



TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL TÍTULO DE TRANSPORTE DEL TREN MAYA.

Los presentes términos y condiciones son para la prestación del servicio de transporte ferroviario de pasajeros operado por Tren Maya S.A. de C.V., mismos que se apegan al artículo 42 de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), en el que se establece que el proveedor está obligado a suministrar el servicio de acuerdo con los términos y condiciones ofrecidos, salvo convenio en contrario o consentimiento escrito del consumidor así como en el artículo 60 del Reglamento del Servicio Ferroviario.

Tren Maya podrá realizar cambios y/o modificaciones a los Términos y Condiciones. Dichos cambios serán notificados en la página web y entrarán en vigor únicamente tras el consentimiento expreso del pasajero que haya adquirido un boleto.¹

En caso de cualquier controversia de las presentes reglas, será la Agencia Reguladora del Transporte Ferroviario (ARTF) quien atenderá lo conducente.

1. DOCUMENTOS VÁLIDOS PARA ACREDITACIÓN DE LA TARIFA ADQUIRIDA

Con el fin de garantizar la seguridad y el cumplimiento de las políticas tarifarias, todos los pasajeros deberán presentar una identificación oficial vigente tanto al momento de la compra del boleto como durante el viaje y al ingresar al área de abordaje del tren. Los documentos válidos son los siguientes:

A. Tarifa Internacional:

- a. Es obligatorio presentar un pasaporte vigente o
- b. tarjeta de residencia en México.

No se aceptarán otras formas de identificación para esta tarifa.

B. Tarifa Nacional o Local (aplicable únicamente para ciudadanos Mexicanos): Es necesario acreditar la nacionalidad mexicana mediante uno de los siguientes documentos:

- a. Cédula profesional.
- b. INE (Credencial para Votar del Instituto Nacional Electoral).
- c. Pasaporte Nacional.
- d. Carta de naturalización
- e. Credencial del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (INAPAM).
- f. En el caso de que el boleto sea titular un niño/a menor de 3 años, deberá presentar CURP y/o acta de nacimiento.
- g. Los bebés de 0 a 2 años se transportan de manera gratuita, sin embargo, deberán ir acompañados de un adulto en proporción de 1:1 y no tendrán derecho a asiento, en caso de que el menor requiera utilizar un asiento, deberá adquirir su boleto.
- h. Niño/a de 3 a 13 años, deberá identificarse a través de la CURP o alguno de los documentos legales arriba mencionados.

No se aceptarán otras formas de identificación para esta tarifa, a excepción de las arriba mencionadas.

C. Tarifa especial (Aplicable únicamente para usuarios nacionales a excepción de usuarios PMR):

- a. Corresponde a personas adulto mayor mexicano (Credencial INAPAM)
- b. Personas con alguna discapacidad (PMR)





- c. Estudiantes y maestros (Nacionales), esta tarifa se revisa al abordar con la credencial oficial vigente, constancia de estudios vigente ó boleta expedida por la SEP.

La presentación de los documentos requeridos es condición indispensable para la compra del boleto y el proceso de abordaje. La falsificación o el uso indebido de documentos puede resultar en la anulación del boleto y, en su caso, las acciones legales correspondientes.

2. MEDIOS DE PAGO DEL BOLETO.

El pasajero deberá realizar el pago del boleto con moneda nacional (Peso mexicano) y/o tarjeta de crédito o débito, no se recibe ninguna otra divisa. No se puede pagar con tarjeta American Express.

3. SEGURO DEL VIAJERO

En el valor del boleto está incluido el seguro de viajero, mismo que ampara las siguientes coberturas desde el momento que accede a la estación hasta que sale de la estación de destino. Cualquier incidente debe ser reportado de inmediato al personal de Tren Maya para debido reclamo, de lo contrario el seguro de viajero resulta inválido.

4. VIGENCIA DE BOLETOS

El boleto es el título legal del contrato entre tren Maya y el pasajero. El uso del boleto representa la aceptación tácita del Contrato de adhesión y los presentes Términos y condiciones, por lo que debe conservarse para cualquier reclamación o aclaración.

- El boleto es válido para un solo uso y en un solo viaje, de origen y destino.
- El pasajero deberá verificar que el boleto entregado contenga los datos correctos durante el proceso de la compra, si existen modificaciones se realizarán en el momento. En caso de error, Tren Maya no se hará responsable de generar reembolsos o cancelaciones una vez que el pasajero se marcha de la taquilla o acepta los términos y condiciones en pagos por sitio web.
- El boleto es personal e intransferible
- Si el pasajero se presenta con un boleto con nombre distinto al de su identificación, éste no podrá abordar. Asimismo, no podrá ser revendido y/o alterado, en caso de presentarse algún tipo de alteración o modificación perderá su validez para viajar.
- Para poder abordar al tren es necesario llevar el boleto o bien impreso o en formato digital por cualquier medio tecnológico (tablet, celular, laptop, etc.) y si no se cuenta con ninguno de los anteriores, el viajero podrá acudir a la taquilla de la estación para su reimpresión aportando los datos que le requiera el personal de la taquilla.

Tren Maya se reserva el derecho de proporcionar el servicio de transporte ferroviario sin que este implique el derecho del usuario de algún reclamo, demanda, pago o cualquier otra responsabilidad si ocurre alguno de los siguientes eventos:

- a. Si se utiliza un boleto que no corresponda al pasajero.
- b. Si se utiliza un boleto apócrifo, falso o alterado.
- c. Si se utiliza un boleto objeto de reventa.

5. CAMBIOS Y CANCELACIONES DEL BOLETO.

Los títulos de transporte para una fecha y hora determinados podrán ser cambiados por otras fechas u horarios posteriores a la fecha y horario de abordaje, en función de las condiciones





comerciales de cada producto, excepto cuando dichas condiciones adviertan expresamente de que no se admiten cambios.

- A. No se admitirán devoluciones de boletos no utilizados sin importar el motivo o causa aparente.
- B. **Plazo para realizar el cambio:** Los cambios podrán realizarse hasta 48 horas antes de la salida programada. Después de este plazo, no se permitirá realizar modificaciones.
- C. En el caso de solicitar un cambio se debe realizar por medio del correo electrónico info@ventaboletoستrenmaya.com.mx proporcionando la imagen digital del boleto (jpeg, jpg, pdf), imagen digital del comprobante de pago (jpeg, jpg, pdf), teléfono, correo electrónico y el motivo para realizar el cambio. Todos los cambios estarán sujetos a disponibilidad.
- D. Condiciones del nuevo boleto: El pasajero deberá cubrir la diferencia de tarifa si el nuevo boleto tiene un precio superior al boleto original. Si el precio es inferior, no se reembolsará la diferencia.
- E. Una vez efectuada la reservación y la compra del boleto, los cambios de asiento solo podrán realizarse a través de la página: <https://reservas.ventaboletoستrenmaya.com.mx> Dicho cambio será considerado como una modificación del boleto, aplicándose las condiciones establecidas para cambios de boletos.
- F. En causas imputables a Tren Maya, este realizará la devolución del 100% del servicio no utilizado.
- G. El pasajero tendrá hasta 30 días para reclamar su reembolso contados a partir de la fecha de inicio de viaje original a través del correo info@ventaboletoستrenmaya.com.mx
- H. Cuando un servicio sea cancelado por causa de fuerza mayor (desastres naturales, conflictos armados, huelgas, paros, manifestaciones, disturbios, restricciones gubernamentales, pandemias, etc.) Tren Maya no estará obligado a compensar o indemnizar a los pasajeros de acuerdo con la legislación aplicable.
- I. En caso de que el pasajero decida terminar el viaje antes de su estación de destino, no tendrá derecho a reembolso por el trayecto no recorrido, ni a volver a tomar el tren por el kilometraje no utilizado
- J. Si los pasajeros llegan tarde al proceso de abordaje, su reserva será cancelada y no existirá reembolso del importe ni cambio de tren, siendo anulado de manera automática.

✓ Pasajero con boleto regular deberá presentarse en estación por lo menos con 60 minutos de anticipación a la salida de su tren.

✓ Pasajero con boleto de larga distancia deberá presentarse en estación por lo menos con 90 minutos de anticipación a la salida de su tren.

6. EQUIPAJE





- Los pasajeros son responsables en todo momento de su equipaje, en caso de pérdida o avería por accidente ferroviario, el seguro de viajero cubrirá la cantidad equivalente a 20 veces el valor diario de la Unidad de Medida y Actualización.²
- Todo equipaje está sujeto a revisión aleatoria por parte de las autoridades competentes de la estación, siempre en presencia del pasajero responsable, tanto antes del abordaje como en el trayecto; si el pasajero se rehúsa a dicha revisión no se le permitirá viajar o
- continuar el viaje. Cualquier incidente debe ser reportado con el Supervisor a bordo o jefe de Estación en el momento, para que determinen las acciones pertinentes.
- El pasajero tendrá derecho a transportar sin costo adicional una maleta, bajo su custodia y responsabilidad, con dimensiones máximas de 66x42x26 cm. con un peso de hasta 23 kg., una maleta de cabina 55 x 40 x 25 cm (10 kg.) y un artículo personal, siempre que pueda hacerse cargo de su equipaje sin necesidad de asistencia.³
- Será considerado como artículo personal a efecto de lo anterior: mochila de estudiante, portafolio, bolsa de mano, instrumentos musicales (siendo transportados en su funda y con unas dimensiones que no supere 30x120x38 cm.), etc. Y se colocarán en el maletero para equipajes voluminosos, ubicado a la entrada de cada coche.
- No está permitido transportar menaje o equipaje de carga, aquel equipaje (maletas, bolsas, bultos, cajas o similares) que superen el peso y/o medidas establecidas tendrán un costo adicional determinado por la empresa.

7. ANIMALES DE COMPAÑÍA / MASCOTAS

Se permitirá el transporte de animales, considerándose como animales domésticos o de compañía las siguientes mascotas: perros, gatos, hámsteres y conejos.

Dichas mascotas viajarán siempre y cuando cumplan las siguientes características: hasta 10 kg., que viajen en su transportadora de dimensiones máximas 60x35x35 cm., sin ocupar un asiento, a los pies o encima del viajero. Admitiéndose solo una mascota por viajero. Estas mascotas estarán siempre bajo el control de la persona que los transporte, en todas las fases del viaje. Si otros viajeros muestran objeciones a viajar con animales o las mascotas producen molestias, el personal de a bordo buscará la alternativa más favorable para poder continuar el viaje en otro lugar del tren.

Toda mascota debe ser documentada previa al abordaje (60 minutos antes) y por ningún motivo podrá desplazarse por los asientos, andar sin correa en los pasillos del tren y deberán contar con lo siguiente:

- A. Deberá firmar la carta responsiva (Formato CR-CMZ-001).
- B. Llevar la documentación expedida por un veterinario: certificado médico vigente y cartilla, la cual deberá mostrar al momento de abordar.
- C. Los perros deben estar en condiciones higiénicas y no se aceptan perros enfermos, o en lactancia.
- D. Los animales de servicio deberán portar placa y correa de identificación en todo momento, sólo se permite un animal de servicio por pasajero.
- E. Deberán ser animales tranquilos, entrenados y no agresivos, en caso de que el perro sea agresivo deberá usar bozal.
- F. En el área del restaurante no se permite el ingreso de los animales, a excepción de los considerados animales de servicio.
- G. En caso de algún incidente correrá por cuenta del pasajero cualquier daño que su mascota ocasione al tren, las instalaciones y a los pasajeros.





Se considera perros guías y animales de asistencia aquellos que han sido adiestrados para el acompañamiento, la conducción y la ayuda de las personas con discapacidad.

Se consideran animales de apoyo aquellos que han sido adiestrados para ayudar a las personas con trastornos diabéticos, epilépticos y problemas emocionales. Estos animales podrán viajar en contacto con sus propietarios, para que realicen el trabajo para el que han sido adiestrados.

8. TRANSPORTE DE BICICLETAS

Se permitirá el transporte con bicicletas en las siguientes condiciones:

- A. Solo se admite una bicicleta por persona, con un máximo de 6 bicicletas por tren, que deberán distribuirse a lo largo del mismo, con un máximo de 2 bicicletas por cada carro.
- B. Las bicicletas deberán de llevarse en fundas desde el control de acceso durante todo el viaje y hasta la salida. Los pedales deben de estar desmontados y el manubrio girado 90 grados.
- C. Las bicicletas deben situarse en los espacios para ello, sin invadir el espacio dedicado a las maletas, los pasillos o las zonas de asientos.
- D. Si derivado de la ocupación del tren, no es posible transportar una bicicleta, pueden optar por viajar en otro tren. Tren maya se reserva el derecho a la no admisión, quedando sujeto a la disponibilidad de espacio.

9. ARTÍCULOS PROHIBIDOS

Queda estrictamente prohibido transportar:

1. Materiales peligrosos: tales como gasolina, diésel, petróleo, thinner (o cualquier solvente), cualquier tipo de gas, pintura, aceites, acumuladores, etc. Así como, todo producto que sea inflamable y/o que se considere de riesgo para el resto de los pasajeros.
2. Armas de fuego de cualquier calibre.
3. Objetos punzocortantes (navajas, tijeras, cuchillos, machetes, etc.)
4. Cualquier otro tipo de sustancia peligrosa y pilas en mal estado o defectuosas.
5. Sustancias prohibidas o ilegales. En caso de detectarse consumo o posesión de estupefacientes o cualquier sustancia química ilegal o prohibida por las autoridades federales, se pondrá a disposición de las autoridades correspondientes, así como a las personas que resulten involucradas.

10. OBJETOS PÉRDIDOS

Tren Maya no se hace responsable de los artículos perdidos u olvidados dentro de nuestras instalaciones.

Si el usuario reporta la pérdida u olvido de un objeto y solicita información o ayuda para recuperarlo en Tren Maya, se le requerirá fecha y lugar del extravío y descripción del objeto para poder disponer de la mayor información posible. Si se encuentra en los registros de Tren Maya, el propietario podrá recuperarlo y reclamar su entrega justificando su propiedad o posesión legítima y abonando los gastos que procedan, si los hubiera, antes de la entrega. Se le requerirá identificación de su contenido, factura de compra, su INE/Pasaporte, y cuando se trate de elementos electrónicos (celular, tablet, computador, laptop, PC, encendiendo su dispositivo con clave de acceso, etc.).

11. CONDICIONES DE VIAJE.





- A. Las estaciones de Tren Maya son espacios 100% libres de humo de tabaco y emisiones. Está estrictamente prohibido fumar en el interior de las instalaciones de Tren Maya y en el interior de los vagones del tren, se incluyen cigarros electrónicos o vapeadores. En caso de que alguna persona sea sorprendida, se presentará a las autoridades correspondientes.
- B. No se tolerará ningún comportamiento o lenguaje inadecuado y/o abusivo al personal de las estaciones de Tren Maya o a bordo del tren, así como el daño a las instalaciones. En caso de que alguna persona sea sorprendida, se presentará a las autoridades correspondientes.
- C. El usuario tendrá hasta 15 minutos antes de la salida del tren para realizar la revisión de su boleto y/o registro e ingresar al andén, pasado este tiempo no se permitirá el acceso y no tendrá derecho solicitar el reembolso ni a exigir la devolución por el viaje no efectuado.
- D. No se permite subir a bordo del tren con: Alimentos y bebidas externos a Tren Maya que no hayan sido adquiridos en las estaciones, botellas con contenido embriagante a la vista, sólo se podrán llevar si se encuentran cerradas, sin violación a su sello, debiendo permanecer dentro del equipaje;
- E. Está estrictamente prohibida la venta a bordo de productos que no estén autorizados o comercializados directamente por Tren Maya. Asimismo, no se permite la preparación de alimentos por los pasajeros dentro del tren, salvo para lactantes o personas con alguna condición médica.
- F. Los pasajeros no podrán desplazarse en las instalaciones sin ropa o calzado, así como evitar cualquier actitud o actividad que afecte la tranquilidad y descanso del resto de pasajeros. (Gritos, ruido con móviles, sonidos molestos, etc.) en caso de no apegarse a las indicaciones será puesto a disposición del personal de Guardia Nacional.
- G. Tren Maya se reserva el derecho de negarle el acceso a las estaciones y al abordaje de trenes a:
 - ✓ Personas en evidente estado de ebriedad.
 - ✓ Personas que se encuentren bajo la influencia de drogas o enervantes, salvo que cuenten con prescripción médica; los supervisores a bordo tomarán las medidas conducentes en caso de tener personas en tal condición, con el fin de evitar riesgos o molestias al resto de los pasajeros. Estas personas serán puestas a disposición de las autoridades correspondientes en la terminal más próxima cuando así lo amerite a juicio del Supervisor a bordo y jefe de estación.
 - ✓ Niñas y niños solos.
 - ✓ Mujeres en estado de gravidez de siete meses en adelante, en caso de no ser informado dicho estado la empresa no será responsable si se presenta alguna contingencia y/o situación durante el trayecto en el tren relacionado al estado de embarazo de la Pasajera.
 - ✓ Personas que pretendan viajar solas y sufran de alguna discapacidad que requiera el acompañamiento, es importante considerar que nuestro personal no está posibilitado para ayudarle a las siguientes actividades: comer, asistirle dentro del sanitario, atender necesidades fisiológicas en su asiento ni tampoco prestarle servicios médicos.





- ✓ Pasajeros con condiciones médicas especiales en caso expreso, deberán portar certificados médicos, si tiene un problema de salud que ponga en duda razonable la conclusión de su viaje con tranquilidad, sin necesidad de asistencia médica.
- ✓ Pasajeros con enfermedad en etapa terminal o desahucio por causas distintas. Adicional al certificado médico, se requiere que el pasajero viaje acompañado.
- ✓ Pasajero con enfermedad infectocontagiosa. No se permitirá el viaje si la enfermedad es transmisible en ambientes cerrados. Si Tren Maya acepta transportar a las personas descritas anteriormente, será bajo la estricta responsabilidad del pasajero y deberá tomar las medidas necesarias para proteger su salud durante el trayecto del viaje.

¹ Artículo 42 de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC).

² Reglamento del Servicio Ferroviario: los artículos 176, 177 y 180.

³ Artículo 61 del Reglamento del Servicio Ferroviario: *“Si el peso, tamaño o naturaleza del equipaje, o su empaque o embalaje lo hace inadecuado para transporte, de conformidad con las disposiciones que, en su caso, emita la Agencia, Tren Maya podrá negarse a transportarlo hasta en tanto no se modifiquen tales condiciones y en ningún caso será responsable de aquellos artículos que no estén debidamente empaquetados o embalados”.*

⁴ Artículo 63 del Reglamento del Servicio Ferroviario.

⁵ Artículo 450 fracción II del Código Civil para el Distrito Federal en Materia Común y para toda la República en Materia Federal: *“Los mayores de edad que por causa de enfermedad reversible o irreversible, o que, por su estado particular de discapacidad, ya sea de carácter físico, sensorial, intelectual, emocional, mental o varias de ellas a la vez, no puedan gobernarse, obligarse o manifestar su voluntad, por sí mismos o por algún medio que la supla”.*

⁶ Artículo 64 del RSF.

⁷ Ley General de Protección Civil publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de junio del 2012, la NOM-002-STPS-2010 y la NOM-003-SEGOB-2011

