualquier variación en la prestación del servicio de transporte, será oportunamente difundida para el conocimiento de los usuarios, por los canales de comunicación que EFE Trenes de Chile estime conveniente.

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

**Artículo 11º.**

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

**Artículo 12º.**

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

**Artículo 13º.**

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



### **Artículo 14º.**

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

Los pasajeros que paguen tarifa de tercera edad deberán portar su cédula de identidad para acreditar su condición de beneficiarios. Los descuentos vigentes para el servicio Chillán - Estación Central serán publicados en el sitio web [www.efe.cl](http://www.efe.cl).

## IV. SISTEMA DE COBRO Y PAGO

### **Artículo 15º.**

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

***Los boletos o ticket serán vendidos de la siguiente forma:***

- Puntos de Ventas establecidos por EFE Trenes de Chile.
- Puntos de Ventas establecidos por EFE Trenes de Chile con Terceros.
- Sistema webpay establecido en el sitio EFE Trenes de Chile [www.efe.cl](http://www.efe.cl)

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

### ***Información contenida en los boletos o tickets***

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

#### ***Ticket Chillán - Estación Central***

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

### **Artículo 16º.**

#### **Validez y formalización:**

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

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

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

### **Artículo 17º**

#### **Modificación, Anulación y reintegro de boletos:**

- a. El ticket comprado a través de webpay en la página [www.efe.cl](http://www.efe.cl) podrá ser modificado en las boleterías autorizadas por EFE Trenes de Chile.
- b. El Cliente acepta ingresar datos personales correctos y válidos al momento de realizar la compra. Estos mismos datos serán utilizados en la emisión del pasaje, el cual debe incluir nombre completo y número de cedula de identidad o Pasaporte, teléfono y correo electrónico del usuario que viajará. EFE Trenes de Chile no se hace responsable por errores imputados al cliente al momento de ingresar datos en el procesamiento de la compra bien sea datos personales o bancarios. Será responsabilidad del Cliente revisar que sus datos en caso de ser requerido por alguna otra instancia. La operación de compra se hará efectiva mediante el pago aprobado del valor del pasaje adquirido por el Cliente, la que tendrá como efecto la reserva de los asientos que hayan sido seleccionados en dicha operación.
- c. El boleto es nominativo y es intransferible a otra persona. La tripulación estará facultada para solicitar la credencial y cedula de identidad al pasajero.
- d. El boleto es válido para viajar en la fecha y hora señalada en este. Sin embargo, para el servicio Chillan - Estacion Central el boleto podrá ser modificado hasta 2 veces, con una anterioridad de hasta 2 horas a la salida del tren correspondiente, cancelando el canon establecido por concepto de cambio de boleto. Los boletos promocionales o salón sin ventana no permiten cambios de fecha/hora ni devoluciones.
- e. Para cambiar la fecha/hora de tu pasaje, nos puede contactar a nuestros canales de atención autorizadas por EFE Trenes de Chile. De manera presencial no existen limitaciones al momento de realizar el cambio, pagando el valor correspondiente a la nueva tarifa de ser necesario. De manera digital solo se puede realizar cambios de pasajes de pasajes que no consideren diferencia de tarifa

f. Es responsabilidad del pasajero realizar la modificación o devolución de los pasajes en los plazos establecidos, según las condiciones y disposiciones de los canales de atención disponibles por EFE Trenes de Chile dentro de los horarios de atención de estos.

g. Para realizar cambios de los boletos independiente el canal de compra se realizará de acuerdo a las siguientes condiciones.

### **Canal Presencial - Boleterías:**

Al titular del boleto acreditando su identidad presentando su cédula de identidad o pasaporte y boleto original impreso. Para terceros debe acreditar poder simple por el titular del boleto con copia de la cédula de ambos (el poder simple debe declarar autorización del cambio, en donde se especifique N° Boleto, fecha y debe estar previamente firmado e impreso).

### **Canal Digital:**

Para realizar el cambio se solicitará información relevante que fue entregada al momento de la compra del boleto con el fin de verificar identidad del titular.

Solo se cambiarán los pasajes que no considere una diferencia tarifaria y promocional.

h. Para el servicio Chillán - Estación Central los pasajes "ida y vuelta" admiten modificación y devolución de dinero para uno o ambos tramos de viaje, de acuerdo a lo estipulado en este reglamento.

i. El pasajero tiene la obligación de revisar el boleto al momento de la entrega de este independiente del canal utilizado. EFE Trenes de Chile no admite reclamos posteriores.

j. El pasajero deberá conservar su boleto durante todo el trayecto y presentarlo tantas veces como le sea requerido por el personal autorizado de EFE Trenes de Chile, tanto a bordo de los trenes como en aquellos recintos de las estaciones que se establezcan en cada caso. De no presentarlo, será considerado para todos los efectos como pasajero sin boleto y tendrá que pagar la multa correspondiente. EFE Trenes de Chile no se hace responsable por el extravío del boleto.

k. La devolución de los boletos independiente el canal de compra o medio de pago se realizará de acuerdo a las siguientes condiciones. Se realizara un recargo del 30% del valor del boleto

### **Boleterías:**

Al titular del boleto acreditando su identidad presentando su cédula de identidad o pasaporte y boleto original impreso. Para terceros debe acreditar poder simple por el titular del boleto con copia de la cédula de ambos (el poder simple debe declarar autorización de la devolución, en donde se especifique N° Boleto, fecha y debe estar previamente firmado e impreso).

### **Sitio Web:**

Al titular del boleto deben adjuntar su cédula de identidad o pasaporte y boleto original. La devolución se realizará en una cuenta bancaria del mismo titular registrado en el pasaje comprado, registrando los datos requeridos en el formulario de devoluciones y adjuntando los boletos comprados.

En caso que el titular del boleto sea menor de edad debe adjuntar una carta de relación familiar para realizar la devolución, con copia de la cédula de ambos.

Dicha devolución se efectuará en un plazo mínimo de 20 días hábiles contados desde la presentación de la solicitud. La gestión de devolución la podrá efectuar solo el titular del boleto.

Para el servicio Chillan - Estación Central el boleto podrá ser devuelto con una anterioridad de hasta 2 horas a la salida del tren correspondiente.

El importe a reintegrar por concepto de boletos que sean devueltos será el establecido en las regulaciones tarifarias de cada boleto.

En situaciones de contingencia la devolución solo podrá ser solicitada vía web, la cual será realizada mediante transferencia bancaria, en los casos de existir algún rechazo desde la entidad bancaria se emitirá un vale vista al mismo titular registrado en el formulario.

I. Es responsabilidad del pasajero revisar el reglamento de servicio de pasajeros que se encuentra disponible en [www.efe.cl](http://www.efe.cl).

## **V. DISPOSICIONES DEL VIAJE**

### **Artículo 18°.**

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

### **Artículo 19°**

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

### **Artículo 20°.**

El pasajero del servicio Chillán - Estación Central deberá presentarse en el andén correspondiente antes de la salida del tren, portando su boleto, con una anticipación mínima de 45 minutos. El abandono o pérdida del tren invalidará el pasaje, sin derecho a reembolso ni cambio a otro servicio.

### **Artículo 21°**

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

### **Artículo 22°**

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

### **Artículo 23°**

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

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

## VI. LIMITACIONES DEL SERVICIO DE EQUIPAJE

### **Artículo 24º.**

#### **Artículo personal**

Es aquel que se puede llevar en el asiento junto al pasajero. Como medida de seguridad, solo se permite a los usuarios del servicio Chillán - Estación Central llevar consigo un equipaje por boleto como lo son: carteras, banano y mochilas pequeñas, libre de costos, que no exceda las siguientes dimensiones: 45 x 35 x 20 centímetros (alto x largo x ancho), incluyendo los bolsillos y las asas. El tamaño debe permitir ubicarlos en los espacios habilitados, y que por su forma, dimensiones y volumen no produzca molestias a los demás usuarios.

#### **Equipaje de Mano**

Es aquel que contiene solamente los efectos personales necesarios para el viaje. Como medida de seguridad, solo se permite a los usuarios del servicio Chillán - Estación Central llevar consigo un equipaje por boleto que estén dentro de las medidas establecidas por la empresa y que no exceda las siguientes dimensiones y peso. El peso máximo es de 10 kg (22lb), y dimensiones 55 x 35 x 25 centímetros (alto x largo x ancho), sin costo asociado por EFE Trenes de Chile para este servicio.

Este equipaje se posiciona en el compartimento superior de los asientos de cada coche, este será medido y pesado al momento de realizar el embarque.

### **Artículo 25º**

El servicio Chillán - Estación Central admite facturación de equipaje facturado y Equipaje Especial, de acuerdo a tabla de evalúo dispuesta por EFE Trenes de Chile para este servicio, publicada en [www.efe.cl](http://www.efe.cl), en la sesión preguntas frecuentes. Sujeto a disponibilidad de espacio.

### **Artículo 26º**

Para el servicio Chillán - Estación Central, se permite el traslado de equipaje facturado, que es aquel que excede las dimensiones establecidas para el "Equipaje de mano" o "Artículo personal". Cada pasajero tiene derecho a llevar un equipaje por boleto, considerando las siguientes condiciones según el equipaje facturado

#### **Equipaje Facturado**

Es aquel equipaje (maleta) permitido para los usuarios del servicio Chillán - Estación Central, debe cumplir con las medidas establecidas por la empresa y no exceder las siguientes dimensiones y peso: 69 x 48 x 29 centímetros (alto x largo x ancho) y un peso máximo de 20 kg (44 lb). Cada pasajero puede llevar un equipaje por boleto. Este equipaje (maleta) se

colocará en el compartimento disponible en cada coche y será medido y pesado al momento de realizar el embarque. Se debe pagar el recargo respectivo según las tarifas, condiciones comerciales y la clase del pasaje.

### **Equipaje Especial**

#### ***Equipamiento deportivo***

Solo está autorizado viajar con equipos de snowboard y esquí, los cuales son aceptados como "Equipaje Especial" y deben cumplir con las siguientes dimensiones: 40 x 40 x 180 centímetros (alto x largo x ancho). Se permite llevar un equipamiento deportivo por boleto, siempre que esté dentro de las medidas establecidas por la empresa.

#### ***Tipos de equipaje deportivo de nieve:***

**Para Equipo de esquí:** 1 par de esquís, 1 par de bastones, 1 par de botas y 1 casco. Se establecen 2 equipajes facturados (si corresponde).

**Equipaje 1:** par de esquí, par de bastones. Deben cumplir con las siguientes medidas: 40x40x1.80 (alto x ancho x largo).

**Equipaje 2:** par de botas y casco. Si este equipaje sobrepasa las medidas (69x48x29) establecidas debe pasar como facturado.

**Para Equipo Snowboard:** 1 tabla, 1 par de botas, 1 casco. Se establecen 2 equipajes facturados (si corresponde)

**Equipaje 1:** tabla Snowboard. Debe cumplir con las siguientes medidas: 40x40x1.80 (alto x ancho x largo).

**Equipaje 2:** par de botas y casco. Si este equipaje sobrepasa las medidas (69x48x29) establecidas debe pasar como facturado

El equipo deportivo debe ser embalado de forma adecuada para que no dañe otros equipajes ni el coche durante el viaje.

Pagando el recargo respectivo según las tarifas y condiciones comerciales, el precio es fijo y depende de la ruta de tu viaje. Esta información se encuentra en nuestra página [www.efe.cl](http://www.efe.cl), en la sección de preguntas frecuentes. Se sugiere llegar con anticipación al check-in para embarcar el equipaje facturado y equipaje especial, ya que la disponibilidad de espacio se asigna según el orden de llegada.

Se puede transportar a bordo un equipaje especial por boleto. Por ejemplo, un cliente no puede transportar **1 equipo de esquí de nieve + 1 equipo de snowboard**.

Está prohibido ingresar con equipaje no autorizado como bicicletas (armadas o desarmadas), carros, cajas, matuteras, materiales de construcción, trineos u otros equipos deportivos, así como cualquier artículo no permitido según las regulaciones de equipaje del servicio Chillán - Estación Central.

Durante el viaje, la tripulación queda facultada para cobrar el canon establecido entregando el documento al pasajero que certifica el pago por equipaje.

### **Artículo 27°**

EFE Trenes de Chile no será responsable de la pérdida, hurto, daño o deterioro del equipaje ni de las pertenencias personales de cualquier especie que los usuarios porten o lleven consigo en los automotores y/o estaciones, ni aun cuando estos objetos hayan sido encargados a personal del tren.

### **Artículo 28°**

Cuando el valor de los objetos que transporte en los compartimientos de equipaje exceda las 5 UTM, el pasajero podrá realizar previamente una declaración de equipaje de forma presencial o vía correo electrónico.

El equipaje especial debe ser informado con un mínimo de 5 hábiles, para revisión de dicho equipaje especial al siguiente correo [contacto@efecentral.cl](mailto:contacto@efecentral.cl) enviando la siguiente información:

- Fotografía del artículo u objeto:
- Fecha/Horario:
- Boleto:
- Factura/ boleta:
- Valor:

En el caso de autorización presencial lo debe realizar en la Oficina de Atención al Cliente; para estaciones intermedias en la que no exista Oficina de Atención al Cliente deberá efectuarlo a bordo con tripulación, junto a la acreditación del mismo con la boleta y/o factura original o copia. Para tal efecto el pasajero deberá presentarse 45 minutos antes de la hora señalada en su pasaje. En caso no acreditar con la boleta y/o factura la empresa no se hace responsable por deterioro de artefactos electrónicos, aun cuando estos hayan sido encargados a personal del tren.

### **Artículo 29°**

Es responsabilidad del pasajero el cumplimiento de las condiciones y políticas del equipaje para el viaje para según lo establecido por EFE Trenes de Chile, posterior no admite reclamos o devoluciones posteriores.



**Artículo 30°**

No está permitido viajar con elementos que atenten contra la seguridad de los pasajeros en general, en el Artículo 39, están detallados los elementos prohibidos.

## VII. OBJETOS OLVIDADOS, PERDIDOS O ABANDONADOS

**Artículo 31°**

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 32°.**

Transcurrido dicho período, se procederá a la entrega de los objetos a que se refiere el artículo anterior a instituciones de caridad, de lo cual se dejará registro para su comprobación. Si antes de procederse a tal entrega, apareciere su dueño, le serán entregados el o los objetos previa acreditación de viaje y propiedad, mediando previo pago a EFE Trenes de Chile de los gastos que se hubiesen generado, lo que será debidamente demostrado, más el valor de su transporte hasta un lugar distinto de donde fueron hallados, si corresponde. Los objetos deberán ser retirados en las Oficinas de Atención a Clientes, no haciéndose responsable EFE Trenes de Chile del traslado y despacho de estos.

**Artículo 33°**

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

**Artículo 34°**

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

## VIII. INGRESO Y TRANSPORTE DE ANIMALES DE ASISTENCIA Y/O APOYO EMOCIONAL

### **Artículo 35°**

Sólo se permitirá el ingreso de los siguientes animales como: perros y gatos, considerados Animales de Asistencia y/o Apoyo Emocional, a los recintos, estaciones, andenes y automotores del servicio Chillán - Estación Central, los que son clasificados como "Traslado especial".

### **Condiciones para efectuar el transporte de Animales (Perros, Gatos)**

El tamaño del canil o contenedor de transporte es uno de los puntos más importantes para lograr un viaje seguro y cómodo. Por lo mismo, el canil o contenedor de transporte, debe ser del tamaño adecuado para poder ser aceptado en su viaje en el tren y debe cumplir con las siguientes dimensiones:

- Alto: tu mascota debe ser capaz de pararse erguida, sin que su cabeza u orejas toquen el techo (deben sobrar 5 cms. desde la parte más alta de su cabeza hasta el techo)
- Largo: tu mascota debe tener el espacio suficiente para acostarse de forma extendida sin tocar las paredes del kennel o contenedor de transporte
- Ancho: tu mascota debe ser capaz de girarse de forma natural y sin impedimentos dentro del canil o contenedor de transporte. El kennel o contenedor no puede superar los 60 centímetros por 45 centímetros por 47 centímetros.
- Los animales autorizados deberán encontrarse en buenas condiciones para el transporte y goce de buena salud.
- Los perros y los gatos serán aceptados con no más de 40 minutos de anticipación a la salida del tren. El canil deberá contar con agujeros de ventilación en la parte superior como también en los costados; estos agujeros (2,5 cm de diámetro) tienen el objeto de permitir la circulación del aire.
- Los contenedores caseros o hechos mano no están permitidos para el transporte de animales por seguridad de la mismos.
- Tener descrito el nombre, teléfono, asiento y dirección del dueño o pasajero en la parte exterior del canil.
- El piso debe ser liso y sin protuberancias.
- Llevar material absorbente (limpio) en el piso para lograr un espacio higiénico y cómodo ante eventuales necesidades de tu mascota, tales como pañales.
- El peso de la mascota no puede exceder 9 kilos.

El embarque del animal de soporte emocional no está confirmado hasta que éste sea presentado directamente al check-in en el andén y nos aseguremos de que cumple con todos los requisitos.

El pasajero podrá realizar el traslado de un solo animal, siendo el pasajero que lo porte el único responsable de este y de los daños y molestias que produzca a los demás pasajeros o a los equipos e instalaciones de EFE Trenes de Chile.

Es responsabilidad del pasajero informarse del tipo de Tren que realizara el servicio, antes de realizar la compra de su boleto, debido a que no todos nuestros Trenes tienen disponibilidad de espacios para viaje de animales.

### ***Transporte de Animales de Apoyo Emocional (ESAN) y de Servicio (SVAN)***

#### ***Artículo 36°***

Los clientes que viajan con animales de servicio (SVAN) y de apoyo emocional (ESAN) deberán considerar el siguiente ajuste en nuestras políticas.

Los animales de apoyo emocional deben viajar con su kennel, para ser ubicadas en su interior de ser necesario durante el viaje, para la comodidad de todos los pasajeros. En caso que los animales de apoyo emocional presenten un comportamiento inadecuado o altere el viaje de los demás pasajeros, la tripulación tiene la facultad de acomodar el animal en el tren.

En el caso de los animales de servicio pueden viajar junto al dueño, el que será responsable de adoptar las medidas necesarias, para no incomodar a los demás pasajeros.

Se exceptúa el cobro del canon a los animales de apoyo emocional y asistencia los que podrán viajar en el vagón junto a su dueño siempre que se encuentren debidamente identificados, será de responsabilidad del dueño del animal 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.

Para realizar el traslado debe cumplir con las siguientes condiciones.

### **Condiciones para efectuar el transporte de Animales de Apoyo Emocional (ESAN) (Perros, Gatos)**

- El animal deberá encontrarse en buenas condiciones para el transporte y goce de buena salud.
- Solo puedes viajar con un animal debe tener al menos 4 meses de edad.
- Las mascotas de soporte emocional son aceptadas con no más de 45 minutos de anticipación a la salida del tren
- Certificado médico (Psicólogo o Psiquiatra), para que dicho certificado tenga validez debe contener la siguiente información, se verificara la legalidad del documento médico.
  - Datos personales del pasajero.

- Datos personales del médico, firma y timbre, número de registro médico de Chile.
- Diagnóstico y autorización del viaje.
- Fecha de emisión no mayor a 1 año

- El peso de la mascota no puede exceder 9 kilos
- Fotografía de la mascota de pie

enviar esta información al correo [contacto@efecentral.cl](mailto:contacto@efecentral.cl), 5 días hábiles antes del viaje.

El embarque del animal de soporte emocional no está confirmado hasta que éste sea presentado directamente al check-in en el andén y nos aseguremos de que cumple con todos los requisitos.

### **Condiciones para transporte de Animales de Servicio (SVAN)**

- El animal deberá encontrarse en buenas condiciones para el transporte y goce de buena salud.
- Los animales de asistencia son aceptados con no más de 45 minutos de anticipación a la salida del tren.
- Tiene que portar un distintivo oficial (tarjeta o placa) documento que acredite que es un animal de asistencia.
- Puede viajar en tus pies sin obstruir pasillos, y no puede ser ubicado en salidas de emergencia.
- El animal debe llevar en todo momento un arnés o peto de color entregado por la entidad que lo entrenó. Además, debe portar un distintivo oficial, que puede ser una medalla que penda del collar o un parche adherido al peto o arnés, que tenga la Cruz de Malta en diferentes colores con la leyenda Asistencia.
- Quienes usen perros de asistencia deberán estar inscritos en los registros de la entidad que entrenó al perro y preparó al usuario, quien deberá portar en todo momento una credencial que lo identifique a él y al animal.

El embarque del animal de asistencia no está confirmado hasta que éste sea presentado directamente al check-in en el andén y nos aseguremos de que cumple con todos los requisitos.

### **Artículo 37°**

Sin perjuicio de lo expresado precedentemente, EFE Trenes de Chile se reserva el derecho a no permitir o suspender el transporte de cualquier animal, si a juicio de su personal tal transporte puede afectar en cualquier forma a los demás usuarios o la integridad del personal, de los equipos o instalaciones de la empresa.

En tales casos se invitará al pasajero a que viajar solo sin su animal, u optar por viajar en otro horario o fecha pagando la diferencia tarifaria en caso de existir, Es responsabilidad del pasajero el cumplimiento de las condiciones de viaje del animal para efectuar el transporte según lo establecido por EFE Trenes de Chile, no se realizara el reintegro del importe de sus pasajes u indemnización.

### **Artículo 38°**

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

## **IX. TRANSPORTE DE ARMAS**

### **Artículo 39°**

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 los compartimientos de equipaje es revisado por personal de tripulación.

## **X. CONDICIONES DE VIAJES DE MENORES**

### ***Viaje de Menores de Edad.***

#### **Artículo 40°**

Niños de hasta los 3 años de edad no pagan pasaje siempre que viajen en los brazos o faldas de un adulto. En caso de ocupar un asiento pagarán tarifa niño (Descuento del 10% de la tarifa normal), el cual debe ser comprado en las boletarías autorizadas por EFE Trenes de Chile.

Los niños y adolescentes pueden viajar solos o acompañados de un adulto responsable, dependiendo de su edad.

- Niños antes de cumplir los 14 años de edad siempre deben viajar acompañados de una persona mayor de 18 años de edad.

- Niños a partir de los 14 años de edad podrán viajar solos portando su cédula de identidad o certificado de nacimiento y serán responsables de sus actos.

### **Artículo 41°**

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

### **Artículo 42°**

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

### **Artículo 43°.**

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

## **XI. ATENCIÓN AL CLIENTE**

### **Artículo 44°**

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

### **Artículo 45°**

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

### **Artículo 46°**

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

### **Modificaciones de horario y Resolución del contrato de transporte.**

#### **Artículo 47°**

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

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

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

#### **Artículo 48°**

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

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

## XII. DERECHOS DEL PASAJERO EN SERVICIO CHILLÁN - ESTACIÓN CENTRAL

### **Artículo 49°**

Son derechos de los usuarios que se encuentren dentro de las estaciones o al interior de los trenes del servicio Chillán - Estación Central, los siguientes:

1. Hacer uso del servicio dentro del horario fijado para el público, de acuerdo a las normas y condiciones establecidas en este reglamento.
2. Ser transportados con un título de transporte válido junto con los Objetos y artículos de mano que porten, animales guía o domésticos, de conformidad a lo dispuesto en este reglamento.
3. Ser tratados correctamente por personal de EFE Trenes de Chile, además de ser atendidos en sus peticiones de ayuda e información.
4. Recibir respuesta a los reclamos efectuados mediante los canales dispuestos por la empresa, según condiciones establecidas en este reglamento.
5. Acceder a la información relacionada al servicio, tarifas y sus modificaciones.
6. Hacer uso, en casos debidamente justificados, de los dispositivos de alarma o de seguridad instalados en los automotores y estaciones. En todo caso, los usuarios serán responsables de los daños que causaren a EFE Trenes de Chile o a terceros por la utilización indebida de estos dispositivos.

## XIII. PROHIBICIONES DEL PASAJERO DEL SERVICIO CHILLÁN - ESTACIÓN CENTRAL

### **Artículo 50°**

Se prohíbe a los usuarios de Chillán - Estación Central:

1. Ingresar, transitar, permanecer, realizar descenso a las vías o en lugares que no están destinados al uso de público.
2. Ingresar a zonas indicadas como prohibidas o de sólo acceso a personal autorizado por EFE Trenes de Chile.
3. Traspasar la línea amarilla de andenes, fuera de la subida o bajada de trenes.
4. Forzar la apertura o impedir el cierre de puertas de los automotores, así como manipular los mecanismos de seguridad que permiten la apertura o cierre de las mismas, operación prevista exclusivamente para el personal de EFE Trenes de Chile; salvo en casos de emergencia, siguiendo las instrucciones que entregue el personal de EFE Trenes de Chile.
5. Hacer uso -sin causa justificada- de cualquier mecanismo o dispositivo de emergencia ubicado en estaciones o al interior de los trenes.



6. Arrojar o abandonar basura, escombros, desperdicios, etc. además de escupir u orinar en las vías, trenes, andenes y demás recintos del servicio Chillán - Estación Central.
7. Distribuir propaganda, pegar carteles, mendigar, organizar rifas o juegos de azar, realizar comercio ambulante, ya sea a bordo de los trenes o en las estaciones de EFE Trenes de Chile, sin autorización previa por escrito de la empresa; en general, realizar actividades o efectuar acciones que por su naturaleza puedan perturbar a los pasajeros y alterar el orden público, tales como actividades lucrativas, artísticas, etc.
8. Ingresar a las cabinas de conducción de los trenes, locomotoras u otras instalaciones no habilitadas o restringidas.
9. Utilizar aparatos de sonido o instrumentos musicales de forma que ellos causen molestia a los demás usuarios del servicio.
10. Realizar presentaciones y/o manifestaciones de cualquier tipo en recintos o a bordo de trenes de EFE Trenes de Chile, sin la autorización previa de la empresa.
11. Consumir bebidas alcohólicas o abusar de sustancias ilícitas, ya sea en trenes o estaciones. Ingresar a estaciones o trenes en estado de ebriedad o intemperancia.
12. Realizar acciones que puedan implicar deterioro o causar suciedad en los trenes o instalaciones; pintar, rayar, pegar carteles, ensuciar pisos, paredes en trenes y estaciones de EFE Trenes de Chile; lanzar o depositar objetos o materiales de cualquier naturaleza, o realizar vertidos en cualquier punto de la vía y sus alrededores, dentro de la zona vía férrea, bienes de uso público y/o al paso de los trenes.
13. Introducir o transportar en la vía, trenes y demás recintos del servicio Alameda - Chillán, materias inflamables, explosivas, tóxicas, malolientes o peligrosas (tales como balones de gas, recipientes de parafina, bencina, petróleo, ácidos, etc.).
14. Fumar o mantener cigarrillos encendidos en las estaciones, andenes, vías o a bordo de trenes de EFE Trenes de Chile.
15. Embarcar tubérculos, plantas hospederas de plagas y plantas con suelo sin esterilizar, según lo dispuesto por el Servicio Agrícola y Ganadero (SAG).
16. Distribuir panfletos, solicitar firmas, efectuar colectas no autorizadas, vender, ofrecer o publicar bienes o servicios, ya sea en trenes o estaciones de EFE Trenes de Chile, salvo autorización escrita de la empresa.
17. Destruir o dañar equipos o infraestructura en estaciones o trenes de EFE Trenes de Chile.
18. Viajar en lugares distintos a los habilitados para los pasajeros; utilizar de forma indebida los asientos de los trenes.
19. Abandonar o subir al tren fuera de las paradas establecidas para tal efecto, salvo causa justificada y autorizada por la empresa.
20. Subir o bajar del tren en movimiento.
21. Ingresar o salir de los andenes por accesos distintos a los fijados para estos efectos.

22. Sentarse en el borde de los andenes y escaleras de accesos a andenes.
23. Sentarse en los pasillos o puertas de acceso de los trenes o espacio para pasajeros con capacidades diferentes.
24. Obstaculizar la circulación de pasajeros en accesos, pasillos, escaleras y andenes de las estaciones o en el descenso o ascenso de los trenes.
25. Correr al interior de estaciones o de los trenes.
26. Viajar sin boleto o con un pasaje que resulte insuficiente en función de las características del viaje y condiciones de utilización según la tarifa vigente.
27. Permanecer en instalaciones fuera del horario previsto para uso de los pasajeros.
28. Tomar fotografías, filmaciones de video o cinematográficas a bordo de trenes o estaciones del servicio Chillán - Estación Central que puedan ser utilizadas en medios publicitarios, sin autorización escrita de EFE Trenes de Chile.
29. Utilizar un lenguaje soez o vulgar, propinar insultos y/o agresiones físicas y/o verbales a otros pasajeros o personal de EFE Trenes de Chile, ya sea a bordo de los trenes o en las estaciones.
30. En general, desarrollar actividades o efectuar acciones que por su naturaleza impliquen peligro para la integridad física propia o de los demás pasajeros, o puedan considerarse molestas u ofensivas para estos o para el personal de EFE Trenes de Chile; o bien, actividades que pongan en peligro la seguridad del tren, sus bienes e instalaciones, así como la seguridad de sus usuarios y trabajadores.

El pasajero que infrinja cualquiera de estas prohibiciones y persista en su incumplimiento, será expulsado del tren y/o de las estaciones, con pérdida de los derechos que otorgue su boleto o ticket, incluido el reintegro de su dinero. Asimismo, el pasajero será responsable de las consecuencias que puedan derivarse de su infracción, así como el pago de la reparación de cualquier daño, desperfecto o avería que cause. En los casos que la tripulación del tren lo estime necesario, podrá recurrir a la autoridad policial para que adopte el procedimiento que resulte pertinente.

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

### **Artículo 51°**

Para los efectos del presente reglamento, se entenderá que tienen la calidad de agentes de Chillán - Estación Central, todos los trabajadores, personal externo autorizado por EFE Trenes de Chile y funcionarios que habitualmente se desempeñan en las estaciones, automotores y recintos de la empresa (tales como: supervisores, boleteros, vigilantes, guardias o los que defina la empresa). Corresponderá a estos agentes conservar el orden, velar por la seguridad de los pasajeros, del tráfico, del buen servicio del sistema, así como, controlar el estricto cumplimiento de las normas del presente Reglamento.

### **Artículo 52°**

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

### **Artículo 53°**

En caso de emergencia declarada por personal de EFE Trenes de Chile, a requerimiento expreso y con estricto cumplimiento de las instrucciones que el personal imparta a los pasajeros, estos no estarían afectos a las prohibiciones indicadas en el Artículo 50, números 1, 2 y 21.

#### **Bajo estas circunstancias los pasajeros podrán:**

1. Realizar el descenso a las vías.
2. Descender de los coches en lugares que no sean estaciones.
3. Ingresar a los andenes por accesos distintos a los fijados para estos efectos.

### **Artículo 54°**

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

### **Artículo 55°**

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

### **Artículo 56°**

EFE Trenes de Chile se reserva el derecho de denegar el acceso a sus recintos y estaciones a aquellas personas y usuarios que a juicio de sus agentes incurran en alguna de las siguientes conductas:

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

**Artículo 57°**

Los usuarios que incurran en cualquiera de las conductas señaladas con precedencia podrán ser conminados a hacer abandono del vehículo ferroviario o las instalaciones de EFE Trenes de Chile, perdiendo por este sólo hecho los derechos que le otorgue su condición de pasajero. Lo anterior se entiende sin perjuicio de las acciones legales que EFE Trenes de Chile pudiere ejercer, si así fuere el caso. De cualquier manera, el usuario que incurra en estas conductas será el único responsable de las consecuencias que puedan derivarse de su conducta, así como del pago de los costos de reparación de cualquier daño, desperfecto o avería que hubiere causado.

## XV. MEDIDAS DE PREVENCIÓN ANTE CRISIS SANITARIA

**Artículo 58°**

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

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

**Artículo 59°**

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

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

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

### **Artículo 60°**

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

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

## **XVI. VIGENCIA DEL REGLAMENTO**

### **Artículo 61°**

El presente Reglamento de Pasajeros de EFE Trenes de Chile entrará en vigencia el día .....  
A la entrada en vigencia del presente reglamento, quedará automáticamente derogado cualquier otro documento que regule estas materias.

El presente Reglamento y las políticas comerciales detalladas para el servicio Chillán - Estación Central podrán ser revisadas en nuestro sitio web [www.efc.cl](http://www.efc.cl).



## Canales de Atención

Desde teléfonos fijos  
600 585 5000

Desde celulares  
+562 2585 5000

Whatsapp  
+56 9 3919 0571

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

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