LINEAMIENTOS INTERNOS DE ÓRDEN Y SEGURIDAD

SERVICIO DE TRANSPORTE FERROVIARIO TURÍSTICO

CAPÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. El presente reglamento tiene por objeto establecer las normas de conducta, seguridad, derechos y obligaciones que deben observar los pasajeros, tripulación y personal de tierra abordo de los trenes y en las instalaciones de la Administradora de la Vía Corta Tijuana-Tecate (ADMICARGA).

Artículo 2. El uso del servicio implica la aceptación total e incondicional de estos lineamientos por parte de los pasajeros desde el momento de la compra de su boleto.

CAPÍTULO II: DE LOS BOLETOS Y EL ACCESO AL TREN

Artículo 3. Todo pasajero (incluidos menores de edad, según las tarifas vigentes) debe portar un boleto válido o comprobante digital de viaje para abordar.

Artículo 4. El abordaje iniciará 30 (treinta) minutos antes de la hora de salida programada y cerrará estrictamente 10 (diez) minutos antes de la partida. Los pasajeros que no se presenten a tiempo perderán su derecho de viaje sin posibilidad de reembolso, salvo políticas comerciales específicas.

- La salida para todos y cada uno de los recorridos serán estrictamente al horario acordado sin excepción alguna; por ningún motivo se retrasará la salida por la espera de un pasajero ni se realizarán paradas intermedias durante el recorrido.

Artículo 5. ADMICARGA se reserva el derecho de admisión en los siguientes casos:

* Personas bajo los efectos del alcohol, drogas, estupefacientes o cualquier otra substancia prohibida.

* Personas que muestren conductas violentas, agresivas o que alteren el orden público.

* Están prohibidos los objetos peligrosos (armas, explosivos, sustancias inflamables).

CAPÍTULO III: DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS PASAJEROS

Artículo 6. Derechos del Pasajero:

* A viajar en el asiento y clase asignada en su boleto.

* A recibir información clara sobre el itinerario, paradas turísticas y medidas de seguridad.

* A ser tratado con respeto y cortesía por todo el personal.

* A contar con el seguro de viajero vigente de acuerdo con la legislación ferroviaria aplicable.

Artículo 7. Obligaciones del Pasajero:

* Conservar su boleto durante todo el trayecto, ya que puede ser requerido por el personal de abordo.

* Respetar las indicaciones de la tripulación y personal de ADMICARGA

* Cuidar las instalaciones, asientos y mobiliario del tren.

* Mantener el orden y el respeto hacia los demás pasajeros.

CAPÍTULO IV: NORMAS DE SEGURIDAD DURANTE EL VIAJE

Artículo 8. Queda estrictamente prohibido:

1. Asomarse por las ventanas o sacar los brazos, manos o cualquier objeto con el tren en movimiento.

2. Caminar o correr entre los vagones y pasillos de manera innecesaria, especialmente en zonas de acoplamiento.

3. Abrir las puertas exteriores del tren o intentar descender mientras el tren esté en movimiento.

4. Bloquear los pasillos, salidas de emergencia o accesos a los baños con equipaje.

5. Manipular los sistemas de emergencia (frenos de mano, alarmas) sin una causa real de fuerza mayor.

6. Única y exclusivamente el personal autorizado podrá permanecer en el área de los vestíbulos de las unidades de pasajeros

7. Por cuestiones de seguridad, queda estrictamente prohibido subir a las locomotoras a pasajeros, organizadores y cualquier persona que sea ajena a la operación ferroviaria.

8. El personal estará facultado para bajar del tren en cualquier momento a cualquier tripulante (organizador o pasajero) a bordo del tren, si este considera que pone en riesgo la integridad de los pasajeros o a la operación ferroviaria.

9. Queda estrictamente prohibido descender a las vías férreas, caminar sobre ellas, cruzarlas fuera de las áreas autorizadas o ingresar a zonas operativas, patios ferroviarios, áreas de maniobras o espacios restringidos sin autorización expresa del personal ferroviario autorizado.

Asimismo, ningún pasajero podrá permanecer en áreas de acoplamiento, zonas técnicas, locomotoras, plataformas de servicio o cualquier espacio destinado exclusivamente para la operación ferroviaria.

El incumplimiento de esta disposición será considerado una falta grave y podrá derivar en el descenso inmediato del pasajero, sin derecho a reembolso, así como en la intervención de las autoridades competentes cuando corresponda.

CAPÍTULO V: CONVIVENCIA Y COMPORTAMIENTO ABORDO

Artículo 9. Espacio Libre de Humo: Queda totalmente prohibido fumar o vapear (cigarrillos electrónicos) en cualquier área del tren (vagones de pasajeros, baños, pasillos o plataformas de observación).

Artículo 10. Alimentos, bebidas y sustancias reguladas:

* Queda estrictamente prohibido el ingreso, posesión o consumo de cualquier sustancia ilícita o prohibida por la ley en cualquier área del tren (vagones de pasajeros, baños, pasillos o plataformas de observación).

* Queda estrictamente prohibido a los organizadores y personal de staff ingerir bebidas alcohólicas a bordo del tren durante el recorrido.

Artículo 11. Dispositivos Electrónicos: El uso de reproductores de música, tabletas o celulares debe realizarse con audífonos o a un volumen moderado que no perturbe la tranquilidad del resto de los pasajeros, así como la operación.

Artículo 12. Mascotas: Solo se permitirá el acceso de animales de asistencia (perros guía) debidamente acreditados.

CAPÍTULO VI: EQUIPAJE Y OBJETOS PERDIDOS

Artículo 13. Queda estrictamente prohibido abordar con hieleras, envases de vidrio, objetos punzocortantes, sustancias inflamables, contenedores térmicos, objetos voluminosos no autorizados o cualquier artículo que pueda representar un riesgo para la seguridad, comodidad o limpieza del servicio.

Artículo 14. ADMICARGA no se hace responsable por la pérdida, robo o extravío de objetos de valor (joyas, dinero, aparatos electrónicos) que el pasajero conserve bajo su custodia.

Artículo 15. Los objetos olvidados abordo serán resguardados en la oficina de la estación terminal por un plazo máximo de 30 (treinta) días. Pasado este tiempo, se procederá a su desecho o donación.

CAPÍTULO VII: SANCIONES

Artículo 16. El incumplimiento de cualquiera de las normas de este reglamento facultará a la tripulación o al personal de seguridad a:

1. Llamar la atención verbalmente al pasajero.
2. Reubicar al pasajero en otro asiento o vagón.
3. Hacer descender al pasajero en la próxima estación o parada disponible, sin derecho a reembolso.
4. Poner al infractor a disposición de las autoridades competentes en caso de conductas ilícitas o delictivas, que pongan en riesgo la operación y seguridad del tren o sus pasajeros.

Artículo 17. Los pasajeros serán responsables de los daños, perjuicios o afectaciones ocasionadas a las instalaciones, equipo ferroviario, mobiliario, vías, locomotoras, vagones o cualquier bien propiedad de ADMICARGA, derivados de actos de negligencia, vandalismo, conducta indebida o incumplimiento del presente Reglamento.

ADMICARGA se reserva el derecho de ejercer las acciones legales y administrativas correspondientes para la reparación de daños y recuperación de los costos generados.

CAPÍTULO VIII. CASOS FORTUITOS Y RESPONSABILIDAD

Artículo 18. ADMICARGA podrá suspender temporal o definitivamente cualquier recorrido cuando existan causas de fuerza mayor, caso fortuito, condiciones climáticas adversas, fallas técnicas, disposiciones de autoridad competente o cualquier situación que represente un riesgo para la seguridad de los pasajeros, del personal o de la operación ferroviaria.

Artículo 19. ADMICARGA no será responsable por retrasos, modificaciones de itinerario o cancelaciones derivadas de causas ajenas a su control. En caso de cancelación o suspensión del recorrido por las causas señaladas en el artículo anterior, ADMICARGA podrá ofrecer, según disponibilidad operativa

1. La reprogramación del viaje para una fecha posterior.

2. La emisión de boletos abiertos o cupones de viaje.
3. Cambios de fecha sujetos a disponibilidad.

Lo anterior no generará responsabilidad adicional para ADMICARGA, ni obligación de cubrir gastos externos, incluyendo hospedaje, transporte, alimentación, boletos de terceros o cualquier gasto adicional realizado por el pasajero.

Artículo 20. Las políticas de reembolso, cambios y reprogramaciones serán determinadas exclusivamente por ADMICARGA conforme a las condiciones operativas y comerciales vigentes al momento de la cancelación.

Artículo 21. Los pasajeros serán responsables de los daños y perjuicios ocasionados por actos de negligencia, vandalismo, conducta indebida o incumplimiento del presente Reglamento.

CAPÍTULO IX. DISPOSICIONES FINALES

Artículo 22. Los presentes Lineamientos serán aplicables a todos los pasajeros, organizadores, proveedores, visitantes y personal que ingrese o utilice las instalaciones y servicios ferroviarios operados por ADMICARGA.

Artículo 23. Cualquier situación no prevista en los presentes Lineamientos, será resuelta por la administración y el personal autorizado de ADMICARGA, conforme a la normativa ferroviaria aplicable y a los criterios de seguridad operacional.

Artículo 24. Los presentes Lineamientos entrarán en vigor a partir de su publicación oficial y permanecerá vigente hasta su modificación o sustitución.