

Reglamento para pasajeros de EFE Sur S.A

Normas y responsabilidades
para un viaje seguro en los
servicios de EFE Sur

El presente reglamento establece las condiciones que rigen para los pasajeros que utilizan los servicios de transporte de pasajeros prestados por EFE Sur S.A., en adelante EFE Sur o la empresa. Su cumplimiento y observancia es obligatorio para los pasajeros, el personal de EFE Sur S.A., los contratistas y personal subcontratado cuando se encuentren al interior de los recintos de la empresa.

Generalidades

Artículo 1

Los usuarios de los servicios prestados por EFE Sur S.A., serán transportados en las condiciones de admisión, tarifas y frecuencias establecidas por la empresa, las cuales serán informadas en el sitio web oficial. Cada boletería habilitada de la red cuenta con un código QR que los pasajeros podrán escanear para revisión inmediata.

Artículo 2

Toda persona tiene derecho a utilizar los servicios de transporte de EFE Sur S.A., con las excepciones establecidas en el presente reglamento

Artículo 3

El transporte de personas en la red de EFE Sur S.A., se realizará en virtud de un contrato de transporte regulado por las condiciones generales y especiales establecidas para cada servicio y las disposiciones contenidas en el presente reglamento.

Artículo 4

El contrato de transporte con EFE Sur S.A., se perfecciona mediante la adquisición y uso por parte del pasajero de la tarjeta Biotren, código QR, TNE, EMV, las que actúan como monedero, es decir, con suficiente saldo de cuotas de transporte valorizadas para poder acceder al servicio.

En el caso del servicio Laja Talcahuano y servicio Tren Araucanía, por la adquisición de un boleto que actúa como comprobante de acceso con el valor determinado según condición y destino del pasajero.

Artículo 5

El uso y adquisición de la tarjeta Biotren, código QR, TNE, EMV, así como del boleto para los servicios Laja Talcahuano y Tren Araucanía, implica que el usuario debe cumplir con las disposiciones establecidas en este reglamento.

Artículo 6

El contrato de transporte entre EFE Sur S.A., y el pasajero produce sus efectos desde el momento en que el usuario ingresa a zona paga definida en los artículos 13 al 16 del presente reglamento, hasta que haga abandono de dicha zona, en cualquiera de las estaciones/paraderos de los servicios Biotren, Laja Talcahuano y Tren Araucanía.

Artículo 7

Los servicios de EFE Sur darán a conocer pública, oportuna y adecuadamente el sistema tarifario vigente en cada una de las estaciones de la red. Asimismo, notificará a sus usuarios de cualquier modificación o cambio que dicho sistema experimente.

Artículo 8

Los Servicios de EFE Sur se reservan el derecho de modificar las tarifas básicas, preferenciales o diferenciadas en cualquier momento, así como también a modificar los valores de los productos que ofrece a sus clientes, siendo vistas y fiscalizadas por la Seremi de Transportes y Telecomunicaciones.



Biotren



Servicio Biotren

Artículo 9

EFE Sur S.A., con su servicio Biotren, prestará el servicio de transporte urbano de pasajeros al Gran Concepción, es decir, a las 7 comunas que lo componen.

Los servicios de Biotren comprenden dentro de su circuito ferroviario las siguientes estaciones y comunas: Intermodal Coronel, Laguna Quiñenco, Cristo Redentor, Huinca, Los Canelos e Hito Galvarino; de la comuna de Coronel. Cardenal Raúl Silva Henríquez, El Parque, Lomas Coloradas, Costa Mar, Alborada, Diagonal Biobío, Juan Pablo II, de la comuna de San Pedro de La Paz. Mercado, El Arenal, Hospital Las Higueras y Los Cóndores de la comuna de Talcahuano. Universidad Técnica Federico Santa María, de la comuna de Hualpén. Lorenzo Arenas e Intermodal Concepción, de la comuna de Concepción. Chiguayante, Pedro Medina, Manquimávida y Leonera de la comuna de Chiguayante. Hualqui, de la comuna de Hualqui.

Asimismo, Biotren podrá desarrollar y ofrecer servicios de transporte combinado, más allá del alcance geográfico de la red ferroviaria, denominada integración.

Artículo 10

Sin perjuicio de lo anterior, Biotren podrá prestar los servicios entre sus estaciones en la forma que considere más adecuada utilizando incluso otros medios de transporte.

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

Sistema tarifario del servicio Biotren

Artículo 11:

Biotren cuenta con franjas horarias para la prestación de sus servicios y podrá implementar o modificar cuando lo estime necesario, un régimen de tarifas preferenciales o diferenciadas según el tipo de usuario, la hora del viaje, el día de utilización del servicio, la frecuencia o período de utilización del servicio u otros criterios.

Artículo 12:

Para efectos de aplicación de tarifas y beneficios asociados, Biotren ha establecido diversas categorías o tipos de tarjetas y usuarios según se detalla en el anexo 1 del presente instrumento.

Sistema de pago en servicio Biotren

Artículo 13:

Los torniquetes emplazados en cada una de las estaciones de Biotren, permiten determinar el cobro del viaje por horario del viaje realizado. En consecuencia, el uso del sistema de transporte Biotren requiere que cada usuario valide ingreso y salida. En caso de que el usuario marque entrada, pero no salida o viceversa, el sistema hará cobro de una multa de \$850.

Artículo 14:

Todo cliente deberá poseer una tarjeta, código QR, sistema EMV o TNE, para poder realizar cualquier viaje en el servicio Biotren.

Artículo 15:

La zona paga comprende aquel 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 y solo podrá acceder el pasajero que haya validado previamente su ingreso a través del uso de una tarjeta, 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.

Fallas técnicas u otros problemas de la tarjeta

Artículo 16:

En el evento de que una tarjeta Biotren presente fallas técnicas, el usuario tendrá derecho, sin costo, a la reposición y reemplazo de esta.

Corresponderá al agente de la boletería recibir y comprobar que la tarjeta presente una falla técnica y no un daño físico visible. Si a juicio del agente de boletería la tarjeta presenta daño físico visible, el usuario asumirá íntegramente el costo de reposición y reemplazo de la tarjeta Biotren.

El usuario tendrá derecho a que por medio de la Oficina de Atención al Cliente se le traspase a la nueva Tarjeta Biotren, el saldo no utilizado de la Tarjeta Biotren reemplazada.

Artículo 17:

En caso de que un usuario tuviera un problema en la utilización de la tarjeta Biotren, deberá dirigirse a las Oficinas de Atención al Cliente. Los usuarios tienen plazo máximo de dos años, para realizar el traspaso de saldo, de lo contrario se entenderá que el cliente renuncia voluntariamente al saldo de su tarjeta.

Ventas de tarjetas Biotren

Artículo 18:

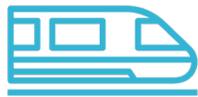
Las tarjetas Biotren podrán ser adquiridas por los usuarios en cualquier boletería habilitada de la red Biotren.

Artículo 19:

Los usuarios de Biotren estarán obligados a portar la tarjeta Biotren, código QR, TNE o EMV, durante toda la extensión de su viaje, encontrándose obligados a exhibirla al personal de Biotren que lo requiera, siempre que el usuario se encuentre en la zona paga y para el solo efecto de acreditar haber traspasado válidamente los torniquetes.

Artículo 20:

Los niños que cursen el preescolar no deberán registrar su viaje, ingresando a la zona paga acompañado de un adulto. Los niños que cursen enseñanza básica deberán registrar su viaje por torniquetes con su tarjeta nacional estudiantil (TNE) y liberada de pago.



Tren Laja Talcahuano



Servicio Tren Laja Talcahuano

Artículo 21:

EFE Sur S.A., con su servicio Tren Laja Talcahuano, prestará el servicio de transporte provincial de pasajeros entre las estaciones de la ciudad de Talcahuano y provincia del Biobío, siendo éste el ámbito geográfico de prestación de los servicios desarrollados por la empresa.

Asimismo, el Tren Laja Talcahuano podrá desarrollar y ofrecer servicios de transporte combinado más allá del alcance geográfico de la red ferroviaria.

Los servicios del Tren Laja Talcahuano comprenden, dentro de su circuito ferroviario, los siguientes paraderos y comunas: Mercado, El Arenal, Hospital Las Higuerras y Los Cóndores de la comuna de Talcahuano. Universidad Técnica Federico Santa María, de la comuna de Hualpén. Lorenzo Arenas e Intermodal Concepción, de la comuna de Concepción. Chiguayante, Pedro Medina, Manquimávida y Leonera de la comuna de Chiguayante. Hualqui, Quilacoya, San Miguel, Unihue, Valle Chanco, Los Acacios, Talcamávida y Gomero de la comuna de Hualqui. Buenuraqui y San Rosendo de la comuna de San Rosendo y Laja de la comuna de Laja.

Artículo 22:

Sin perjuicio de lo anterior, el servicio Tren Laja Talcahuano podrá prestar los servicios entre sus paraderos en la forma que considere más adecuada, utilizando incluso otros medios de transporte.

La empresa podrá establecer servicios de recorrido parcial de la red, servicios con detención en todas o algunas de los paraderos del recorrido, establecer nuevas estaciones, interrumpir el servicio en alguna de ellas o suprimir estaciones.

Cualquier variación en la prestación del servicio de transporte, será oportunamente difundida para el conocimiento de los usuarios.



Sistema tarifario del servicio Tren Laja Talcahuano

Artículo 23:

El Tren Laja Talcahuano podrá implementar y modificar cuando estime necesario, un régimen de tarifas preferenciales o diferenciadas según el tipo de usuario, la hora de viaje, el día de la utilización del servicio, la frecuencia o período de utilización del servicio y otros criterios.

Artículo 24:

Para efectos de aplicación de tarifas y beneficios asociados, el servicio Tren Laja Talcahuano ha establecido diferentes categorías o tipos de boleto y usuarios según se detalla en el anexo 2 del presente instrumento.

Sistema de pago en el servicio Laja Talcahuano

Artículo 25:

Las boleterías de Concepción están habilitadas para la venta de boletos del Servicio Tren Laja Talcahuano, por consiguiente, el uso de este requiere que cada usuario valide el ingreso con el vigilante/guardia respectivo.

Por otro lado, en estos servicios provinciales, el pago del servicio también puede producirse a bordo del tren.

Artículo 26:

Todo cliente deberá poseer un boleto para poder realizar cualquier viaje en el servicio de Tren Laja Talcahuano.

Artículo 27:

La zona paga comprende aquel espacio constituido hacia el interior del paradero, incluyendo el andén y automotores.

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.

En caso de no validar el ingreso a bordo, el conductor podrá hacer el cobro respectivo, entregando un boleto que corresponda al viaje que el usuario quiera realizar. Si esto no ocurre, conductor puede solicitar al usuario descender del tren.

Artículo 28:

Los pasajeros del Tren Laja Talcahuano deben llevar consigo su boleto durante todo el trayecto y presentarlo al personal de EFE Sur S.A. siempre que lo soliciten, mientras se encuentren en la zona paga.

En las estaciones compartidas con el Servicio Biotren, es necesario mostrar el boleto al guardia para poder salir, ya que, aunque se trate de la misma estación, ambos servicios son independientes.

Los usuarios del Biotren pueden utilizar los tramos correspondientes a su servicio, pero deben validar su viaje de manera obligatoria.

Al servicio Biotren se puede acceder con una tarjeta monedero, adquirida en cualquier boletería de la red, código QR, Tarjetas bancarias o TNE si son estudiantes.



Tren Araucanía



Servicio Tren Araucanía

Artículo 29:

EFE Sur S.A., con su servicio Tren Araucanía, prestará el servicio de transporte provincial de pasajeros entre las estaciones de la ciudad de Victoria y Pitrufquén, siendo éste el ámbito geográfico de prestación de los servicios desarrollados por la empresa.

Asimismo, el Tren Araucanía podrá desarrollar y ofrecer servicios de transporte combinado más allá del alcance geográfico de la red ferroviaria.

Los servicios del Tren Araucanía comprenden, dentro de su circuito ferroviario, las siguientes estaciones y comunas: Victoria y Púa, de la comuna de Victoria. Perquenco y Quillem, de la comuna de Perquenco. Lautaro, Lautaro Centro y Pillanlelún, de la comuna de Lautaro. Temuco, de la comuna de Temuco, Padre Las Casas, de la comuna de Padre las Casas, Freire y Quepe de la comuna de Freire y Pitrufquén, de la comuna de Pitrufquén.

Artículo 30:

Sin perjuicio de lo anterior, el servicio Tren Araucanía podrá prestar los servicios entre sus paraderos y estaciones, en la forma que considere más adecuada, utilizando incluso otros medios de transporte.

La empresa podrá establecer servicios de recorrido parcial de la red, servicios con detención en todas o algunos de los paraderos del recorrido, establecer nuevas estaciones, interrumpir el servicio en alguna de ellas o suprimir estaciones.

Cualquier variación en la prestación del servicio de transporte, será oportunamente difundida para el conocimiento de los usuarios.

Sistema tarifario del servicio Tren Araucanía

Artículo 31:

El Tren Araucanía, en el tramo Victoria – Temuco podrá implementar y modificar cuando estime necesario, un régimen de tarifas preferenciales o diferenciadas según el tipo de usuario, la hora de viaje, el día de la utilización del servicio, la frecuencia o período de utilización del servicio y otros criterios.

Artículo 32:

Para efectos de aplicación de tarifas y beneficios asociados, el servicio Tren Araucanía ha establecido diferentes categorías o tipos de boleto y usuarios según se detalla en el anexo 3 del presente instrumento.

Sistema de pago en el servicio Tren Araucanía

Artículo 33:

El Servicio Tren Araucanía cuenta con boleterías en Estación Victoria y Estación Temuco habilitadas para la venta de boletos, por consiguiente, el uso de este requiere que cada usuario valide el ingreso con el vigilante/guardia respectivo.

Por otro lado, en estos servicios provinciales, el pago del servicio también puede producirse a bordo del tren.

Artículo 34:

Todo cliente deberá poseer un boleto para poder realizar cualquier viaje en el servicio de Tren Araucanía. Este boleto se obtiene en cualquier boletería habilitada de la red o a bordo del tren.

Artículo 35:

La zona paga comprende aquel espacio constituido desde la línea hacia el interior de la estación y/o paradero, incluyendo los andenes y automotores.

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.

En caso de no validar el ingreso a bordo, el conductor podrá hacer el cobro respectivo, entregando un boleto que corresponda al viaje que el usuario quiera realizar. Si esto no ocurre, conductor puede solicitar al usuario descender del tren.

Artículo 36:

Los usuarios del Tren Araucanía estarán obligados a portar el boleto durante toda la extensión de su viaje, encontrándose obligados a exhibir al personal de EFE Sur S.A. que lo requiera, siempre que el usuario se encuentre en zona paga

Limitaciones del servicio de transporte

Equipaje y bultos de mano

Artículo 37:

Los usuarios de los servicios de EFE Sur, podrán llevar consigo gratuitamente el equipaje y bultos que puedan portar en mano (45 x 35 x 20 cm) y que, por su forma, dimensiones y volumen, no produzcan molestias a los demás usuarios.

En ningún caso el equipaje y/o bulto podrá ser de grandes dimensiones, ni contener elementos cuya naturaleza contravenga lo dispuesto en las disposiciones de seguridad establecidas en el presente reglamento y demás normativas aplicables. En los servicios provinciales, se podrán trasladar bultos de mayores dimensiones, pagando el avalúo correspondiente.

También se podrá trasladar bicicletas o scooter eléctricos plegables en los automotores, a menos que la empresa disponga lo contrario y lo informe a través de los canales oficiales.

Artículo 38:

Los servicios de EFE Sur no se hacen responsables por 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 o estaciones.



Equipajes y objetos abandonados

Artículo 39:

Los servicios de EFE Sur no se responsabilizan por los equipajes, bultos y demás objetos abandonados por los usuarios, así como de todos aquellos objetos encontrados en los automotores, andenes o recintos de estaciones, los que según su apariencia puedan ser considerados como objetos sospechosos y tratados como tales por el personal de seguridad de la empresa.

Aquellos objetos respecto de los cuales se compruebe que no representan riesgo para el personal o las instalaciones de EFE Sur S.A., serán trasladados a dependencias de la empresa, donde se conservarán durante plazos establecidos en los procedimientos de la empresa. Estos ingresarán a un registro, en el cual se hará indicación de sus señas principales, el día y el lugar en que fueron encontrados.

Ingreso de perros de asistencia y transporte de animales domésticos

Artículo 40:

Se permitirá el ingreso a los recintos, estaciones/paraderos, andenes y automotores de EFE Sur S.A., de acuerdo con la normativa legal:

Los usuarios de perros de asistencia deberán portar en todo momento la credencial otorgada por la entidad entrenadora del perro. Cada entidad otorga una credencial, sin embargo, todas deben contener los mismos antecedentes:

1. Foto de la unidad persona con discapacidad-perro de asistencia.
2. Nombre completo y número de cédula de identidad del usuario.
3. Nombre del perro de asistencia.
4. Raza y sexo del perro, y opcionalmente su color.
5. Categoría del perro.
6. Número de inscripción del perro en el registro de la entidad que lo entrenó.
7. Nombre de la entidad que lo adiestró.
8. Fecha de emisión de la credencial.

El perro de asistencia deberá llevar en todo momento un distintivo oficial que lo acredita como tal, consistente en una medalla que penda del collar o un parche adherido al peto o arnés, que lleve impresa la Cruz de Malta en colores celeste y amarillo y la leyenda "Perro de Asistencia".

La credencial será proporcionada por única vez y para toda la vida del perro de asistencia, período que no podrá ser superior a 10 años.

Artículo 41:

Se permitirá el transporte de pequeños animales domésticos en los automotores, siempre y cuando estos sean transportados en jaulas portátiles, diseñadas para ello. Se exceptúa de esta exigencia a los perros de asistencia para personas con discapacidad.

Artículo 42:

El usuario portador de un animal doméstico será el único responsable de cualquier daño o molestia que este pudiere causar, ya sea a los pasajeros o a los equipos e instalaciones de EFE Sur S.A.

Artículo 43:

Sin perjuicio de lo expresado precedentemente, EFE Sur S.A., 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 la comodidad de los demás usuarios o la integridad de los equipos e instalaciones de EFE Sur S.A.

La credencial será proporcionada por única vez y para toda la vida del perro de asistencia, período que no podrá ser superior a 10 años.

Menores de 10 años

Artículo 44

Se recomienda que los menores de diez años deban viajar acompañados de una persona mayor de edad, quien será responsable de su seguridad. Está prohibido dejar a cargo de nuestro personal a los menores de edad.

Publicidad

Artículo 45

El sistema de información de los automotores de EFE Sur S.A., anuncia en su exterior el destino final del tren, así como otros datos o publicidad que determine la empresa.



Artículo 46

Tanto al interior de las estaciones/paraderos, como de los vehículos ferroviarios, se difundirán mensajes sonoros con información relativa al servicio o a publicidad de cualquier especie.

Servicio al cliente

Artículo 47

En todas las boleterías habilitadas de la red de EFE Sur S.A., existirán formularios de sugerencias y reclamos, que estarán a disposición permanente de todos los usuarios a efectos de poder dejar establecidas las observaciones, reclamos o sugerencias que estimen pertinentes. EFE Sur S.A., responderá a los reclamos dentro de un plazo máximo de 15 días contados desde la fecha de su formulación, siempre y cuando estén todos los datos solicitados en los formularios. Este formulario, además, se encontrará disponible en el sitio web de la empresa.

Derechos de los usuarios de EFE Sur S.A

Artículo 48

Son derechos de los usuarios que se encuentren dentro de la zona paga de EFE Sur S.A., los siguientes:

1. Hacer uso de los servicios prestados por EFE Sur S.A., en condiciones seguras.
2. Ser transportados con un título de transporte válido junto con los objetos y bultos de mano que porten animales guía o domésticos, de conformidad a lo dispuesto en este reglamento.
3. Renunciar en caso de incidencia o suspensión del servicio, a seguir el viaje.
4. Ser tratado correctamente por los agentes de EFE Sur S.A., y atendidas sus peticiones de ayuda e información que sean solicitadas a aquellos.
5. Solicitar y obtener en las boleterías el formulario de sugerencias y reclamos en el cual podrán dejar constancia respetuosa de cualquier reclamación sobre las características y calidad de prestación de los servicios prestados por EFE Sur S.A.
6. Recibir respuesta de EFE Sur S.A., a las reclamaciones en un plazo máximo de 15 días.
7. Acceder a toda la información relacionada al servicio, tarifas, valores, modificaciones y cambios de estos.
8. En casos plenamente justificados, podrá usar 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 en los servicios de EFE Sur S.A. o terceros por la utilización indebida de estos dispositivos.

Prohibiciones a los usuarios de EFE Sur S.A

Artículo 49

Se prohíbe a los usuarios de EFE Sur S.A.:

1. Acceso no autorizado

- Descender a las vías e ingresar a los túneles o zonas señaladas como de acceso prohibido.
- Traspasar las líneas de seguridad de los bordes de los andenes en ocasiones distintas al ingreso o descenso del automotor.
- Traspasar los torniquetes o puertas sin validar el respectivo ingreso a la zona paga.
- Subir o bajar del tren fuera de las paradas autorizadas (incorporado de EFE).

2. Manipulación de puertas y dispositivos de seguridad

- Impedir el cierre de las puertas de los automotores o intentar abrirlas fuera de los casos autorizados.
- Hacer uso sin causa justificada de cualquier mecanismo o dispositivo de emergencia ubicado en estaciones o automotores.
- Manipular los mecanismos de apertura o cierre de puertas destinadas para el uso exclusivo del personal de EFE Sur S.A.

3. Comportamiento dentro de las instalaciones

- Correr por el interior de las estaciones o dentro de los automotores.
- Sentarse en las escaleras de acceso a los andenes o en el borde de los andenes.
- Asomar parte del cuerpo o cualquier objeto fuera de los automotores.
- Utilizar aparatos de sonido o instrumentos musicales causando molestias a otros pasajeros.
- Realizar presentaciones, manifestaciones o actividades artísticas sin autorización de la empresa.
- Distribuir panfletos, solicitar firmas, efectuar colectas no autorizadas o vender bienes o servicios sin permiso.
- Entrar a la cabina de conducción o compartimentos habilitados exclusivamente para el personal.

4. Consumo de alcohol y sustancias prohibidas

- Ingresar alcohol a las estaciones, automotores o recintos de EFE Sur S.A.
- Estar en estado de intemperancia, ebriedad o bajo el efecto de estupefacientes.

5. Higiene y orden

- Arrojar desperdicios, escupir u orinar en cualquier recinto de EFE Sur S.A., incluidos los automotores.
- Erigir, rayar, pintar, pegar carteles, o ensuciar pisos, paredes, automotores o instalaciones.

6. Seguridad y peligros potenciales

- Transportar materiales inflamables, explosivos o tóxicos.
- Fumar, encender fósforos o encendedores, o provocar señales luminosas en estaciones, andenes o automotores.
- Portar armas de fuego, salvo personal autorizado (ej. fuerzas armadas o policía).
- Arrojar objetos a la vía férrea (incorporado de EFE)

7. Uso indebido de instalaciones y equipamiento

- Utilizar en forma indebida los asientos de los automotores.
- Sentarse en los pasillos, puertas de acceso o espacios habilitados para personas con discapacidad.
- Usar asientos preferenciales sin respetar la prioridad para personas con movilidad reducida (incorporado de EFE).

8. Conducta peligrosa o inapropiada

- Ejercer la mendicidad, comercio ambulante o actividades que atenten contra la moral y las buenas costumbres.
- Destruir o dañar cualquier obra, instalación fija o móvil, o elementos funcionales de EFE Sur S.A.
- Realizar acciones que impliquen peligro para la integridad de los pasajeros o del personal.

Infracciones, exclusiones del servicio, fiscalizaciones y otras normas

Artículo 50

Para los efectos del presente reglamento, se entenderá que tienen la calidad de agentes de EFE Sur S.A., todos los trabajadores y funcionarios que habitualmente se desempeñan en las estaciones, automotores y recintos de la empresa (tales como supervisores, vigilantes, guardias, conductores, jefes, ejecutivas de atención al cliente, cajeras, anfitriones, auxiliares de aseo, maquinistas, ayudantes de maquinista). 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 51

Si dentro de los automotores o recintos de EFE Sur S.A. ocurriere algún hecho que infringiere el presente reglamento u otra disposición u otra norma que lo rija, corresponderá a los agentes adoptar las medidas pertinentes y necesarias con la finalidad de retener al infractor en aquellos casos que la legislación lo permita y determine para el solo efecto de ponerlo en forma inmediata a disposición del personal de Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones u otra autoridad competente.

Artículo 52

Los agentes de EFE Sur S.A., dentro de sus recintos y automotores, darán todas las facilidades al personal de Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones u otra autoridad competente, 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 53

EFE Sur S.A., se reserva el derecho de denegar el acceso a sus recintos y estaciones a aquellas personas y usuarios que a juicio de sus agentes incurran en alguna de las siguientes conductas:

1. Se encuentre en manifiesto estado de ebriedad o bajo el efecto aparente de estupefacientes, psicotrópicos o alcohol.
2. Porten materiales 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 54

Los usuarios que incurran en cualquiera de las conductas señaladas anteriormente podrán ser conminados a hacer abandono del automotor o las instalaciones de EFE Sur S.A., perdiendo por este solo hecho los derechos que le otorgue su condición de pasajero. Lo anterior se entiende sin perjuicio de las acciones legales de EFE Sur S.A., 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 desperfecto o avería que hubiere causado.

Artículo 55

EFE Sur S.A., se reserva el derecho de bloquear el uso de la tarjeta biotren, en el evento que algún usuario infrinja alguna de las disposiciones establecidas en el presente reglamento. Asimismo, podrá rechazar cualquier solicitud de tarjeta con beneficio.

Artículo 56

Todo pasajero que aborde el servicio se da por entendido que conoce el destino y origen, por lo tanto, es de su total responsabilidad abordar un servicio erróneo.

Viajes de delegación

Artículo 57

La empresa cuenta con un sistema de viajes de delegación que se rige de acuerdo a los procedimientos internos establecidos. Estos procedimientos tienen como objetivo garantizar la correcta planificación, ejecución y seguimiento de los viajes, asegurando así el cumplimiento de las políticas de la empresa y la optimización de recursos.

Estos viajes pueden ser solicitados por instituciones, organizaciones y/o fundaciones que requieran realizar viajes en grupo.

En el caso de que un viaje de delegación ya esté coordinado con antelación y el servicio se ve afectado, EFE Sur S.A. no se hace responsable del traslado del grupo en otros medios de transporte.

Cada servicio tiene condiciones y términos de viaje específicos, adaptados a las características de cada uno. Los descuentos y formas de pago varían según el tipo de pasajero y la cantidad de personas en el grupo.

Anexo 1

Sistema tarifario en Biotren

Uso de tarjeta monedero:

Para acceder al servicio Biotren, los usuarios deberán portar la tarjeta Biotren, que da derecho a adquirir una determinada cantidad de “cuotas de viaje”, las que serán descontadas por el sistema.

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

Tarjetas personalizadas

Biotren se reserva el derecho de entregar a usuarios específicos beneficios tarifarios, personales e intransferibles. Actualmente, las tarjetas con beneficio tarifario son: Adulto Mayor, Discapacitado, funcionario, Convenios Colectivos.

Para hacer efectivos estos beneficios, el usuario deberá cumplir los requisitos exigidos por la empresa y hacerlos efectivos mediante el uso de una tarjeta personalizada Biotren.

Los beneficios entregados por Biotren tendrán los alcances y restricciones que la empresa determine.

Las tarjetas personalizadas solo pueden ser obtenidas por quien las solicita y no se hará entrega del beneficio a terceros y/o tutores legales en caso de menores de edad.

Las tarjetas personalizadas son personales e intransferibles, por lo que la carga de saldo y solicitudes de bloqueo u otro movimiento, debe ser realizado por el dueño(a) de la tarjeta y no podrá ser realizado por un tercero y/o tutores legales en caso de menores de edad.

En caso de confirmarse el mal uso por parte de personal de EFE Sur, la tarjeta podrá ser bloqueada y la empresa podrá determinar plazos para una nueva obtención del beneficio.

En caso de pérdida, extravío o hurto de la tarjeta personalizada, el titular estará obligado a dar personalmente orden de bloqueo de la tarjeta en cualquier oficina de atención al cliente, habilitada en la red.

Al bloquear la tarjeta, las cuotas de transporte se pierden, por lo que el titular de la tarjeta podrá obtener una nueva sin recuperar este saldo.

Si la tarjeta perdida no es bloqueada, el titular puede solicitar el traspaso de saldo a una tarjeta nueva y luego, solicitar el bloqueo de esta de manera presencial.

Problemas de saldos y cobros:

Para todas aquellas tarjetas personalizadas o de un usuario normal, que presenten algún problema en saldo o cobro y que requiera un reintegro, puede realizar la consulta en cualquier oficina de atención al cliente de la red. El trámite solo será efectuado si se verifica la irregularidad.

Infracción/multa:

Todo pasajero debe abrir o cerrar su viaje en torniquetes para realizar el cobro respectivo, de lo contrario será aplicada una infracción que refleja un ingreso sin salida o bien una salida sin entrada. También se cobrará multa para las salidas rápidas. No obstante, si el pasajero por motivos personales o contingencias del servicio no toma el tren, puede regularizar el viaje en la boletería o solicitar el reintegro de la multa en cualquier oficina de atención al cliente de la red. Este cobro será realizado de manera inmediata por torniquetes.

Regularizaciones: En caso de supresiones o atrasos considerables, la empresa regularizará sus salidas pendientes. De no ocurrir, deben dirigirse a cualquier Oficina de Atención al Cliente habilitada en la red.

El plazo máximo para solicitar estas regularizaciones es de 30 días hábiles luego del incidente.

Tipos de tarjetas y usuarios

Tarjeta monedero: Pasajero común

TNE Básica: Pasajero que cursa de 1ero a 8vo básico

TNE media/superior: Pasajero que cursa desde 1ro medio a nivel superior.

Tarjeta discapacidad: Pasajero cuyo certificado de discapacidad indica movilidad reducida.

Tarjeta adulto mayor: Pasajero que tiene desde 65 años.

Tarjeta funcionario: Colaboradores de EFE Sur y EFE en la zona.

Tarjeta funcionario full: Gerentes de EFE Sur y EFE en la zona, además de funcionarios con aprobación de la Gerencia.

Tarjeta convenio colectivo: Usuarios familiares de colaboradores, con beneficio de contrato colectivo por sindicato.

Beneficios otorgados a la fecha

Tarjeta discapacidad: Gratuidad

Tarjeta adulto mayor: 50% de descuento sobre la tarifa normal.

Tarjeta funcionario: Gratuidad

Tarjeta funcionario full: Gratuidad

Tarjeta convenio colectivo: Gratuidad

Vigencias de las tarjetas beneficio

Tarjeta discapacidad: 1 año

Tarjeta adulto mayor: 3 años

Tarjeta funcionario: 3 años

Tarjeta funcionario full: 3 años

Tarjeta convenio colectivo: 3 años

Anexo 2

Sistema tarifario en Laja Talcahuano

Boleto normal

Para acceder al servicio Laja Talcahuano, los usuarios deberán portar el boleto normal, pudiendo acceder al beneficio del 10% de descuento en la tarifa normal si adquiere su boleto de ida y vuelta.

Boleto adulto mayor

Para acceder al servicio Laja Talcahuano, los usuarios deberán presentar carnet de identidad vigente o tarjeta personalizada Biotren de adulto mayor, debidamente emitida en las oficinas de atención al cliente de EFE Sur S.A. Puede acceder al 50% de descuento en la tarifa normal, si tiene desde 65 años. Este beneficio es válido para hombres y mujeres.

Boleto estudiante

Para acceder al servicio Laja Talcahuano, los usuarios deberán presentar Tarjeta Nacional Estudiantil (TNE) vigente. Puede acceder al 50% de descuento en la tarifa normal. Estudiantes básicos viajan con gratuidad.

Boleto discapacidad

Para acceder al servicio Laja Talcahuano, los usuarios deberán presentar Certificado de discapacidad vigente, entregado por el Registro Civil, que indique movilidad reducida "SI" o tarjeta personalizada Biotren de discapacidad, debidamente emitida, y vigente, en las oficinas de atención al cliente de EFE Sur S.A.

Anexo 3

Sistema tarifario en Tren Araucanía

Boleto normal

Para acceder al servicio Tren Araucanía, los usuarios deberán portar el boleto normal, adquirido en las boleterías habilitadas o a bordo del servicio.

Boleto adulto mayor

Para acceder al servicio Tren Araucanía, los usuarios deberán presentar carnet de identidad vigente. Puede acceder al 50% de descuento en la tarifa normal, si tiene desde 65 años. Este beneficio es válido para hombres y mujeres.

Boleto estudiante

Para acceder al servicio Tren Araucanía, los usuarios deberán presentar Tarjeta Nacional Estudiantil (TNE) vigente. Pueden acceder al 50% de descuento en la tarifa normal. Estudiantes básicos viajan con gratuidad.

Boleto discapacidad

Para acceder al servicio Tren Araucanía, los usuarios deberán presentar Certificado de discapacidad vigente, entregado por el Registro Civil, que indique movilidad reducida "SI" para viajar sin costo.



Anexo 4

Términos y Condiciones para Viajes de Delegación de EFE Sur

Estimados pasajeros,

Para asegurar una experiencia agradable y segura durante sus viajes de delegación con EFE Sur, es importante que estén al tanto de las siguientes condiciones y descargos de responsabilidad:

1. Responsabilidad Personal y Seguridad

- EFE Sur no se hace responsable de la seguridad personal de los pasajeros fuera de las instalaciones del tren y sus estaciones.
- Los pasajeros deben seguir todas las indicaciones del personal de EFE Sur y cumplir con las normas de seguridad establecidas.
- EFE Sur no se responsabiliza por accidentes o lesiones que puedan ocurrir debido al incumplimiento de estas normas o a acciones negligentes de los pasajeros.

2. Equipaje y Pertenencias Personales

- Los pasajeros son responsables de cuidar y supervisar su equipaje y pertenencias durante el viaje.
- EFE Sur no se hace responsable por la pérdida, robo, daño o deterioro de equipaje o pertenencias personales durante el trayecto.
- El transporte de bicicletas y scooter eléctricos está permitido solo si son plegables y siempre que no interfieran con la comodidad de los demás usuarios.

3. Transbordos y Conexiones

- EFE Sur no garantiza la puntualidad de transbordos o conexiones con otros medios de transporte.
- Los pasajeros deben prever posibles retrasos y tiempos de espera al planificar sus viajes.
- En caso de retrasos o cancelaciones, EFE Sur no se hace responsable por los costos adicionales que los pasajeros puedan incurrir ni proporcionará medios alternativos para completar el viaje.

4. Condiciones Meteorológicas y Problemas Operacionales

- EFE Sur se reserva el derecho de modificar itinerarios o cancelar servicios si las condiciones lo requieren para garantizar la seguridad de los pasajeros.
- Entre las causas pueden incluirse condiciones meteorológicas adversas, desastres naturales y problemas operacionales

5. Conducta de los Pasajeros

- Los pasajeros deben comportarse de manera adecuada y respetuosa durante todo el viaje.
- EFE Sur se reserva el derecho de negar el servicio a cualquier pasajero cuyo comportamiento comprometa la comodidad o seguridad de otros.
- Los grupos deben viajar con un adulto responsable que supervise el comportamiento y bienestar del grupo.

6. Políticas de Pago y Cancelación

- El pago de los boletos debe realizarse en las Oficinas de Atención al Cliente o a bordo del servicio, según corresponda.
- Reembolsos parciales: EFE Sur ofrece un 85% de reembolso si un pasajero de la delegación cancela hasta 4 horas antes del viaje.
- Si el servicio es afectado por contingencias operacionales, EFE Sur no asumirá el costo del traslado del grupo en otros medios de transporte.

7. Normas Especiales para Delegaciones

Grupos de 20 personas: Viajan con gratuidad.

Grupos de 21 a 50 personas:

Pasajero general adulto: 30% de descuento en la tarifa normal.

Estudiantes de enseñanza básica y personas con discapacidad: Viajan sin costo, presentando TNE o certificado vigente que indique movilidad reducida.

Estudiantes de enseñanza media y superior: 66% de descuento presentando TNE vigente.

Adultos mayores (65+ años): 50% de descuento, presentando carnet de identidad vigente.

8. Aceptación de las Condiciones

- Al utilizar los servicios de EFE Sur, los pasajeros aceptan las presentes Términos y Condiciones y las disposiciones del Reglamento de Pasajeros de EFE Sur y EFE.

RESPONSABLE:

CONTACTO:

FECHA:

FIRMA:

