

## 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.<sup>1</sup>

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.
  - b. No se aceptarán otras formas de identificación para esta tarifa.
- B. Tarifa Nacional o Local (aplicable únicamente para Mexicanos): Es necesario acreditar la residencia en México mediante uno de los siguientes documentos:
  - a. Cédula profesional.
  - b. INE (Credencial para Votar del Instituto Nacional Electoral).

- c. Pasaporte Nacional.
  - d. Credencial del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (INAPAM).
  - e. En el caso de que el boleto sea titular un niño/a menor de 3 años, deberá presentar CURP y/o acta de nacimiento.
  - f. 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.
  - g. Niño/a de 3 a 13 años, deberá identificarse a través de la CURP o alguno de los documentos legales arriba mencionados.
  - h. 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 (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 o boleto 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. 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.

## 3. 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. 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.
- D. En causas imputables al Tren Maya, éste realizará la devolución del 100% del servicio no utilizado.
- E. El pasajero tendrá hasta 30 días para reclamar su reembolso contados a partir de la fecha de inicio de viaje original
- F. 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.
- G. 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.
- H. 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.
  - a. Pasajero con boleto regular deberá presentarse en estación por lo menos con 60 minutos de anticipación a la salida de su tren.
  - b. 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

- A. 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.<sup>2</sup>

B. 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.

C. 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

D. 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 superen 30x120x38 cm.), etc. Y se colocarán en el maletero para equipajes voluminosos, ubicado a la entrada de cada coche.

E. No está permitido transportar menaje o equipaje de carga<sup>3</sup>, 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, hamsters 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.
- H. Se consideran perros guías y animales de asistencia aquellos que han sido adiestrados para el acompañamiento, la conducción y la ayuda de las personas con discapacidad.
- I. 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:

- A. 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.
- B. Armas de fuego de cualquier calibre.
- C. Objetos punzocortantes (navajas, tijeras, cuchillos, machetes, etc.)
- D. Cualquier otro tipo de sustancia peligrosa y pilas en mal estado o defectuosas.
- E. 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.

B. En caso de que alguna persona sea sorprendida, se presentará a las autoridades correspondientes.

C. 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.

D. No se permite subir a bordo del tren con: Alimentos y bebidas, 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; únicamente se permitirá el acceso de alimentos para lactantes o personas con alguna condición médica.

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

CONTRATO DE ADHESIÓN PARA EL SERVICIO DE TRANSPORTE DE PASAJEROS CELEBRADO POR LA EMPRESA TREN MAYA S.A DE C.V (EN ADELANTE EL TRANSPORTISTA) Y LA PERSONA CUYOS DATOS CONTIENE LA RESERVA Y BOLETO PARA ABORDAR EL TREN (EN ADELANTE EL USUARIO) AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLAUSULAS Y CONJUNTAMENTE CON LA RESERVA Y BOLETO.

#### DECLARACIONES:

- A. Declara “TREN MAYA”, que:
  - a. Es una Empresa de Participación Estatal Mayoritaria constituida conforme las leyes mexicanas, bajo la denominación de Tren Maya, S.A. de C.V., en términos de los artículos 3 y 46 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, como consta en la escritura pública No. 20 (veinte), volumen número uno especial, de fecha 3 de junio de 2022, otorgada ante la fe de la Lic. Claudia Gabriela Francóz Gárate, Notario Público ciento cincuenta y tres del Estado de México, inscrita en el Registro Público de Comercio del Estado de Quintana Roo, bajo el folio mercantil electrónico N-2022048124 del 7 de julio de 2022.
  - b. Tiene por objeto prestar los servicios de transporte ferroviarios, complementarios y comerciales relacionados con los mismos, en términos de las concesiones, asignaciones, permisos, licencias y autorizaciones que, en su caso, obtenga del Gobierno Federal para llevar a cabo la construcción, operación y explotación del “Tren Maya”.
  - c. El 5 de mayo de 2023, la Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes otorgó en su favor un título de asignación para construir, operar y explotar la vía general de

comunicación ferroviaria denominada Tren Maya, la prestación del servicio público de transporte ferroviario de carga y de pasajeros, la cual incluye los permisos para prestar los servicios auxiliares requeridos.

- d. Su Registro Federal de Contribuyentes (RFC) es: TMA220603D80.
- e. Es su voluntad prestar los servicios solicitados

B. Declara “EL USUARIO”, que:

- a. Todos los datos e información asentados en la reserva y boleto son ciertos
- b. Cuenta con las facultades suficientes para obligarse en términos del presente instrumento.
- c. Su domicilio y demás datos de contacto para efectos de notificaciones son los que se indican en la reserva.
- d. Es su voluntad recibir de TREN MAYA los servicios solicitados a través de la reserva, sujetándose para tales efectos al presente instrumento y los términos y condiciones, cuyo alcance y características declara conocer y entender.
- e. Conoce las tarifas vigentes aplicables a los servicios solicitados, así como a otros servicios diversos o adicionales y, comprende el contenido y alcance de la legislación y normatividad mexicana aplicables en materia de servicios de transporte ferroviario, entre las que se incluyen, de manera enunciativa más no limitativa, la Ley Reglamentaria, la Ley de Vías, el Reglamento Ferroviario y el Código de Comercio, así como de todas las disposiciones de este Contrato.

DEFINICIONES:

Código de Comercio: Significa el Código de Comercio de los Estados Unidos Mexicanos.

Contrato: Significa, este Contrato celebrado entre TREN MAYA y el Usuario, el cual se encuentra disponible para su lectura e impresión, en la página de Internet de TREN MAYA, con sitio en <https://www.trenmaya.gob.mx/>

Equipo Ferroviario o Coches: Significa, las unidades de arrastre destinadas a la prestación del servicio.

Ley Reglamentaria: Significa, la Ley Reglamentaria del Servicio Ferroviario.

Ley de Vías: Significa, la Ley de Vías Generales de Comunicación.

Punto de Origen: Significa, el punto o localidad de partida del Usuario en la Solicitud de reserva, en el que inicia la prestación de los Servicios, ya sea en vías públicas, en vías auxiliares o instalaciones de terceros.

Punto de Destino: Significa, el punto o localidad final designado por el Usuario en la Solicitud de reserva, en el que se concluye la prestación de los Servicios, ya sea en vías públicas, en vías auxiliares, o instalaciones de terceros, cesando en ese momento su responsabilidad respecto de los Servicios.

Reglamento Ferroviario: Significa, el Reglamento del Servicio Ferroviario.

Reserva: Significa, el formato previamente establecido, y autorizado por TREN MAYA, mediante el cual, en forma electrónica o presencial, el Usuario solicita los Servicios, obligando al Usuario en todos sus términos y condiciones.

Ruta: Significa, las vías férreas utilizadas para la prestación del Servicio desde el Punto de Origen y hasta el Punto de Destino

SCT: Significa, la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

Servicio: Significa, el servicio público de transporte ferroviario de pasajeros, el cual presta TREN MAYA en términos de lo dispuesto por la Ley Reglamentaria, el Reglamento Ferroviario, las Normas Oficiales Mexicanas y demás disposiciones aplicables.

Servicios Diversos: Significa, los servicios conexos al Servicio prestado por TREN MAYA en términos de este Contrato, los cuales pueden derivarse de una solicitud por parte del Usuario, o bien, se pueden generar por virtud del incumplimiento de su parte en la prestación del servicio, como lo son

A) ALIMENTOS EN CASO DE ESPERA,

B) TRANSPORTE DE SUSTITUTO,

C) SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AL PUNTO DE DESTINO,

D) EN SU CASO HOSPEDAJE.

Transportista: Significa la empresa que brindara el servicio de transporte Tren Maya, s.a de c.v.

Tarifa de Servicio: Significa, la contraprestación que el Usuario deberá pagar a TREN MAYA por la prestación de los Servicios.

Usuario: Significa, la persona física o moral que contrata la prestación del servicio.

## CLÁUSULAS:

PRIMERA. - DISPOSICIONES APLICABLES: El Transporte de acuerdo con este contrato queda sujeto a los reglamentos y limitaciones que se refieren a la responsabilidad que fija Ley Federal de Protección al Consumidor y La Ley Reglamentaria del Servicio Ferroviario. En tanto no exista contraposición con lo anterior, el Transporte y demás servicios prestados por cada Transportista están sujetos a:

(I) las disposiciones contenidas en este contrato,

(II) las Tarifas y reglamentación aplicables.

(III) las condiciones para el Transporte definidas por Tren Maya o el Transportista con que se tenga convenio y demás reglamentación aplicable que forman parte integral de este contrato.

(IV) las disposiciones legales que resulten aplicables a cada caso en particular.

SEGUNDA.- RÉGIMEN DE RESPONSABILIDAD : El Transporte está sujeto al régimen de responsabilidad establecido por los tratados internacionales aplicables, la Ley de Vías Generales de Comunicación y Ley Federal de Protección al Consumidor y La Ley Reglamentaria del Servicio Ferroviario, así como en sus respectivos reglamentos. Las Tarifas y Reglas de Aplicación respectivas forman parte de este Boleto y están a disposición de manera electrónica para consulta del Pasajero en las oficinas del Transportista, en las agencias de viaje que fungen como sus representantes y en la página <https://www.trenmaya.gob.mx/>

TERCERA. - CONDICIONES DEL BOLETO: El Boleto podrá ser físico o electrónico, en el cual el nombre del Transportista puede abreviarse, siempre y cuando el nombre completo y su abreviatura figuren en las Tarifas, en las condiciones para el Transporte o en la reglamentación aplicable o itinerarios del Transportista. El domicilio del Transportista será la estación de salida que aparezca en el Boleto frente a la primera abreviatura del nombre del Transportista.

Queda a juicio del usuario imprimir el boleto por el cual se dará acceso a los andenes para abordar el tren siendo suficiente presentarlo de manera electrónica.

Todos los Boleto son personales e intransferibles, el usuario no podrá ceder, transferir o transmitir total o parcialmente bajo ningún título los derechos y obligaciones derivados del presente contrato, a menos que se haya cubierto el cargo por cambio de nombre, si es aplicable a la Tarifa adquirida. El Transportista podrá exigir una identificación oficial vigente del Pasajero y anular el Boleto si lo pretende utilizar otra persona.

Todo usuario que pretenda viajar a bordo del tren deberá portar al momento de abordar una identificación oficial que acredite la titularidad del boleto, de lo contrario no podrá subir al tren, se entenderá como identificación oficial, los siguientes:

- Credencial del IMSS con fotografía.
- FM3 con fotografía.( en el caso de las tarjetas de residente temporal o permanente únicamente acreditan que se encuentra en el país de manera legal y no son consideradas para la aplicación de la tarifa nacional o local)
- Carta de vecindad con fotografía, membrete y sello del municipio. (deberá ir acompañada de la copia de su INE o pasaporte donde acredite ser mexicano)
- Pasaporte vigente.
- Matrícula consular.
- Licencia de conducir vigente. (no aplica para el descuento de trifa local, ni se considera para acreditar la nacionalidad mexicana)
- Cédula profesional.
- Carta de servicio militar.
- Credencial de elector vigente.
- Credencial del INSEN.
- Credencial de cámara de senadores y diputados.
- Certificado presunción de nacionalidad mexicana.
- Tarjeta única de identidad militar.
- En caso de que el usuario no cuente con alguna de las anteriores el transportista no será responsable por los siguientes casos:
- Pérdida del tren.

- Gastos adicionales por la pérdida del tren.
- Ningún tipo de pago por no haber abordado el tren.
- El reembolso de ningún servicio adicional que haya adquirido con Tren Maya.

Los servicios adicionales contratados y que sean prestados por terceros no formarán parte del Boleto.

La Tarifa para el Transporte objeto de este contrato está sujeta a modificación en cualquier momento y sin previo aviso en caso de que el pasajero solicite cualquier tipo de cambio a las condiciones inicialmente contratadas. El Transportista podrá negarse a dar el servicio si la Tarifa correspondiente no ha sido pagada, así como a modificar la misma hasta en tanto la compra no sea realizada.

Los boletos adquiridos a través de <https://reservas.ventaboletoestrenmaya.com.mx/> serán vigentes, salvo buen cobro de la cantidad que ampara la compra de este Boleto, en los términos y condiciones aquí descritas.

CUARTA. - MENORES DE EDAD: El usuario mayor de edad podrá transportar un infante menor de tres años sin pago de Tarifa, incluyendo una carriola. Se expedirá un pase de abordar al infante asociado al boleto del adulto, sin derecho a asiento, debiendo estos viajar en brazos del adulto. Para realizar el abordaje del infante se requiere el acta de nacimiento y el boleto.

En caso de que un adulto viaje con más de un infante se cobrará por cada infante adicional la tarifa de menor correspondiente a la ruta adquirida. En este caso, el infante tendrá derecho a asiento y al transporte de equipaje aplicable.

QUINTA.- EQUIPAJE: el equipaje permitido a bordo del TREN será una maleta que no exceda de 23 kg, con dimensiones máximas de 66x42x26 cm y una maleta de cabina de 55 x 40 x 25 cm con un peso máximo de 10 kg y un artículo personal, siempre que pueda hacerse cargo de su equipaje sin necesidad de asistencia.

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 30x120x38cm), etc. y en tal caso se colocarán en el maletero para equipajes voluminosos, ubicado a la entrada de cada coche.

Las ayudas para la movilidad de pasajeros (muletas, bastones, sillas de ruedas, prótesis, andadores o instrumentos inherentes a su condición) podrán transportarse sin cargo adicional.

Para todas las anteriores, el transporte de equipaje en el tren se sujetará a la disponibilidad de espacio y seguridad en los equipos del tren.

Todo equipaje debe estar identificado con la información personal del pasajero, que incluya el nombre completo, dirección y número de teléfono.

El Transportista no se hace responsable por cualquier pérdida, daño parcial o total de artículos de valor, dinero, joyas, aparatos electrónicos, artículos de fotografía o video, computadoras portátiles, programas de computación, equipos celulares, medicamentos vitales, ni artículos perecederos o líquidos, documentos de negocios, escrituras o investigaciones, artículos de arte y documentos de valor que no haya sido declarada por el pasajero al momento de realizar la documentación del equipaje. La transportación documentada de artículos frágiles es bajo riesgo del Pasajero.

El transportista no se hace responsable por equipaje previamente dañado o en mal estado, equipaje con exceso de dimensión, peso o sobre llenado, cualquier daño resultante u ocasionado por las inspecciones de seguridad efectuadas aleatoriamente por personal de la guardia nacional o de cualquier otra autoridad, o de cualquier daño menor en el equipaje en ruedas, soportes, correas, asas retráctiles, cierres, pérdida de candados, correas externas o defectos de fábrica.

En caso de pérdida de equipaje por causa imputables al transportista aplicará el seguro de viajero incluido en el boleto el cual cubrirá la cantidad equivalente a 20 veces el valor diario de la Unidad de Medida y Actualización, establecido en los artículos 176, 177 y 180 del RSF.

**SEXTA.- OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS:** El Pasajero deberá brindar información y datos de identificación completos y veraces al momento de la compra del Boleto, presentar identificaciones oficiales vigentes, deberá acatar las normas de seguridad y de operación aplicables.

Los USUARIOS se obligan a presentarse cuando menos 60 minutos antes de la hora de salida del tren a efecto de verificar los boletos o contar con el tiempo necesario para abordar en caso de revisión.

Nota: se recomienda tomar en cuenta las inclemencias del tiempo y tráfico de la zona.



## SEPTIMA. - TARIFAS

El Contratante se obliga a pagar los servicios de transportación adquiridos a través de la reserva o compra en cualquier punto de venta directa o indirecta. Las Tarifas de transportación ofertadas están sujetas a las condiciones generales previstas en su reglamentación, tales como:

- Capacidad limitada: Las clases de reservación y sus Tarifas no están necesariamente disponibles en todas las rutas.
- Temporalidad: Los niveles de precio y condiciones pueden variar dependiendo de los lugares de destino y las fechas seleccionadas.
- Penalizaciones y pago de diferencia de Tarifa: Pueden aplicar por cancelación, reembolso, por cambios, expedición o revalidación del Boleto, con base a la regla de la Tarifa adquirida.

Las tarifas consistirán en las siguientes:

### Clase turista:

Turista nacional: personas nacidas en México o que cuenten con naturalización y puedan acreditar la nacionalidad mexicana mediante su INE o pasaporte mexicano. No se considera como comprobante de nacionalidad las tarjetas de residente permanente ni temporal.

Turista Local: personas mexicanas con residencia en alguno de los cinco estados por los que opera el tren maya (Chiapas, tabasco, campeche, Yucatán y Quintana Roo) y acredite mediante su INE residir en alguno de los estados mencionados.

Turista internacional: a toda persona extranjera y por lo tanto no nacida en México y que no cuente con nacionalidad mexicana y no pueda acreditar su nacionalidad mexicana mediante INE o PASAPORTE

Turista especial: para personas que cuenten con alguna discapacidad y lo acrediten mediante documento oficial o bien sea notoriamente visible, así como para personas que cuenten con su tarjeta INAPAM, credencial vigente de estudiante o maestro según corresponda al ingreso de la estación.

### Clase premier:

Premier nacional: personas nacidas en México o que cuenten con naturalización y puedan acreditar la nacionalidad mexicana mediante su INE o pasaporte mexicano. No se considera como comprobante de nacionalidad las tarjetas de residente permanente ni temporal.

Premier internacional: a toda persona extranjera y por lo tanto no nacida en México y que no cuente con nacionalidad mexicana y no pueda acreditar su nacionalidad mexicana mediante INE o PASAPORTE

-Para la clase premier no aplicará la tarifa local o especial-

Cambios de itinerario; en caso de que el usuario desee cambiar su itinerario, éste deberá pagar las penalidades correspondientes a la tarifa adquirida, por el cambio de, fecha, hora, partida o destino, siempre y cuando la regla tarifaria lo permita. El Pasajero se sujetará al procedimiento que establezca el transportista para cambios involuntarios y reembolsos.

Las tarifas y su reglamentación están sujetas a las leyes de oferta y demanda por lo que pueden cambiar en cualquier momento.

La reservación en sí misma, no garantiza la aplicación de la tarifa elegida si se realiza el pago posteriormente a la fecha límite indicada por el transportista al usuario al momento de realizar la reservación, por lo que se ajustará a las condiciones de la regla tarifaria correspondiente. En caso de fuerza mayor el transportista se reserva el derecho de cancelar la ruta sin previo aviso, con la obligación de proteger al pasajero de acuerdo con la legislación aplicable.

OCTAVA.- CARGOS: El Contratante se obliga a aceptar el cargo realizado a su tarjeta bancaria en la forma que se estipule al momento de la compra a través de cualquiera de sus puntos de venta directa o indirecta, entendiéndose que al momento de proporcionar la información sobre el medio de pago, la solicitud de compra de servicios será procesada y se realizará el cargo correspondiente, quedando sujeto a la validación del Pasajero y a la autorización bancaria correspondiente.

NOVENA.- RESTRICCIONES: El Pasajero no podrá llevar dentro de su equipaje de ninguno de los siguientes artículos:

- Gases comprimidos tales como gas butano, propano, oxígeno, etc.

- Cilindros a presión incluyendo pintura en spray, cargas para encendedor, cilindros para combustible usados (para cocinetas), tanques de oxígeno con una presión superior a 20 psi, etc.
- Corrosivos como ácidos, álcalis, mercurio, aditivo para acumuladores, etc.
- Explosivos incluyendo armas de fuego, balas, cohetes, pirotecnia, fulminantes, luces de bengala, etc.
- Líquidos o sólidos inflamables como gasolina, cerillos de fricción, pinturas, solventes, etc.
- Materiales radioactivos.
- Portafolios o cajas con mecanismos instalados de alarma.
- Otros artículos peligrosos como material magnético y sustancias irritantes.
- Oxidantes como blanqueadores o peróxidos.
- Sustancias venenosas e infecciosas como insecticidas, herbicidas, cultivos virales, etc.
- Sangre humana, órganos y tejidos, así como muestras de laboratorio.
- Otros que conforme a la reglamentación vigente y las políticas del Transportista puedan causar daño a la salud de Pasajeros, empleados, trenes o instalaciones.

Del mismo modo, queda prohibida la transportación de explosivos, armas de fuego objetos punzo cortantes, sustancias o mercancías ilícitas u otros objetos prohibidos por la normatividad nacional e internacional susceptibles de dañar los coches, asimismo queda prohibido también el Transporte de cualquier tipo de carga que pueda causar molestias a los demás viajeros o que no sea apropiada para ser transportada en el habitáculo así como la transportación de los tipos de mercancía descrita en la Norma Oficial Mexicana NOM-002- SCT/2003 “Listado de las sustancias y materiales peligrosos más usualmente transportados” publicada en el Diario Oficial de la Federación el 3 de diciembre de 2003.

DÉCIMA.- DE LA SEGURIDAD: El usuario, al momento de adquirir el Boleto, acepta y autoriza al Transportista o al tercero que éste designe, a revisar su equipaje y en caso de detectar en el mismo artículos no autorizados de acuerdo con la legislación nacional vigente o Internacional aplicable, o a que abran su equipaje y en su caso retiren los artículos no

autorizados o considerados peligrosos, previstos en la mencionada lista o, sólo en caso estrictamente necesario, nieguen el abordaje del equipaje sin responsabilidad para el Transportista o el tercero que éste designe. Agradecemos el apoyo y comprensión en las revisiones, inspecciones y verificaciones que debemos efectuar tanto al Pasajero como a sus pertenencias.

El Transportista se reserva el derecho a negar el abordaje a los Pasajeros que porten armas sin el permiso correspondiente, que se encuentren en estado de ebriedad o bajo el influjo de estupefacientes, psicotrópicos o enervantes o que provoquen o hayan provocado disturbios en la zona de abordaje o a bordo de los trenes. Asimismo, a aquellos Pasajeros que por su conducta constituyan peligro o riesgo para sí mismos o para otras personas y sus bienes a bordo, así como aquellos Pasajeros que den muestras notorias de agresividad o que presenten síntomas de alguna enfermedad contagiosa durante el transcurso del trayecto que pueda poner en riesgo a la tripulación y demás Pasajeros.

DÉCIMA PRIMERA. - USO DE APARATOS ELECTRÓNICOS: Está permitido el uso de celulares, computadores, videojuegos o cualquier tipo de aparato de infoentretenimiento a bordo del Tren. Tren maya se reserva el derecho de pedirle al usuario el guardar su dispositivo en caso de molestias a los demás usuarios, obligándose los usuarios respetar a los demás usuarios y a usar audífonos en caso de ser necesario.

DÉCIMA SEGUNDA. - DE LOS CAMBIOS, CANCELACIONES Y DEVOLUCIONES:

En trenes convencionales, larga distancia, trenes restaurante y cualquier otro tren que pueda poner en operación por parte del transportista no se admitirán devoluciones de boletos no utilizados sin importar el motivo o causa aparente.

En el caso de solicitar un cambio se debe realizar en un periodo mínimo de 48 horas previas a la salida del tren.

En causas imputables a Tren Maya, éste realizará la devolución del 100% del boleto por el servicio no prestado.

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, pudiendo el pasajero optar por el reembolso o cambio de fecha sin costo alguno.

En caso de que el usuario 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 trayecto no utilizado, esto aplica a trenes convencionales, larga distancia, trenes restaurante y cualquier otro tren que pueda poner en operación por parte del transportista.

En caso de atrasos y cancelaciones no contempladas en puntos anteriores, consulte nuestra Política de cambios y anulaciones.

En caso de atrasos el usuario acepta las siguientes alternativas:

TIEMPO DE ATRASO	ACCIÓN A TOMAR
1 HORA	El pasajero deberá esperar a la llegada del tren sin mayor responsabilidad para Tren Maya.
ATRASO DE 2 A 3 HORAS	Tren Maya brindará alimentos y bebidas razonables en razón de su atraso.
4 HORAS EN ADELANTE	El pasajero podrá optar por el cambio de fecha de su boleto o en su caso el reembolso del coste de sus boletos sin mayor responsabilidad para Tren Maya.

En caso de cancelaciones por causas atribuibles a Tren Maya, se darán las siguientes alternativas a los pasajeros:

- A. Transporte sustituto de igual nivel.

- B. Servicios de comunicación al punto de destino.
- C. Alimentos, de conformidad con el tiempo de espera que medie hasta el abordaje del siguiente tren o del medio alternativo de transporte.
- D. En el supuesto que por inclemencias del tiempo o altas horas de la noche Tren Maya no pudiese proporcionar un transporte sustituto o llevar al pasajero a su destino Tren Maya brindará hospedaje con alimento al pasajero y transportará a su destino en la primera oportunidad posible sin costo alguno.
- E. Si el usuario decide no utilizar ninguna de las alternativas anteriormente mencionadas y opte viajar por sus propios medios Tren Maya reembolsará el 100% del costo total de sus boletos sin mayor responsabilidad.

En caso de cancelaciones atribuibles a los pasajeros estos tendrán las siguientes opciones:

Días/Horas de anticipación	Porcentaje de devolución
6 días antes	se devolverá el 100%
3 días / 72 hrs antes	se devolverá el 25%

DÉCIMA TERCERA. - DEL TRANSPORTE DE ANIMALES: Se permitirá el transporte de animales, siempre y cuando cuenten con las siguientes características: mascotas menores a 10 kg, que viajen en su transportadora. Toda mascota debe ser registrada previo al abordaje (60 min. 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 animales deben estar en condiciones higiénicas y no se aceptan animales 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 mascotas tranquilos, entrenados y no agresivos, en caso de que la mascota sea agresiva deberá usar bozal o algún accesorio que garantice la seguridad de los pasajeros y/o el personal.
- F. En el área del restaurante no se permite el ingreso de los animales.
- 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.
- H. Los animales deberán contar con cartilla de vacunación completa y carta firmada por un médico veterinario con cédula donde manifieste el buen estado de salud de la mascota.