



# TREN MAYA

## Términos y condiciones del título

Los presentes términos y condiciones de Tren Maya, S.A. de C.V. ("Tren Maya") tienen como objetivo dar a conocer a sus Pasajeros las condiciones generales ("Términos y Condiciones") de contratación del servicio de transporte ferroviario de pasajeros (el "Servicio"). Con motivo de ofrecer un mejor servicio a sus Pasajeros, Tren Maya podrá cambiar y/o modificar sus Términos y Condiciones ya sea parcial o totalmente.

1. Los pasajeros deberán presentar una identificación al comprar un boleto y al viajar para garantizar la conformidad de los nombres y edades de todos los pasajeros.
2. En el valor del boleto está incluido el seguro de viajero, mismo que ampara las siguientes coberturas: gastos médicos, gastos funerarios por muerte accidental a bordo del tren y pérdida de equipaje.
3. El boleto es el título legal del contrato entre el transportista y el pasajero, por lo que debe conservarse para cualquier reclamación o aclaración. Los pasajeros son responsables de asegurarse de tener un boleto válido aplicable para todo el viaje.
4. Los pasajeros deben verificar su equipaje previamente al momento de abordar, pasando por los filtros de seguridad correspondientes.

- 5.** Cualquier incidente debe ser reportado con el inspector o Jefe de Estación en un período no mayor a 24 horas para hacer valido el seguro de viajero.
- 6.** Los pasajeros deberán sentarse en el vagón y asiento asignados en su boleto.
- 7.** No se admitirán devoluciones de boletos adquiridos. En el caso de solicitar un cambio, este se debe solicitar en un lapso de 120 horas previas a la salida del tren. No es posible realizar una devolución del monto pagado ofreciéndose un cambio por un boleto del mismo valor con una fecha definida por el usuario.
- 8.** Si los pasajeros llegan tarde a la puerta de embarque, *su reserva será cancelada y no se les reembolsará el importe.*
- 9.** Todos los boletos son nominativos e intransferibles, solo pueden ser utilizados por la persona nombrada en el boleto.
- 10.** Los descuentos no son aplicables a ofertas especiales o tarifas promocionales.
- 11.** Tren Maya se reserva el derecho de modificar los precios de los boletos en cualquier momento. Tren Maya también se reserva el derecho de cancelar, modificar o reprogramar cualquier oferta promocional sin previo aviso.
- 12.** Las estaciones de Tren Maya son espacios 100% libres de humo de tabaco y emisiones. Está estrictamente prohibido fumar en todas las instalaciones de Tren Maya y en el interior de los vagones del tren. El incumplimiento puede dar lugar a sanciones acorde a la legislación aplicable.

- 13.** Ningún pasajero podrá acceder al área de salidas sin un boleto válido.
- 14.** En caso de que el pasajero decida terminar su viaje antes de su estación de destino, no tendrá derecho a reembolso por el trayecto no recorrido.
- 15.** No se permitirá equipaje a bordo de los trenes sin un boleto válido. Las dimensiones máximas del equipaje permitido serán de 55 cm \* 40 cm \* 25 cm, con un peso no mayor a 25 kg.
- 16.** No se tolerará en ningún momento lenguaje ni comportamiento abusivo hacia el personal.
- 17.** Está estrictamente prohibido portar armas, materiales inflamables y contenedores comprimidos. Está estrictamente prohibido el transporte de armas y objetos punzantes a bordo.
- 18.** No se permite subir a bordo alimentos ni bebidas.
- 19.** Por el bien y la seguridad del pasajero, los niños deben estar supervisados en todo momento.
- 20.** No se permite el transporte de animales, a excepción de perros lazarillo y de apoyo emocional con correspondiente documentación (certificado de la mascota que la avala como lazarillo o apoyo emocional, comprobante médico de la persona que lo requiere y certificado de vacunación con la última vacuna). Se deberá registrar previo al abordaje y estará exento de costo.
- 21.** Es necesario que el pasajero lea y acepte el Aviso de Privacidad que se encuentra disponible en el Sitio en internet, así como en las taquillas del Tren Maya.