

---

**Reglamento de Transporte de Pasajeros  
Servicio de Trenes Regionales Terra S.A.  
TR**

Febrero 2010

---

## 1. Servicios

### Medios para el transporte

Los productos se prestarán mediante los servicios diurnos y nocturnos, en la relación de trenes **TR** que se determinen, considerando que su capacidad se limita, en general, a los asientos y camas de los coches que integran su composición.

El transporte se realizará con los medios que en cada caso se destinen al efecto. Serán conocidos por el pasajero mediante las denominaciones comerciales que en este documento se señalan. Todos los medios que se utilicen estarán debidamente señalizados, para facilitar su identificación por parte del pasajero.

Para utilizar los servicios de trenes ofrecidos por **TR**, los clientes deberán observar que la información contenida en el pasaje corresponda a la solicitud que de éste hayan hecho en las boleterías y/o el medio electrónico elegido para la compra, tanto en las condiciones y precios como en los horarios establecidos para cada servicio. **TR** no se hace responsable por reclamos posteriores.

## 2. Contrato y título de transporte

El Contrato de Transporte se perfecciona por el consentimiento de las partes y se formaliza cuando el cliente adquiere su pasaje.

El **Contrato de Adhesión de Transporte de Pasajeros en Servicios de Trenes TR**, se regula por las Condiciones Generales señaladas en este documento, como así también por las condiciones especiales que se establezcan para cada servicio, que estarán a disposición de los clientes.

Los Servicios de Trenes **TR** a que se hace referencia en este documento y sus anexos y modificaciones posteriores comprenden:

- Servicio TerraSur
- Servicio Buscarril (ramal entre Talca y Constitución)
- Combinaciones (servicio de tren hasta la ciudad de Chillán y bus hasta Concepción)
- Autotren (cuando esté disponible)

### 2.1 Información contenida en de los Pasajes

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

- Logotipo de **SERVICIO DE TRENES REGIONALES TERRA S.A.** o de **TerraSur**
- Número de Boleto
- Origen y destino del viaje
- Fecha de emisión y fecha de viaje
- Denominación de la tarifa y clase
- Precio
- Condiciones de Transporte

## 2.2. Tipo de pasajes

Los pasajes serán emitidos para el número de tren, clase, fecha y asiento determinado. Los pasajes comprados tanto para los servicios TerraSur como Buscarril serán unitarios, por tanto, utilizables por un sólo pasajero.

## 2.3. Venta

Los pasajes serán vendidos de la siguiente forma:

- Puntos de venta establecidos por **TR**.
- Puntos de venta establecidos por **TR** con terceros.
- A bordo del tren, durante el trayecto, por el personal de **TR** facultado para ello (Conductores e Inspectores Fiscalizadores), siempre y cuando haya asientos disponibles.
- A través del sistema webpay establecido en el sitio web de **TR**: [www.terra-sur.cl](http://www.terra-sur.cl) , cuya confirmación deberá ser impresa para posteriormente llevarla al punto de venta más cercano para hacerlo efectivo.
- Los pasajes para el servicio Buscarril serán comprados en el punto de venta de **TR** establecido en la ciudad de Talca y directamente a los conductores.

Sin perjuicio que en el futuro se agreguen otros, los medios de pago autorizados para la transacción serán los siguientes:

- Efectivo.
- Cheque, que debe ser girado a nombre de **SERVICIO DE TRENES REGIONALES TERRA S.A.** A bordo del tren, y sólo cuando existan asientos disponibles, los pasajes serán pagados únicamente en efectivo.
- Tarjetas bancarias de débito.
- Tarjetas de crédito: Visa, MasterCard, American Express, Magna, Diners Club.
- Tarjetas de crédito grandes tiendas: CMR Falabella, Presto, Ripley

El pasaje debe ser revisado por el cliente en el momento de su venta, **TR** no admitirá reclamo posterior. El pasaje es al portador. **TR** no se hace responsable de su extravío.

## 2.4. Tarifas

Las tarifas de cada servicio se encuentran definidas en las Condiciones Especiales de cada producto. Los pasajes se venderán conforme a los precios vigentes para el día de viaje sin importar la fecha de adquisición. El precio del pasaje para determinado servicio podrá ser objeto de regulación específica.

Los niños hasta un (1) metro de estatura no pagan pasaje, siempre y cuando compartan el asiento o vayan sentados con un adulto. Los niños entre uno (1) y 1,40 metros de estatura, pagan tarifa niño (10% de descuento sobre el precio normal adulto), con derecho a acomodación. Los niños desde 1,40 metros de estatura pagan tarifa adulto.

## 2.5. Validez y formalización

El pasaje es válido sólo para el tren, fecha y hora señalada.

El pasaje se considera válido siempre y cuando no presente enmiendas ni raspaduras; en caso contrario, se tendrá como no válido. La emisión de un pasaje reservado se realizará solamente en boletería o a través del sistema *webpay* señalado en la página [www.terra-sur.cl](http://www.terra-sur.cl) para transacciones en línea, quedando excluida la posibilidad de realizar tal acción a bordo del tren. De igual forma la compra de un pasaje con descuento de ida y vuelta sólo podrá efectuarse en los puntos de venta físicos establecidos para ello y jamás a bordo del tren.

La compra de pasajes a bordo de los trenes y automotores tendrá un recargo de \$1.500.- (mil quinientos pesos), por cada pasaje adquirido, según lo establecido en la circular de tarifas, salvo autorización expresa en contrario. Se exceptúan de esta norma los niños de estatura inferior a 1,40 metros, caso en el cual el valor a pagar será el que corresponda, sin que deba pagar recargo alguno.

## 2.6. Modificación, anulación y reintegro de pasajes

1. El pasaje es válido para el tren, la fecha y hora señalada en el pasaje. Sin embargo, éste podrá ser modificado con una anterioridad de hasta dos (2) horas a la salida del tren correspondiente.
2. El pasajero tiene la obligación de revisar el pasaje al momento de la entrega de éste en el punto de compra. **TR** no admitirá reclamos posteriores.
3. El pasaje debe ser presentado al Conductor o Inspector del Tren al momento de ser requerido.
4. El pasaje es al portador. **TR** no se hace responsable por su extravío.
5. Por concepto de pasajes que sean devueltos, el importe a reintegrar será de un 85% del valor señalado en ellos, siempre y cuando la operación se realice con una anterioridad mínima de dos (2) horas a la salida del tren correspondiente.
6. Es responsabilidad del pasajero realizar la modificación o devolución de los pasajes en los plazos establecidos, en los puntos de venta que **TR** tenga a disposición y dentro de los horarios de atención de éstos.
7. Los pasajes de "Ida y Vuelta" no admiten modificación ni devolución de dinero alguno, luego de la salida del tren de la estación de origen.
8. **TR** no se hace responsable por pérdidas que puedan ocurrir al interior del tren.
9. La exhibición material del pasaje es indispensable para realizar cualquier tipo de reclamo.
10. Para el servicio de Autotren los vehículos deberán ser embarcados antes de la hora señalada en el pasaje. El vehículo no podrá exceder las siguientes medidas: dos (2) metros de alto, dos (2) metros de ancho y cinco (5) metros de largo.

## 3. Disposiciones de viaje

### 3.1. Disposiciones de seguridad

El pasajero deberá cumplir con las medidas de orden y seguridad establecidas para el normal desarrollo del servicio, acatando las observaciones que al respecto les haga el Conductor o el personal autorizado por **TR**.

Los pasajeros tienen la obligación de acatar la orden impartida por el Conductor o el personal autorizado por **TR** para abandonar el tren o alguna sección de la vía o evitar el ingreso, a toda aquella persona que altere el orden, produzca disturbios o perturbe a los demás pasajeros.

### 3.2. Prohibiciones

El Conductor del tren está encargado de conservar el orden y velar por el buen servicio durante el viaje. Queda terminantemente prohibido a los pasajeros:

- Forzar la apertura o impedir el cierre de las puertas, operación prevista exclusivamente para el personal de **TR**.
- Manipular los mecanismos de apertura o cierre de las puertas previstas para uso exclusivo del personal de **TR**.
- Hacer uso indebido de los mecanismos de emergencia.
- Permanecer en las instalaciones ferroviarias fuera del horario en que esté previsto su uso por los pasajeros.
- Distribuir propaganda, pegar carteles, mendigar, organizar rifas o juegos de azar y vender bienes o servicios en los trenes, instalaciones y dependencias de la línea, sin autorización de **TR**; y, en general, mantener actividades o efectuar acciones que por naturaleza puedan perturbar a los pasajeros y alterar el orden público.
- Abandonar el tren o subir al mismo, salvo causa justificada, fuera de las paradas establecidas para tal efecto.
- Subir o bajar del tren, en movimiento.
- Ingresar en las cabinas de conducción de los trenes, locomotoras u otras secciones del motor, material rodante o instalaciones reservadas para uso exclusivo del personal de **TR**.
- Viajar en lugares distintos a los habilitados para los pasajeros.
- Consumir bebidas alcohólicas en cualquier sector diferente al coche comedor o cafetería del tren.
- Fumar.
- Todo comportamiento de riesgo que implique peligro para la integridad física propia o de los demás pasajeros o pueda considerarse molesto u ofensivo para éstos o para el personal de **TR**.
- Acciones que puedan implicar deterioro o causar suciedad en los trenes o instalaciones.
- Manipular o destruir, de forma directa o indirecta, cualquier obra o instalación fija o móvil, o cualquier elemento funcional del ferrocarril.
- Lanzar o depositar objetos o materiales de cualquier naturaleza, o realizar vertidos en cualquier punto de la vía y sus aledaños, dentro de la zona de dominio público, o al paso de los trenes.
- Realizar actos que representen un peligro para la seguridad del ferrocarril, sus usuarios, empleados, medios e instalaciones de todo tipo.
- Llevar consigo materiales inflamables o explosivos no autorizadas y que por su volumen, contenido, cubierta u olor puedan dañar, molestar o manchar a los demás pasajeros o a los equipos.
- Transportar cargas peligrosas para la salud alguna.
- Transportar animales domésticos, salvo expresa autorización del Conductor o Jefe de Estación. En tal caso deberán viajar sedados y en caniles de propiedad del pasajero, en el sector del tren que determine el Conductor. Para mayores antecedentes ver punto 5.4 de este Reglamento.
- Viajar en estado de ebriedad.
- Embarcar tubérculos, plantas hospederas de plagas y plantas con suelo sin esterilizar, según lo dispuesto por el Servicio Agrícola y Ganadero (SAG).

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 pasaje, 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 desperfecto o avería que cause. El personal de **TR** tiene, en el ejercicio de sus funciones, el carácter de agentes de la autoridad.

### 3.3. Ocupación de asientos

Los asientos son numerados y deberá respetarse tal característica durante todo el trayecto. La distribución de los asientos libres estará a cargo del Conductor durante el trayecto, quien será también responsable de cualquier modificación de asiento a lo largo del viaje.

### **3.4. Cambio de asiento**

El pasajero que desee ocupar un asiento diferente y de mayor precio al asignado en su pasaje, deberá previamente solicitarlo al personal encargado de la supervisión en ruta del tren. El pasajero deberá pagar la diferencia cuando éstas lo permitan y en función a la tarifa base del servicio. Cuando el precio del nuevo asiento sea inferior al de su pasaje, el cambio no dará lugar a reintegro alguno.

### **3.5. Interrupción de viaje y trasbordo en ruta**

No están autorizadas las interrupciones de viaje para continuación posterior. El incumplimiento de esta norma se considerará abandono de viaje y dará lugar a la invalidación del pasaje desde el punto donde se haya producido la interrupción.

El trasbordo de trenes que el pasajero haya de efectuar para proseguir el viaje por itinerario y condiciones indicados en el pasaje, no se considerará interrupción de viaje en tanto el trasbordo se realice en el primer tren indicado, con arreglo a las condiciones del viaje.

El trasbordo desde el tren al bus en dirección a Concepción, o entre trenes, establecido en el pasaje, se regulará por sus condiciones particulares.

El trasbordo entre estaciones donde no haya enlace o continuidad, será a expensas del pasajero, en cuanto a su traslado, el de su equipaje y bultos de mano.

### **3.6. Cambio de ruta o prolongación del recorrido**

El pasajero que desee prolongar o modificar su recorrido, deberá comunicarlo previamente al personal de **TR** encargado de la supervisión en ruta, pagando en el acto la diferencia de precio referido al nuevo trayecto, según tasación y condiciones tarifarias imperantes del viaje.

Sin esta solicitud, se considerará que el pasajero no tiene pasaje válido para el recorrido de prolongación, quedando afecto al recargo establecido.

### **3.7. Pérdida o abandono del tren**

El abandono o pérdida del tren en la estación de embarque o intermedia, invalidará el pasaje y el derecho a cualquier reembolso de dinero.

### **3.8. Control**

El pasaje debe ser presentado al Conductor del tren o al personal de **TR** autorizado para estos efectos al momento de ser requerido.

El pasaje, carecerá de validez cuando:

- a. Haya caducado.
- b. Presente enmiendas, raspaduras o se aprecie muestra de falsificación.

En estos supuestos, se considerará al pasajero desprovisto de pasaje y el Conductor encargado de la supervisión o personal autorizado por **TR**, regularizará la situación del pasajero con arreglo a los recargos previstos en estos casos.

Excepcionalmente, cuando un pasajero se presente sin pasaje o se dé alguna de las circunstancias anteriores y el Conductor advierte su buena fe, la veracidad de sus manifestaciones o aprecie otras circunstancias que lo justifiquen, podrá regularizar la situación del pasajero sin penalización alguna.

Los pagos que reciba el personal encargado de la supervisión en ruta se efectuarán contra entrega del pasaje reglamentario.

El pasaje inválido o que ha sido utilizado incorrectamente, será retirado por el personal de **TR** encargado de la supervisión, sin derecho a reintegro alguno y con la regularización establecida en los párrafos anteriores.

El personal encargado de la supervisión en ruta podrá canjear cualquier pasaje cuando exista causa justificada.

Si el pasajero se negase a regularizar su situación en el tren o a pagar el recargo respectivo, según lo estipulado en la cláusula 3.6 de este Reglamento, el personal encargado en ruta de **TR** podrá solicitar al infractor el abandono inmediato del tren en la estación que mejor estime entre las previstas en su itinerario, sin perjuicio del procedimiento que se inicie contra el pasajero.

### 3.9. Pasajeros con movilidad reducida

#### a. SILLA DE RUEDAS

Aquellos pasajeros que por su condición física requieren el uso de una silla de ruedas para su transporte, como norma general no requieren llenar el formulario **MEDIF** (*Medical Information Form* o Ficha de Información Médica), disponible en el sitio web [www.terra-sur.cl](http://www.terra-sur.cl), en los puntos de venta de **TR** y al final de este apartado, sin embargo, esto dependerá del diagnóstico del pasajero.

Los pasajeros viajando con silla de ruedas de batería derramable, requieren hacer la solicitud de este servicio con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación. Si el pasajero viaja con silla de ruedas propia (ya sea silla de ruedas con batería derramable o no derramable), ésta puede ir en bodega sin costo alguno y sin ser parte de la franquicia de equipaje, al igual que otros artículos de asistencia (por ejemplo: muletas).

La silla puede ser embarcada con sus ruedas a presión de trabajo normal, no siendo necesario desinflarlas. Los servicios que presta **TR** no cuentan con asientos especiales para personas con movilidad reducida. Sólo el coche Preferente permite la ubicación de una persona en silla de ruedas en la plataforma de acceso a la cabina.

#### b. NO VIDENTES

Son aquellos pasajeros que, dado su impedimento visual, deben estar debidamente identificados por razones de seguridad y con el fin de otorgar una asistencia adicional si fuese necesario.

Los pasajeros no videntes no requieren completar un formulario **MEDIF**. Son considerados pasajeros autosuficientes por cuanto son capaces de comunicarse con la tripulación, viajando con o sin animal de servicio.

Pasajeros ciegos y sordos simultáneamente, se consideran no autosuficientes.

Pueden ser aceptados como máximo cuatro (4) pasajeros sin acompañantes por viaje. Se requerirá un acompañante por cada cinco (5) pasajeros en estas condiciones, con un máximo de veinte (20) por viaje.

El acompañante debe ser un adulto legalmente responsable y psicofísicamente apto para asistir a los pasajeros y capaz de comunicarse con los pasajeros y la tripulación.

Los pasajeros no videntes pueden viajar con un animal de servicio sin costo alguno y sin que éste sea parte de la franquicia de equipaje. El animal puede viajar en el vagón junto al pasajero con bozal y con un arnés identificador que lo acredita como tal.

No hay restricciones en cuanto a cantidad de animales de servicio a bordo, sin embargo, no pueden mezclarse con otras mascotas.

Si el pasajero viaja acompañado de una persona, puede optar a llevar el animal en cabina o en bodega.

Para asegurar el embarque del animal de servicio, se requiere cumplir con los procedimientos que **TR** ha estipulado al efecto.

### **c. SORDOS**

Son aquellos pasajeros que, dado su impedimento auditivo, deben estar debidamente identificados por motivos de seguridad y con el fin de otorgar una asistencia adicional si fuese necesario.

Los pasajeros sordos no requieren completar un formulario **MEDIF** y son considerados autosuficientes cuando son capaces de comunicarse con la tripulación. Dado que la tripulación de **TR** no está entrenada en el lenguaje de señas, el embarque de pasajeros que no puedan comunicarse con la tripulación será de acuerdo a las restricciones para aceptación de pasajeros no autosuficientes.

Pueden viajar con un animal de servicio sin costo alguno y sin ser parte de la franquicia de equipaje, siempre y cuando presente un certificado médico que acredite que requiere del animal para su orientación. Deberán ir provistos de cadena y bozal cuando fuere necesario.

El animal de servicio puede viajar en cabina junto al pasajero con bozal y con un arnés identificador que lo acredita como tal.

Al igual que en el caso de los no videntes, no hay restricción de cantidad de animales de servicio a bordo, sin embargo no pueden mezclarse con otras mascotas.

Si el pasajero viaja acompañado de una persona, puede optar a llevar el animal de servicio en cabina o en bodega.

Para asegurar el embarque del animal de servicio, se requiere cumplir con los procedimientos que **TR** ha estipulado al efecto.

### **d. DISCAPACITADOS**

Corresponde a aquellos pasajeros que debido a la alteración de alguna de sus capacidades físicas, psíquicas y/o sensoriales, temporal o permanentemente, requieren asistencia adicional durante cualquier de los procesos de embarque, viaje y/o desembarque.

- **DISCAPACITADOS AUTOSUFICIENTES**

Una persona es considerada discapacitada autosuficiente cuando, pese a su movilidad reducida, es capaz de comunicarse y comprender las instrucciones de tripulación y puede atender sus necesidades de alimentación, higiene y/o fisiológicas en forma independiente.

Se incluye a las personas que, siendo discapacitadas, informan no requerir asistencia durante el viaje (por ejemplo: uso de dispositivos sanitarios, como bolsas colectoras, pañales u otros) y aquéllas que sólo requieren de la ayuda de la tripulación para el desplazamiento hacia/desde su asiento a la puerta del baño.

- **DISCAPACITADOS NO AUTOSUFICIENTES**

Una persona es considerada discapacitada no autosuficiente cuando no es capaz de comunicarse y comprender las instrucciones de la tripulación y/o, una vez a bordo, cuando requiere asistencia para atender sus necesidades de alimentación, higiene y/o fisiológicas.

Se excluyen las personas que informan no requerir asistencia durante el viaje (por ejemplo: uso de dispositivos sanitarios, bolsas colectoras, pañales u otros) y aquéllas que sólo requieren de la ayuda de la tripulación para el desplazamiento hacia/desde su asiento a la puerta del baño.

Por cada pasajero discapacitado no autosuficiente se requiere la presencia de un acompañante. El acompañante debe cumplir los siguientes requisitos:

- Ser mayor de edad.
- Ser capaz de comunicarse con la tripulación y con el pasajero
- Estar psicofísicamente apto para asistir al pasajero discapacitado en sus necesidades.

Toda solicitud de grupo de pasajeros discapacitados (diez o más) debe ser evaluada caso a caso por el Departamento de Atención a Clientes de **TR**, quien definirá los requisitos para su embarque.

#### **4. Incumplimiento de las condiciones de transporte**

##### **4.1. Sugerencias y reclamos**

En cada estación del recorrido de los trenes **TR**, las Oficinas Comerciales a lo largo del país y el Departamento de Atención al Cliente se encontrará disponible un libro de sugerencias y reclamos, los que también podrán efectuarse a través del sitio web [www.terra-sur.cl](http://www.terra-sur.cl) o vía fax al número (02) 585 59 19.

##### **4.2. Indemnizaciones**

Aquellas situaciones comprobadas en que algún pasajero considere que ha habido un menoscabo o detrimento en sus derechos como consumidor, y que además se considere un incumplimiento de las condiciones del contrato de transportes de **TR**, por causas imputables a esta última, tendrá derecho a una indemnización que no podrá sobrepasar lo pagado por el pasaje. Tal indemnización consistirá en una determinada suma de dinero y/o prestaciones complementarias en los servicios de trenes **TR**.

##### **4.3. Resolución del contrato de transporte**

El pasajero que por causa imputable a **TR** no pueda iniciar o continuar el viaje en el tren para el que sea válido su pasaje 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 solicitar la resolución del contrato de transporte, recibiendo íntegramente la cantidad pagada por el pasaje, o;
- La habilitación de su pasaje para otra fecha, por la ruta prevista o por otra distinta a la concertada, sin pago complementario alguno, aunque lo haya de efectuar ocupando un asiento en una clase

superior al de la contratada. En caso de ocupar un asiento en clase inferior a la de su pasaje, se le reembolsará la diferencia de precio entre la clase contratada y la ocupada, o;

- La realización del viaje por otros modos de transporte que TR habilite.

**b. Si el problema se suscita una vez iniciado el viaje y aún cuando la causa de su interrupción no sea imputable a TR, siempre que las condiciones del servicio lo permitan, el pasajero podrá elegir entre:**

- La continuación del viaje por tren o por otro medio de transporte que TR habilite (cuando esta continuación deba realizarse y el pasajero deba sentarse en una clase de inferior precio al de la contratada, el pasajero tendrá derecho al reembolso de la diferencia entre ambos precios y no habrá de pagar dinero alguno cuando la sustitución de los servicios le haya favorecido), o;
- La renuncia a continuar el viaje en las nuevas condiciones, con reintegro de la parte del pasaje que corresponda al recorrido no efectuado.

#### 4.4. Modificaciones de horario

La modificación en los horarios de los trenes será anunciada debida y oportunamente. El pasajero que adquirió su pasaje de manera anticipada o en reserva y 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:

- Habilitar su pasaje para otro tren o fecha que se determine, sin necesidad de efectuar pago alguno, aunque deba ocupar un asiento en una clase superior al de la contratada por inexistencia de otra de condiciones semejantes.
- Anular el pasaje, recibiendo lo pagado por el pasaje.

De iniciarse el viaje se entenderá aceptado el nuevo horario para todos los efectos.

### 5. Servicios complementarios

#### 5.1. Equipaje de mano

Se entenderá por equipaje de mano solamente los efectos personales necesarios para el viaje. Como medida de seguridad, sólo se permite llevar un bolso o maleta con las dimensiones y el peso adecuado, que permita ubicarlos en los compartimientos superiores del tren (portamaletas) o bajo el asiento del pasajero. El equipaje permitido puede ser expresado en piezas o kilos.

La franquicia de equipaje es la siguiente:

Clase	Pieza	Peso Máximo	Dimensiones por pieza(*)
Preferente	1	20 kilos	160 centímetros
Salón	1	20 kilos	160 centímetros

(\*) Corresponde a la suma de LARGO + ALTO + ANCHO

Bultos o piezas con más de 20 kilos y/o 1,60 metros (alto + largo + ancho) deberán ser embarcados como carga, pagando el recargo respectivo. El Conductor queda facultado para cobrar el canon establecido en la circular de precios vigente, entregando el documento al cliente que certifica el pago por el exceso de equipaje. Se considerará bulto de mano el que contenga prendas y objetos de uso personal del pasajero, cuya naturaleza no contravenga lo dispuesto en las disposiciones de seguridad establecidas en las leyes. No se puede llevar equipaje dentro de los coches que impida el libre desplazamiento por los pasillos del tren.

La empresa no responde por pérdida o hurto de equipaje de mano, ni aún cuando haya sido encargado al personal del tren.

## 5.2. Armas de Fuego

Se prohíbe el transporte de armas de fuego, exceptuándose el personal de las Fuerzas Armadas, Carabineros, Policía de investigaciones o del Servicio de Vigilantes Privados de **TR** que realicen funciones propias de su servicio. Bastará la exhibición de su guía de pertenencia y su Credencial Militar o Cédula Nacional de Identidad para su autorización.

## 5.3. Bicicletas

Se admitirá el transporte de una bicicleta por pasajero en los trenes **TR**, sin embargo, ello sólo será posible en la medida que exista espacio suficiente para su ubicación. El importe en el pasaje por este concepto asciende a \$2.000.- (dos mil pesos).

Las bicicletas deberán estar previamente embaladas en bolsas para bicicletas diseñadas al efecto, con los pedales desmontados y el manubrio girado en 90 grados.

La carga, custodia y descarga de las bicicletas deberá ser realizada por sus portadores. **TR** no se hace responsable de los posibles desperfectos o pérdidas que puedan sufrir las bicicletas durante el trayecto.

## 5.4. Viaje con animales

Las mascotas en sus jaulas o caniles serán tolerados para su transporte siempre y cuando ningún pasajero se oponga. Se admitirá como máximo un sólo animal por pasajero, siempre dentro de una jaula, cuyas dimensiones máximas no superen 60 x 35 x 35 centímetros y que dispongan de algún dispositivo que permita contener y retirar los residuos. El transporte se limitará a pequeños animales domésticos, entendiendo como tales, perros, gatos y aves (no de corral) cuyo peso máximo no podrá exceder de 6 kilos. En el caso de perros y gatos, deberán presentar la "cartilla de vacunaciones" puesta al día. El importe en el pasaje por este concepto asciende a \$2.000.- (dos mil pesos).

Si el transporte de los animales origina molestias, se invitará al pasajero a ubicarse en aquellos lugares en los que se eviten las mismas y, en caso de no poder ser estas subsanadas, se invitará al pasajero a que desista de realizar el viaje en este tren o abandonar el mismo si ya lo hubiese tomado, pudiendo optar por tomar otro tren o el reintegro total del importe de sus pasajes, sin que tenga derecho a otro tipo de indemnización. El dueño se hará responsable de las molestias y daños que los animales puedan ocasionar. Deberán estar en condiciones sanitarias adecuadas e ir provistos de la "guía de sanidad", salvo que legalmente no se exija al mismo, disponer de ella.

## 5.5. Equipaje y objetos olvidados, perdidos o rehusados

Los equipajes y objetos olvidados, perdidos o rehusados por los viajeros y todos aquellos de los que se desconoce su procedencia, encontrados en los coches, andenes u otras dependencias de **TR**, serán conservados en el Departamento de Atención a Clientes respectivo, hasta un plazo máximo de dos meses, procediéndose para estos efectos a la confección de un registro especial, con expresión de sus señas principales y del día y lugar en que fueron hallados.

Después de pasado dicho tiempo se procederá a la entrega de los ítems al Hogar de Cristo. Si antes de proceder a su enajenación aparecieran sus dueños, les serán entregados los objetos previa justificación y abono de los gastos que procedan, más el valor de su transporte hasta un lugar distinto de donde fueron hallados.

### 5.6. Regulación de recargos y otros cobros

El siguiente es el desglose de los cobros asociados a recargos, modificaciones de pasajes, emisiones de tarjetas y sobre equipaje, en los servicios trenes **TR**:

<b>Conceptos y valores de recargo</b>	
Recargo por compra de pasajes a bordo	\$ 1.500
Modificación de pasajes	10% del valor del pasaje
Emisión de tarjetas especiales	\$ 3.500
Viaje con bicicleta	\$ 2.000
Viaje con mascotas	\$ 2.000
Recargo por exceso de equipaje	\$ 2.000

El presente Contrato de Adhesión para el Transporte de Pasajeros en Servicios de Trenes **TR** ha sido elaborado por la Gerencia de Pasajeros de **TR**, siendo de aplicación a los contratos de transporte comprendidos en su ámbito comercial.

A la entrada en vigencia (publicación) del presente documento, queda derogado cualquier otro documento que regule estas materias.