



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

I. 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.
- 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 usuarios, la cual incluye los permisos para prestar los servicios auxiliares requeridos.
- d. Su Registro Federal de Contribuyentes (RFC) es: TMA220603D80.
- e. Es su voluntad de Tren Maya prestar los servicios de transporte solicitados.

B. Declara "EL USUARIO", que:

- a. Todos los datos e información asentados en la reserva y el 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, cuyo alcance y características declara conocer y entender.
- e. El usuario manifiesta que ha sido informado respecto de las tarifas vigentes aplicables a los servicios solicitados, así como sobre la existencia de la legislación mexicana aplicable en materia de transporte ferroviario, entre la que se encuentran, de manera enunciativa más no limitativa, la Ley Reglamentaria del Servicio Ferroviario, la Ley de Vías Generales de Comunicación, su Reglamento y el Código de Comercio, así como de las disposiciones contenidas en el presente Contrato".



II. DEFINICIONES:

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

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 Carros: Significa, las unidades destinadas a la prestación del servicio de transporte.

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

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

Punto de Origen: Significa, la estación del Tren Maya de partida elegida por el usuario plasmado en el boleto en el que inicia la prestación del servicio de transporte ya sea en vías públicas, en vías auxiliares o instalaciones de terceros.

Punto de Destino: Significa, la estación del Tren Maya de destino elegida por el usuario plasmada en el boleto en el que se concluye la prestación del servicio de transporte.

Reglamento Ferroviario: Significa, el Reglamento del Servicio Ferroviario vigente.

Reserva: Significa, el formato previamente establecido, y autorizado por Tren Maya mediante el cual, en forma electrónica o presencial, el usuario solicita el servicio de transporte, obligando al usuario en todos los términos y condiciones señalados en el presente documento.

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

SICT: Significa, la Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes.

Servicio: Significa, el servicio de transporte ferroviario de usuarios, el cual presta Tren Maya en términos de lo dispuesto por la Ley Reglamentaria del Servicio Ferroviario, el Reglamento Ferroviario, las Normas Oficiales Mexicanas y demás disposiciones aplicables.

Tarifas de Servicio: Significa, la contraprestación que el Usuario deberá pagar a Tren Maya por la prestación de los Servicios.

III. MARCO JURÍDICO

- A. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y sus reformas.
- B. Código civil federal.
- C. Código de comercio.
- D. Ley Reglamentaria del Servicio Ferroviario.
- E. Ley General para la Inclusión de Personas con Discapacidad.
- F. Reglamento del Servicio Ferroviario.





IV. 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 la 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 Tren Maya están sujetos a:

- A. Las disposiciones contenidas en este contrato,
- B. Las tarifas y reglamentación aplicables.
- C. El transporte y demás servicios prestados estarán sujetos a las condiciones definidas por Tren Maya.
- D. Las disposiciones legales que resulten aplicables a cada caso en particular.

SEGUNDA. - RÉGIMEN DE RESPONSABILIDAD: El servicio de transporte está sujeto al régimen de responsabilidad establecido en 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 contrato y están a disposición de manera electrónica para consulta del usuario en las oficinas de Tren Maya y sus taquillas, en las agencias de viaje que fungen como sus representantes y en la página <https://www.trenmaya.gob.mx/>

TERCERA. - TARIFAS:

La Tarifa para el servicio de transporte objeto de este contrato está sujeta a modificación en cualquier momento y sin previo aviso, en caso de que el usuario solicite cualquier tipo de cambio a las condiciones inicialmente contratadas. Tren Maya 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.

La presentación de los documentos requeridos para acreditar la titularidad del boleto y tarifa adquirida deberá realizarse de manera física y en formato vigente, conforme a las tarifas que así lo indiquen. Dichos documentos constituyen un requisito indispensable tanto para la compra del boleto como para acreditar la titularidad del pasajero durante el proceso de abordaje.

La falsificación, alteración o uso indebido de documentos podrá derivar en la anulación del boleto y, en su caso, en la aplicación de las acciones legales correspondientes.

- A. Tarifa Internacional:** Aplica para todas las personas de nacionalidad extranjera, quienes deberán presentar, al momento de adquirir su boleto y/o antes de abordar, uno de los siguientes documentos vigentes:
- a. Pasaporte.
 - b. Tarjeta de Residente Temporal o Tarjeta de Visitante Regional (válida para personas residentes de Guatemala, Belice, El Salvador y Honduras).

No se aceptará ningún otro tipo de identificación para acceder a esta tarifa.





- B. Tarifa Nacional:** Aplica para usuarios con nacionalidad mexicana o extranjeros con residencia permanente en el país. Al momento de adquirir el boleto y/o antes de abordar, será necesario presentar, alguno de los siguientes documentos vigentes:
- Credencial para Votar del Instituto Nacional Electoral (INE) vigente.
 - Pasaporte Nacional (vigente).
 - Carta de naturalización o Tarjeta de Residente Permanente vigente.
- C. Tarifa Local:** Aplica para ciudadanos mexicanos con residencia en los estados de Chiapas, Tabasco, Campeche, Yucatán y Quintana Roo, así como para cónsules y embajadores. Para acceder a esta tarifa se deberá presentar al momento de adquirir un boleto y antes de abordar alguno de los siguientes documentos vigentes:
- Credencial para Votar del Instituto Nacional Electoral (INE) vigente.
 - Carta de vecindad vigente.
 - Carnet de acreditación como Embajador y/o matrícula consular vigente.

No será un documento válido la residencia temporal, residente permanente, ni la licencia de conducir para acceder a esta tarifa.

- D. Tarifa Especial:** Para acceder a esta tarifa, el usuario deberá encontrarse dentro de alguno de los siguientes supuestos y presentar documentación vigente al momento de la compra del boleto y/o antes de abordar:
- Personas mayores y que cuenten con su Credencial INAPAM, deberán presentar su credencial vigente al momento en la taquilla y/o al abordar el tren.
 - Personas con discapacidad, para acceder a esa Tarifa el usuario deberá presentar el documento por medio del cual se acredite la condición (credencial o constancia).
 - Para acceder a esta tarifa, el usuario deberá presentar credencial, constancia o documento vigente que acredite su condición, emitido por una institución oficial.
 - Estudiantes. Para acceder a esta tarifa deberá presentar en la taquilla y/o al abordar la credencial oficial vigente (físico o virtual) el cual debe contener nombre y fotografía del estudiante, nombre de institución y sello (en caso de que aplique).

En caso de no contar con credencial vigente, se deberá presentar impresa alguno de los siguientes documentos: boleto, constancia de estudios o certificado.

La institución educativa deberá estar incorporada a la SEP, UNAM, IPN, UAM, o cualquier otra institución registrada en el Sistema Educativo Nacional.

- Maestro, docente o profesor con credencial en original (físico o virtual) y estar vigente. Para acceder a esta tarifa, se deberá presentar en la taquilla y/o al abordar la credencial, la cual deberá tener lo siguiente:
 - Contener nombre y fotografía del maestro, nombre de la institución, firma y sello (en caso de que aplique). Si no se cuenta con su credencial en curso, presentar el último talón de pago original, impreso e identificación oficial.
 - La escuela que expida la credencial debe estar incorporada a la SEP o cualquier institución registrada en el Sistema Educativo Nacional.





3. El descuento aplica exclusivamente a maestros, docentes o profesores activos, así como al personal administrativo y directivo. La credencial de sindicatos no es válida para este descuento.
4. La institución educativa que expida la credencial debe estar incorporada a la SEP, UNAM, IPN, UAM, o cualquier otra institución registrada en el Sistema Educativo Nacional.
- f. Militares en activo, retiro y derechohabientes, trabajadores ISSFAM, Banjercito, Grupo Mundo Maya, Tren Maya, Mexicana y AIFA, debiendo mostrar su credencial de identificación como derechohabiente o empleado de las empresas citadas.

En caso de que el usuario que adquirió su boleto no cuente con alguna de las anteriores al momento de abordar Tren Maya no será responsable por los siguientes:

1. Pérdida del tren.
2. Gastos adicionales por la pérdida del tren.
3. Ningún tipo de pago por no haber abordado el tren.
4. El reembolso del boleto y de ningún servicio adicional que haya adquirido con Tren Maya.

CUARTA. – DE LA COMPRA: El usuario se obliga a pagar el servicio de transporte adquirido en cualquier punto de venta directa o indirecta. Las Tarifas ofertadas están sujetas a las siguientes condiciones:

- A. Capacidad limitada: Las clases de reservación y sus tarifas no están necesariamente disponibles en todas las rutas.
- B. Temporalidad: Los niveles de precio y condiciones pueden variar dependiendo de los lugares de destino y las fechas seleccionadas.

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

QUINTA. - OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS: El usuario 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.

El usuario se obliga a presentarse cuando menos 60 minutos antes de la hora de abordaje señalada en su boleto, con el fin de contar con el tiempo necesario para abordar en caso de revisión.

Usuario con boleto para viajar en el Tren de larga distancia deberá presentarse en estación por lo menos con 90 minutos de anticipación a la hora de salida señalada en su boleto.

Se recomienda tomar en cuenta las inclemencias del tiempo y tráfico de la zona.

SEXTA. - FORMAS DE PAGO DEL BOLETO: El boleto podrá ser pagado por el usuario ya sea en efectivo o mediante tarjeta bancaria para lo cual el usuario 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, entendiendo 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 Usuario y a la autorización bancaria correspondiente.

La venta de títulos de transporte en los diferentes servicios comerciales de Tren Maya puede conllevar gastos de gestión, que se calculan como un porcentaje sobre el precio del transporte o un importe fijo. Los gastos de gestión pueden variar según cada canal de venta específico.

SÉPTIMA. - SEGURO: Queda amparada la responsabilidad civil por daños a terceros en sus personas, de los que el Tren Maya sea legalmente responsable, de acuerdo con la legislación aplicable en materia de responsabilidad civil y las disposiciones aplicables para el transporte de pasajeros.

OCTAVA. - DEL BOLETO: El boleto es el documento que formaliza el contrato de transporte, tanto oneroso como gratuito, entre Tren Maya y la persona que viaja (usuario), para la prestación de uno o más servicios de transporte, y que faculta al usuario para hacer uso del servicio, podrá ser físico o electrónico, en el cual el nombre del Tren Maya 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 de Tren Maya. El domicilio del Tren Maya será la estación de salida que aparezca en el boleto frente a la primera abreviatura del nombre de Tren Maya.

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 boletos 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. Tren Maya podrá exigir una identificación oficial vigente del Usuario o alguna de las señaladas en la cláusula tercera del presente documento y en su caso anular el boleto si lo pretende utilizar otra persona.

Todo usuario que desee viajar a bordo del tren deberá presentar, al momento de abordar, una identificación vigente que respalde la tarifa correspondiente. En caso de no contar con dicha identificación, no se le permitirá abordar y no tendrá derecho a cambio de fecha, devolución o reembolso sin mayor responsabilidad para Tren Maya

El boleto es el título legal del contrato entre Tren Maya y el usuario. El uso del boleto representa la aceptación tácita del presente Contrato de adhesión, por lo que debe conservarse para cualquier reclamación o aclaración.

- A. El viaje puede ser sencillo (un trayecto) o redondo (ida y regreso, cada boleto es válido únicamente para un uso y en las fechas y horas señaladas.
- B. El usuario deberá verificar que todos los datos de su reserva sean correctos antes de realizar el pago, tanto en taquilla como en el sitio web.

En la taquilla, el personal de Tren Maya repetirá la información de la compra para su confirmación, y al efectuar el pago el usuario acepta los Términos y Condiciones establecidos del presente documento.



En el sitio web, el usuario deberá revisar la información mostrada en el resumen de la reserva y seleccionar la casilla de “He leído y aceptado los términos y condiciones establecidos en el contrato de adhesión” previo al pago.

Una vez concluida la compra, Tren Maya no será responsable de reembolsos, cancelaciones o modificaciones derivadas de errores en los datos proporcionados por el usuario.

- A. El boleto es personal e intransferible.
- B. Si el usuario 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.
- C. Para poder abordar al tren es necesario llevar el boleto 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 podrá reservarse el derecho de brindar el servicio de transporte, sin que este otorgue al usuario el derecho a realizar de algún reclamo, interponer demanda, requerir de pago o cualquier otra responsabilidad ante alguno de los siguientes eventos:

- A. Si el usuario utiliza un boleto que no corresponda al usuario.
- B. Si el usuario utiliza un boleto apócrifo, falso o alterado.
- C. Si el usuario utiliza un boleto objeto de reventa.

TREN MAYA advierte a sus usuarios que la compra de boletos debe realizarse exclusivamente a través de los canales oficiales autorizados (sitio web oficial, taquillas físicas o distribuidores expresamente designados).

- A. Tren Maya no se hace responsable por compras realizadas en sitios web no oficiales, páginas fraudulentas o por intermediarios no autorizados, que utilicen indebidamente el nombre, logotipo o imagen de Tren Maya.
- B. En caso de adquirir boletos a través de medios no oficiales, Tren Maya no asumirá responsabilidad alguna, por pérdidas económicas, accesos denegados, fraudes u otros perjuicios derivados. Asimismo, el usuario reconoce que la presentación de boletos falsos o inválidos no generará derecho alguno a reembolso, servicio o asistencia legal por parte de Tren Maya.
- C. Cualquier denuncia o acción legal contra sitios o personas que incurran en prácticas fraudulentas deberá ser gestionada directamente por el usuario ante las autoridades competentes.

NOVENA. – DE LA FACTURACIÓN: La facturación de los boletos adquiridos deberá ser realizada directamente por el usuario, dentro de un plazo máximo de treinta (30) días naturales contados a partir de la fecha de compra, y únicamente dentro del mismo mes calendario en que ésta se haya efectuado, conforme a la legislación fiscal vigente.

La emisión de la factura se llevará a cabo exclusivamente a través del sitio web oficial:
<https://reservas.ventaboletoستrenmaya.com.mx/web/portal/inicio>





No se recibirán solicitudes de facturación por correo electrónico ni por ningún otro medio distinto al señalado.

La facturación podrá incluir, además del boleto, los servicios adicionales adquiridos en la misma operación.

Para el caso de personas físicas o morales extranjeras, el usuario deberá comunicarse al correo electrónico info@ventaboletoستrenmaya.com.mx para recibir información y orientación sobre el procedimiento aplicable.

Una vez emitida la factura, no procederá la refacturación, modificación ni corrección de datos fiscales, por lo que es responsabilidad del usuario verificar que la información proporcionada sea correcta antes de concluir el proceso.

Nota: Una vez emitida la factura, el boleto no será susceptible de cambios de fecha, horario o ruta, conforme a las condiciones del servicio contratado.

DÉCIMA. - DE LOS RETRASOS, CAMBIOS, CANCELACIONES Y DEVOLUCIONES: La presente cláusula es aplicable a los trenes convencionales, de larga distancia, trenes restaurante, así como a cualquier otro servicio de transporte ofrecido por Tren Maya.

A. Cambios de fecha: El usuario podrá solicitar un único cambio de fecha, siempre que la solicitud se realice con al menos 48 horas de anticipación a la salida programada del tren y esté sujeta a disponibilidad operativa, la solicitud deberá enviarse al correo electrónico info@ventaboletoستrenmaya.com.mx, adjuntando:

- a. Copia digital del boleto.
- b. Comprobante de pago en formato JPEG, JPG o PDF.
- c. Datos de contacto del usuario y la nueva fecha solicitada.

Una vez efectuado el cambio, el boleto no será susceptible de cancelación ni reembolso.

Nota: Los boletos que hayan sido facturados no serán elegibles para cambios.

B. Restricciones generales:

- a. No procederán reembolsos ni devoluciones cuando el boleto haya sido adquirido bajo una tarifa distinta a la que correspondía
- b. Los boletos adquiridos bajo campañas promocionales o tarifas especiales estarán sujetos a las condiciones específicas de dichas promociones, pudiendo no permitir cambios.
- c. En caso de que el usuario decida no continuar el viaje hasta la estación de destino señalada en su boleto, no procederá reembolso por el trayecto no utilizado quedando enteramente bajo su responsabilidad.
- d. Si el usuario no se presenta oportunamente al proceso de abordaje, el boleto se considerará como utilizado, sin derecho a reembolso, devolución o cambio, salvo en los casos previstos por la legislación aplicable.





- e. Los cambios de asiento deberán realizarse exclusivamente a través del sitio <https://reservas.ventaboletoستrenmaya.com.mx>, y se considerarán como una modificación del boleto, aplicándose las condiciones vigentes para cambios, sujeto a disponibilidad.

C. Cancelaciones del servicio: En caso de cancelación del servicio por causas de *operación* de *Tren Maya* y *caso* fortuito o de fuerza mayor (tales como fenómenos naturales, disposiciones de la autoridad, contingencias sanitarias u otros eventos ajenos al control de *Tren Maya*), el usuario podrá optar por:

- El reembolso del monto pagado, o
- El cambio de fecha del viaje, sin penalización, conforme a los procedimientos establecidos.

Cuando la cancelación del servicio sea imputable a Tren Maya, este realizará el reembolso total del boleto correspondiente al servicio no prestado. El usuario contará con un plazo de 30 días naturales, contados a partir de la fecha de la cancelación del servicio, para solicitar el reembolso mediante el correo info@ventaboletoستrenmaya.com.mx.

D. Retrasos: En caso de retrasos atribuibles a *Tren Maya*, el usuario tendrá derecho a las alternativas o compensaciones que resulten procedentes, de conformidad con la normatividad vigente y las disposiciones aplicables en materia de protección al consumidor.

TIEMPO DE ATRASO	ACCIÓN A TOMAR
1 HORA	El usuario deberá esperar a la llegada del tren sin mayor responsabilidad para Tren Maya.
ATRASO DE 2 A 3 HORAS	Tren Maya brindará alimento y bebidas razonables debido a su retraso.
4 HORAS EN ADELANTE	El usuario 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.

E. En caso de cancelaciones por causas atribuibles a *Tren Maya*, será en términos de la Legislación aplicable.

F. Cancelaciones por parte del usuario: No se generarán devoluciones ni reembolsos por boletos no utilizados, independientemente del motivo.

DÉCIMA PRIMERA. - MENORES DE EDAD: Todo menor de edad que viaje a bordo del Tren Maya deberá estar acompañado por su padre, madre o tutor legal. No se permitirá que personas distintas trasladen o acompañen a menores, salvo en los casos debidamente autorizados mediante carta responsiva.

La carta responsiva podrá presentarse utilizando el formato de ejemplo que se anexa al presente Contrato de Adhesión o mediante otro documento original, siempre que contenga los datos vigentes del menor y del padre, madre o tutor, así como la firma autógrafa del responsable legal y copia de su identificación oficial.



A. Viaje con infantes menores de 3 años. Únicamente el padre, madre o tutor legal podrá viajar con un infante menor de tres años, sin costo adicional, en proporción 1:1, incluyendo una carriola.

- a. El infante no tendrá derecho a un asiento y deberá viajar en brazos del adulto.
- b. Tren Maya emitirá un boleto para el infante, vinculado al boleto del adulto.
- c. Para abordar, será obligatorio presentar en formato físico el acta de nacimiento o certificado de nacimiento del infante, junto con el boleto correspondiente.
- d. En caso de que el padre/ tutor, omite registrar al menor, deberá adquirir un boleto adicional para el infante, con la tarifa más baja disponible, el cual incluirá derecho a asiento y estará sujeto a disponibilidad.

B. Viaje con más de un infante.

Si el padre, madre o tutor legal viaja con más de un infante menor de tres años, se deberá pagar la tarifa más baja disponible de la ruta adquirida por cada infante adicional.

En estos casos, el infante adicional tendrá derecho a asiento y al transporte de equipaje permitido.

Los menores de edad a partir de los 15 años cumplidos podrán viajar sin la compañía de un adulto únicamente si presentan, al momento del abordaje, una carta responsiva firmada por su padre, madre o tutor legal, conforme al formato establecido en el Anexo 1 del presente contrato.

Dicha carta deberá contener al menos la siguiente información:

- a. Nombre completo del menor
- b. Nombre completo del padre, madre o tutor legal
- c. Número(s) de contacto del tutor legal
- d. Copia de identificación oficial del firmante
- e. Acta de nacimiento del menor con el cual acredite el parentesco o documento con el cual acredite la tutela.
- f. Ruta y horario del viaje autorizado

Tren Maya no será responsable por situaciones derivadas del comportamiento del menor o actos atribuibles a terceros; sin embargo, se compromete a brindar apoyo en caso de emergencia, contactando a la persona responsable conforme a los datos proporcionados.

La carta responsiva será un requisito indispensable para abordar y deberá presentarse en original junto con copia de una identificación del padre o tutor, para su resguardo en la Estación.

En caso de que el menor de edad viaje en compañía de algún otro adulto que no sean sus padres o tutores legales deberá presentar una carta responsiva firmada por alguno de los padres de este donde se le autorice expresamente y bajo su responsabilidad el viajar a su cuidado, debiendo adjuntar acta de nacimiento del menor e identificación de los padres.

DÉCIMA SEGUNDA. - EQUIPAJE: La persona Usuaria podrá transportar como máximo tres (3) piezas con peso total de hasta cincuenta (50) kilogramos, sin cargo considerando dimensiones máximas de 66x42x26 cm, para el equipaje general, una maleta de cabina de 55x40x25, cm con un peso máximo de 10 kg y un





artículo personal, siempre que pueda hacerse cargo de su equipaje sin necesidad de asistencia. Los usuarios son responsables en todo momento de su equipaje, será considerado como artículo personal a efecto de lo anterior bolsos de mano, mochilas, maletines o similares.

Los elementos para la movilidad de usuarios como muletas, bastones, sillas de ruedas, prótesis, andadores o instrumentos inherentes a su condición podrán transportarse sin cargo adicional.

Todo equipaje deberá estar identificado por el usuario con la información personal de este, que incluya el nombre completo y número de teléfono.

Tren Maya podrá negar el transporte de equipaje cuando, por su peso, tamaño, naturaleza o empaque, resulte riesgoso o inadecuado para su transporte. Tren Maya podrá negar la admisión de equipaje por peso, tamaño, naturaleza, empaque, sustancias peligrosas, riesgo a terceros, afectación a la seguridad operacional o al aforo del coche.

Tren Maya 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. La transportación documentada de artículos frágiles es bajo riesgo del usuario.

Queda estrictamente prohibido el transporte de menaje, equipaje de carga, hieleras y contenedores de alimentos perecederos a bordo del Tren Maya. Asimismo, cualquier equipaje (incluyendo, pero no limitado a, maletas, bolsas, bultos, cajas o artículos similares) que exceda las dimensiones y/o el peso máximo establecidos en el reglamento del Servicio Ferroviario.

En caso de pérdida de equipaje por causa imputables al Tren Maya aplicará el seguro de responsabilidad civil 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 Reglamento del Servicio Ferroviario.

DÉCIMA TERCERA. - 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, número de asiento, coche, 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 al propietario la identificación de su contenido, factura de compra (si aplica), su INE/Pasaporte vigente, y cuando se trate de elementos electrónicos (celular, ordenadores o dispositivos electrónicos, encendiendo su dispositivo con clave de acceso, etc.).

Los objetos olvidados, perdidos o abandonados por los clientes, que sean hallados en los trenes, andenes u otras áreas como baños, pasillos, jardines etc., serán entregados en al jefe de estación para su guardia y custodia, por un periodo máximo de 30 días y durante el cual estarán a disposición de los clientes para su entrega, previa acreditación de la propiedad, posterior a ese tiempo Tren Maya podrá disponer de los objetos no reclamados.





DÉCIMA CUARTA. - RESTRICCIONES: Las presentes restricciones tienen por objeto garantizar la seguridad, el orden, la continuidad operativa y la adecuada prestación del servicio de transporte de pasajeros. En consecuencia, dichas disposiciones son de observancia obligatoria para todos los usuarios durante el uso de los servicios ofrecidos por esta empresa.

El incumplimiento de las restricciones previstas en la presente cláusula podrá dar lugar a la aplicación de las medidas administrativas y operativas correspondientes, de conformidad con lo establecido en el presente Contrato de Adhesión y en la normatividad aplicable.

- 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 a los pasajeros, 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 para el abordaje del tren, 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 usuarios dentro del Tren, salvo para lactantes o personas con alguna condición médica debidamente acreditada.
- F. Los usuarios 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 usuarios. (gritos, ruido con móviles, sonidos molestos, etc.) en caso de no apegarse a las indicaciones, la persona será retirada de las instalaciones y en su caso puesta a disposición de la autoridad.
- G. **Tren Maya se reserva el derecho de negarle el acceso a las estaciones y al abordaje de trenes a:**
 - a. Personas en evidente estado de ebriedad y/o bajo el efecto de estupefacientes, enervantes o psicotrópicos.
 - b. Personas que por su conducta constituyan peligro o riesgo para sí mismos o para otras personas o bienes de a bordo, así como aquellos que den muestras notorias de agresividad, que pueda poner en riesgo a la tripulación y/o demás pasajeros, a la estación, al tren y componentes y/o elementos.





- c. Menores que requieran viajar sin acompañante y no cumplan con las condiciones previstas, referentes a la documentación obligatoria.
- d. Personas que pretendan viajar solas y sufran de alguna discapacidad que requiera el acompañamiento, es importante considerar que nuestro personal no está posibilitado para ayudarlo a las siguientes actividades: comer, asistirle dentro del sanitario, atender necesidades fisiológicas en su asiento ni tampoco prestarle servicios médicos. Es importante que las personas que requieran apoyo por su condición viajen con una persona para acompañamiento y atención en todo momento.
- e. Usuarios 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.
- f. Usuarios con enfermedad en etapa terminal o desahucio por causas distintas. Adicional al certificado médico, se requiere que el usuario viaje acompañado.
- g. A las personas que, por la naturaleza de su enfermedad, presenten riesgos para los demás pasajeros, o que por su estado de salud su transportación pueda implicar un riesgo para su vida.
- h. Por razones de seguridad y salud, Tren Maya podrá negar el abordaje a mujeres embarazadas a partir del séptimo mes de gestación por lo que se recomienda consultar con su médico antes de realizar el viaje. Tren Maya no asume ninguna responsabilidad por cualquier eventualidad, complicación médica, trabajo de parto, parto prematuro o contingencia relacionada con el estado de embarazo que pueda presentarse en caso de permitir el abordaje.

Si Tren Maya acepta transportar a las personas descritas anteriormente, será bajo la estricta responsabilidad del usuario y deberá tomar las medidas necesarias para proteger su salud durante el trayecto del viaje.

DÉCIMA QUINTA. - OBJETOS PROHIBIDOS: El Usuario no podrá transportar, en ningún caso, ya sea dentro de su equipaje o de manera independiente, objetos o sustancias que representen un riesgo para la seguridad, la salud, la operación ferroviaria o las instalaciones de Tren Maya, incluyendo de manera enunciativa más no limitativa:

- A. Materiales y sustancias peligrosas tales como:
 - a. Gases comprimidos tales como gas butano, propano, oxígeno, etc.
 - b. 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.
 - c. Corrosivos como ácidos, álcalis, mercurio, aditivo para acumuladores, etc.
 - d. Explosivos incluyendo, cohetes, pirotecnia, fulminantes, luces de bengala, etc.
 - e. Líquidos o sólidos inflamables como gasolina, cerillos de fricción, pinturas, solventes, etc.
 - f. Materiales radioactivos.
 - g. Portafolios o cajas con mecanismos instalados de alarma.
 - h. Otros artículos peligrosos como material magnético y sustancias irritantes.





- i. Oxidantes como blanqueadores o peróxidos.
 - j. Sustancias venenosas e infecciosas como insecticidas, herbicidas, cultivos virales, etc.
 - k. Sangre humana, órganos y tejidos, así como muestras de laboratorio.
 - l. Otros que conforme a la reglamentación vigente y las políticas de Tren Maya que puedan causar daño a la salud de Usuarios, empleados, trenes o instalaciones.
- B. Objetos punzocortantes: Se entenderá por objeto punzocortante todo instrumento, herramienta o artículo que, por sus características físicas, tales como filo, punta o ambos, tenga la capacidad de cortar, perforar o penetrar la piel, tejidos u otros materiales, representando un riesgo potencial para la seguridad de las personas.
- C. Objetos que pueden prohibirse por razones de seguridad, riesgo u operatividad, incluyendo:
- a. Objetos voluminosos que obstruyan pasillos o áreas comunes.
 - b. Bicicletas eléctricas.
 - c. Motocicletas y motonetas o vehículos similares.
 - d. Carros eléctricos infantiles.
 - e. Scooters eléctricos.
 - f. Patines eléctricos.
 - g. Tablas de surf, tablas de paddle o artículos deportivos de gran tamaño.
 - h. Muebles, electrodomésticos o bultos de grandes dimensiones.
 - i. Cajas, paquetes o equipaje que excedan las dimensiones permitidas para equipaje.
 - j. Neveras grandes o hieleras rígidas de gran capacidad.

Asimismo, queda estrictamente prohibida la transportación de armas de fuego, salvo en los casos previstos en la Cláusula Vigésima, así como de sustancias, mercancías ilícitas o cualquier otro objeto prohibido por la normatividad nacional o internacional aplicable.

De igual forma, se prohíbe el transporte de cualquier tipo de carga que cause molestias a otros usuarios, que no sea apta para su traslado en el habitáculo, o que se encuentre incluida 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.

En caso de que el Usuario intente ingresar o transportar cualquiera de los objetos señalados en la presente cláusula, el personal de seguridad y/o la Guardia Nacional se encontrarán facultados para retener dichos objetos.

- A. Cuando los objetos retenidos constituyan un riesgo para la seguridad o se presuma la comisión de un ilícito, éstos serán puestos a disposición de la autoridad competente, deslindándose Tren Maya de cualquier responsabilidad al respecto.
- B. Tratándose de objetos que no representen riesgo para la seguridad, tales como artículos voluminosos, eléctricos recreativos o equipaje fuera de dimensiones permitidas, éstos quedarán bajo resguardo en la estación donde fueron retenidos, por un plazo máximo de treinta (30) días naturales, contados a partir de la fecha de retención.





El Usuario propietario podrá recuperar los objetos retenidos únicamente de manera personal en la estación donde quedaron bajo resguardo, dentro del plazo señalado, debiendo acreditar su identidad mediante identificación oficial vigente y cumplir con los requisitos administrativos que determine Tren Maya, en caso de que la recuperación sea realizada por un tercero, éste deberá presentar carta poder debidamente firmada por el titular, así como copia de la identificación oficial vigente del Usuario propietario, además de la identificación oficial vigente del compareciente.

Transcurrido el plazo establecido sin que se realice la recuperación correspondiente, los objetos retenidos serán puestos a disposición de la autoridad competente, sin que Tren Maya asuma responsabilidad alguna respecto de su resguardo, destino o disposición posterior.

DÉCIMA SEXTA. - DE LA SEGURIDAD: Al adquirir el boleto, el usuario acepta y autoriza a Tren Maya, o a cualquier tercero que Tren Maya designe, a inspeccionar su equipaje. En caso de que se detecten artículos no autorizados conforme al reglamento del servicio ferroviario y a lo dispuesto en la cláusula anterior Tren Maya podrá abrir el equipaje para retirar dichos artículos, mismos que serán entregados a las autoridades correspondientes.

Tren Maya podrá negar el abordaje del equipaje que contenga objetos prohibidos o considerados peligrosos, sin que ello implique responsabilidad alguna para Tren Maya o para el tercero designado.

Agradecemos la comprensión y cooperación de los usuarios durante las revisiones, inspecciones y verificaciones realizadas tanto a las personas como a sus pertenencias, con el fin de garantizar la seguridad y cumplimiento normativo.

DÉCIMA SÉPTIMA. - USO DE APARATOS ELECTRÓNICOS: Está permitido el uso de celulares, computadoras, 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, obligando a los usuarios a respetar a los demás usuarios y a usar audífonos en caso de ser necesario.

DÉCIMA OCTAVA. - DEL TRANSPORTE DE MASCOTAS, ANIMALES DE COMPAÑÍA Y ANIMALES DE ASISTENCIA: Tren Maya ofrece a los usuarios la posibilidad de realizar el viaje con mascotas o animales de compañía, así como con animales de asistencia y, en su caso, animales de apoyo emocional, a bordo de sus trenes, de conformidad con las condiciones comerciales, operativas, sanitarias y de seguridad aplicables a cada servicio ferroviario y a lo establecido en el presente Contrato de Adhesión.

El usuario preferentemente deberá presentarse en la taquilla con un mínimo de una (1) hora de anticipación respecto a la salida programada del tren, a fin de permitir la verificación de disponibilidad, el registro correspondiente y el cumplimiento de las condiciones operativas y de seguridad.

- A. Mascotas o Animales de Compañía: Para efectos del presente Contrato, se consideran mascotas o animales de compañía las siguientes especies: perros, gatos, hurones, aves no de corral, cobayas, hámster y conejos.





- B. Animales de Asistencia: Los que, previo adiestramiento proporcionado por el proveedor, pueden obedecer instrucciones o estar condicionados para lograr fines específicos y cuenten con los permisos o autorizaciones correspondientes para su comercialización conforme a la legislación vigente.
- C. Animales de Apoyo Emocional: Se consideran animales de apoyo emocional aquellos que han sido adiestrados para brindar acompañamiento a personas con condiciones médicas o emocionales, tales como trastornos diabéticos, epilépticos u otros problemas de salud debidamente acreditados, para su transporte deberá presentar certificado médico vigente que acredite la función de apoyo emocional.

En todos los casos, el transporte de animales estará sujeto al cumplimiento de las disposiciones sanitarias, de seguridad y convivencia establecidas por Tren Maya, así como a lo previsto en el presente Contrato de Adhesión.

Para viajar con alguna mascota, animal de compañía, de asistencia o apoyo emocional a bordo, se debe cumplir con las siguientes condiciones:

- A. Solo se permite una mascota, animal de compañía, asistencia o apoyo emocional, por viajero.
- B. El peso máximo deberá ser de hasta 10 kg.
- C. Deberá viajar dentro de una transportadora cerrada, con dimensiones máximas de 60 x 35 x 35 cm.
- D. La transportadora deberá colocarse a los pies o sobre las piernas del viajero, sin ocupar asientos.
- E. Deberán estar siempre bajo el control de su propietario, en todas las fases del viaje.
- F. En caso de que otros usuarios manifiesten incomodidad o que la mascota genere molestias, el personal de a bordo buscará una alternativa adecuada para continuar el viaje en otro espacio del tren.

Toda mascota, animal de compañía, de asistencia y apoyo emocional, debe ser registrada en la estación de punto de salida (60 min. antes) previo al abordaje 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 correspondiente, conforme al formato CR-CMZ-001 contenido en el Anexo 2 del presente contrato, la cual también podrá descargarse desde la página oficial de Tren Maya <https://www.trenmaya.gob.mx/>, solicitarse por correo electrónico a info@ventabolestrenmaya.com.mx o proporcionarse directamente en las taquillas de las estaciones.
- B. Llevar la documentación expedida por un veterinario: certificado médico expedido por un médico veterinario el cual avale el buen estado de salud de la mascota y cartilla de vacunación, la cual deberá mostrar al momento de abordar con una vigencia no mayor a 30 días.
- C. Los animales deben estar en condiciones higiénicas y no se aceptan animales visualmente enfermos, o en lactancia.
- D. Los animales de asistencia deberán portar placa y correa de identificación en todo momento, sólo se permite un animal de servicio por usuario.
- E. Las mascotas, animales de compañía, de asistencia y apoyo emocional, no deben ocupar asientos, ni desplazarse por los pasillos sin correa o fuera de la transportadora.





- F. Deberán ser mascotas tranquilas, entrenadas y no agresivas, en caso de que la mascota sea agresiva deberá usar bozal o algún accesorio que garantice la seguridad de los usuarios y/o el personal.
- G. En el área de cafetería o restaurante no se permite el ingreso de los animales.
- H. En caso de algún incidente correrá por cuenta del usuario cualquier daño que su mascota ocasione al Tren, las instalaciones y/o los usuarios.

DÉCIMA NOVENA. - TRANSPORTE DE BICICLETAS: Tren Maya permitirá el transporte de bicicletas convencionales siempre que las condiciones operativas, de seguridad y disponibilidad de espacio lo permitan.

El usuario deberá presentarse en la taquilla con un mínimo de una (1) hora de anticipación respecto a la salida programada del Tren, a fin de permitir la verificación de disponibilidad, el registro correspondiente y el cumplimiento de las condiciones operativas y de seguridad.

- A. No se admiten bicicletas eléctricas, ni scooters eléctricos.
- B. No se admiten bicicletas en el vagón cafetería, vagón restaurante y en los camarotes.
- C. 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.
- D. Las bicicletas deben situarse en los espacios para ello, sin invadir el espacio dedicado a las maletas, los pasillos o las zonas de asientos.
- E. Tren Maya se reserva el derecho a la no admisión, quedando sujeto a la disponibilidad de espacio.

VIGÉSIMA. - VIAJE CON ARMAS: Tren Maya únicamente admitirá viajeros que porten armas en los trenes, cuando se cumplan todos los siguientes requisitos:

- A. Que se trate de armas de deportistas o armas reglamentarias, según su definición legal.
- B. Que vayan acompañadas de las correspondientes guías, licencias y demás documentación exigida legalmente. Cuando se trate de personal de las Fuerzas Armadas, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, del Servicio de Vigilancia Aduanera o de personal de empresas de seguridad que realicen funciones de custodia o vigilancia, deberá hacer exhibición de su guía de pertenencia y su Tarjeta de Identidad Militar o, en su caso, el carné o identificación profesional vigente.

En caso de viajar fuera de servicio deberán portar el arma desmontada y dentro de su caja o funda. Los portadores de armas deberán, en todo momento, actuar con la diligencia y precaución necesarias y comportarse de forma que no pongan en peligro o causen alarma, daños o molestias a los demás viajeros o a sus bienes, y no pongan en peligro la seguridad del transporte ni obstaculicen la explotación ferroviaria.

El procedimiento para el transporte será el siguiente:

- A. El usuario antes de adquirir su boleto de viaje, tiene la obligación de informar al personal de la Guardia Nacional con cuando menos una hora de anticipación al abordaje que transporta un arma de fuego en sus pertenencias.





- B. El procedimiento puede tardar en promedio 30 min., por lo que es responsabilidad del usuario que arribe con el tiempo suficiente de antelación para abordar, ya que por ningún motivo se retrasará la salida del tren.
- C. Una vez que el usuario haya informado al referido personal de la Guardia Nacional o en su caso al personal perteneciente al TREN MAYA, se deberá hacer la indicación al pasajero el procedimiento a seguir para el transporte del arma.
- D. El procedimiento se realizará en un área asignada por el jefe de estación, para evitar la perturbación de los usuarios para la verificación en primera instancia de la documentación respectiva que acredite que tiene autorizado su transporte, asimismo, verificará que en el lugar exista un tambo de arena a fin de llevar en él, las medidas de seguridad del arma.
- E. El pasajero debe presentar identificación oficial vigente, permiso de portación de armas o documentación que lo autorice a portar armas, por lo que el elemento de la Guardia Nacional en turno solicitará los documentos respectivos.
- F. El elemento de la Guardia Nacional es el encargado de realizar una revisión física del arma, utilizando guantes que le permitan no tener el contacto y evitar marcar con sus huellas el arma.
- G. En caso de que la documentación para la portación de arma de fuego cumpla con todos los requisitos establecidos, el elemento de la Guardia Nacional en turno, con la aprobación y conformidad del pasajero, procederá al llenado del formato correspondiente conforme al Anexo 3 del presente contrato.
- H. Se indicará al pasajero que realice el procedimiento de retiro del cargador para que el elemento de Guardia Nacional realice la revisión, medidas de seguridad y el embalaje del arma con los respectivos guantes que no permitan el contacto de sus huellas en ella, a fin de proceder con su traslado dentro del tren y entrega de la misma al arribar a su destino final.
- I. Hasta ese momento en que ambas partes como Guardia Nacional y el pasajero se haya llevado a cabo el llenado del formato respectivo y la aprobación correspondiente de la documentación que acredite la portación del arma, se le invita al pasajero a seguir el procedimiento de abordaje al tren.
- J. Al término del llenado del formato a entera satisfacción del pasajero, el personal de Guardia Nacional, con el arma ya embalada deberá entregársela al conductor del tren en el que viajará el pasajero.
- K. El conductor una vez que haya recibido el arma por el personal de la Guardia Nacional en turno a bordo del tren, tendrá la responsabilidad de introducirla en un compartimento especial bajo llave o en su caso sobre amarillo cerrado y la misma deberá regresarla al Guardia Nacional; teniendo la responsabilidad multicitado personal de la Guardia Nacional, de la seguridad del arma de fuego al exterior de la cabina en todo el transcurso del viaje, así como de pasar de consigna referida llave hasta el arribo del tren al destino que asentó el pasajero en el formato de transporte.
- L. Si la documentación para la portación de arma de fuego no cumple con todos los requisitos, el personal de la Guardia Nacional en turno deberá informar al usuario sobre la retención de la misma para que las autoridades correspondientes determinen la situación y dictaminen el proceso que se debe seguir.





VIGÉSIMA PRIMERA. - PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.

La información relativa al tratamiento y a la protección de los datos personales se pondrá a disposición de los usuarios en los términos requeridos por la normativa aplicable, y en todo caso en la página oficial de Tren Maya, en el apartado política de privacidad, así como en los distintos canales de venta y las dependencias dedicadas a atención al cliente.

VIGÉSIMA SEGUNDA. - JURISDICCIÓN

Para todo lo relativo a la interpretación, aplicación y cumplimiento del presente Contrato, **Tren Maya y el usuario** acuerdan someterse en la vía administrativa a la Procuraduría Federal del Consumidor, y en caso de subsistir diferencias, a la jurisdicción de los tribunales competentes de la ciudad de Mérida, Yucatán.



ANEXO 1.



TREN MAYA



Defensa
Secretaría de la Defensa Nacional

CARTA RESPONSIVA PARA MENORES

Datos del viaje			
Origen: _____	No. de tren: _____	Fecha: _____	No. Reserva: _____
Destino: _____	No. de asiento: _____	No. de coche: _____	

Datos del Menor	
Nombre completo: _____	Edad: _____
No. y tipo de identificación: _____	

Datos del Padre y/o tutor legal que autoriza el viaje	
Nombre completo: _____	Parentesco: _____
No. y tipo de identificación: _____	No. Teléfono: _____

Datos del Acompañante	
Nombre completo: _____	Parentesco: _____
No. y tipo de identificación: _____	No. Teléfono: _____

"...Con fundamento en el artículo 3, de Ley General de Derechos de las niñas y niños y adolescentes, que establece que las autoridades deben tomar las medidas necesarias para garantizar la protección de los derechos de los menores, así como del artículo 77, de la Ley de Migración se prevé que los menores de edad que pretendan viajar o ser acompañados por un tercero deben presentar documentos oficiales que acrediten su identidad, nacionalidad y el parentesco con quien los acompañe y el Reglamento de la Ley General de Migración, que especifica los requisitos y procedimientos para la identificación de menores en el contexto migratorio."

A. Para acreditar la nacionalidad:

- Acta de nacimiento vigente del menor.
- C.U.R.P.
- Pasaporte vigente mexicano o de la nacionalidad según corresponda.

B. Para acreditar el parentesco:

- Acta de nacimiento vigente del menor.
- En su caso, carta poder notariada que acredite la autorización del responsable para que el menor sea acompañado por otra persona según corresponda..."

Yo, en mi carácter de Padre y/o Tutor legal del Menor indicado en el cuerpo del presente libero a TREN MAYA de toda responsabilidad, ya sea de carácter civil, penal y/o de cualquier otra índole, respecto de cualquier daño, pérdida y/o en general cualquier riesgo que pudiera sufrir el Menor en su persona antes, durante o después de utilizar los servicios de transporte contratado con TREN MAYA y/o a consecuencia de los mismos. Por lo que no me reservo ninguna acción futura en contra de TREN MAYA ni en contra del personal de ésta y/o empresas filiales, subsidiarias, agentes de tierra, tráfico, ejecutivos, funcionarios, oficiales, empleados, abogados, directores, organismos, aseguradores y reaseguradores, representantes, cesionarios y entidades relacionadas entre otras, liberándolas en este acto de cualquier responsabilidad penal, civil, mercantil y/o administrativa, pasada, presente o futura, por los hechos aquí descritos.

En virtud de lo anterior, declaro bajo protesta de decir la verdad que he sido informado y estoy consciente de los posibles riesgos que implica el permitir viajar al Menor de edad sin la compañía de sus Padres y/o Tutores legales, manifestando en este acto que soy plenamente consciente de que TREN MAYA no presta ningún servicio de custodia de Menores en ninguno de sus trenes.

Acepto que el Acompañante será el responsable del Menor antes, durante y después de utilizar los servicios de transporte contratados con Tren Maya, liberando en este acto a TREN MAYA de toda responsabilidad, no reservándome ninguna acción futura en contra de TREN MAYA.

Nombre y firma del Padre y/o
Tutor del Menor

Nombre y firma del Acompañante

Nombre y firma (Tren Maya)

"Se deberá anexar a la presente carta la copia del acta de nacimiento o CURP del menor, así como copia de la identificación oficial (INE) del padre o tutor y copia de la identificación oficial (INE) del acompañante que viajará con el menor."



2026
año de
Margarita
Maza



ANEXO 2.



**TREN
MAYA**



Defensa
Secretaría de la Defensa Nacional

CARTA RESPONSIVA PARA EL TRASLADO DE ANIMALES

DATOS DEL PASAJERO

Nombre del pasajero: _____. No. de asiento: _____. No. de vagón: _____.
Estación de origen: _____. Estación de destino: _____. Fecha de viaje: _____.

DATOS DE LA MASCOTA

Nombre de la mascota: _____. Raza: _____. Peso aprox.: ____kg.
Sexo: Macho ____ Hembra ____ Animal: Perro ____ Gato ____ Otro (Especifique): _____.
Tipo de mascota: Doméstica ____ Apoyo emocional ____ De servicio ____

Términos y Condiciones del Título de Transporte Tren Maya S.A. de C.V. para el Traslado de Animales.

Los presentes términos y condiciones son para la prestación del servicio de transporte ferroviario de pasajeros operado por la empresa Tren Maya S.A. de C.V. mismos que se apegan al artículo 42 de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), en él 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 el artículo 60 del reglamento del servicio ferroviario. Con motivo de ofrecer un mejor servicio a sus pasajeros, Tren Maya S.A. de C.V. podrá cambiar y/o modificar sus Términos y Condiciones ya sea parcial o totalmente.

- Se permitirá el transporte de mascotas o animales de compañía, siempre y cuando cuenten con las siguientes características: animales con peso menor a 10 kg, que viajen en transportadora o contenedor apto para su transporte con dimensiones máximas de 60 x 35 x 35 cm. 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:
1. Tener impresa y firmada la presente carta responsiva CR-CMZ-001
 2. Llevar la documentación expedida por un veterinario: certificado médico vigente que avale el estado de salud con una vigencia no mayor a 30 días y cartilla de vacunación, misma documentación que deberá mostrar al momento de abordar.
 3. Las mascotas deberán presentar buenas condiciones higiénicas (libres de suciedad, mugre, pulgas y garrapatas) y no se aceptarán animales enfermos.
 4. El perro que se encuentre en servicio deberá portar placa y correa de identificación en todo momento, así como la documentación que lo avale como animal de servicio, solo se permite un perro de servicio por pasajero.
 5. Deberán ser animales tranquilos, entrenados y no agresivos, en caso de que el animal sea agresivo deberá usar bozal.
 6. En el área del restaurante no se permite el ingreso de los animales.
 7. En caso de transportar animales poco convencionales o exóticos deberá presentar la documentación que avale la legal posesión, así como contar con toda la documentación requerida por las autoridades mexicanas de igual forma se deberá atender a las condiciones anteriormente mencionadas.

En caso de algún daño o incidente que la mascota, animal de compañía, asistencia o apoyo emocional ocasione al tren, instalaciones, pasajeros y personal abordado quedará bajo responsabilidad del propietario del animal la reparación del daño que corresponda, así como cualquier otro gasto que se derive por tal afectación.

Por medio de este presente, confirmo haber recibido por parte de la empresa Tren Maya S.A. de C.V. toda la información relacionada con los términos y condiciones sobre el transporte de animales domésticos, de apoyo emocional o de servicio.

En virtud de lo anterior, en este acto libero a la empresa Tren Maya S.A. de C.V. de toda responsabilidad ya sea de carácter civil, penal y/o de cualquier otra índole, respecto a cualquier daño o riesgo al que el animal el cual transporte pudiera llegar a sufrir al viajar en el Tren Maya, incluyendo complicaciones mayores de salud o incluso de fallecimiento del por causas naturales y/o padecimientos propios de la raza.

Por lo antes expuesto, yo estoy de acuerdo con los términos y condiciones expuestos por la empresa Tren Maya S.A. de C.V. con relación al transporte de animales domésticos, de apoyo o de servicio., De igual forma no me reservo derecho y/o acción futura en contra de la empresa Tren Maya S.A. de C.V., en el personal de esta dentro y fuera del tren, funcionarios oficiales, abogados, directivos entre otras, ya sea material penal, civil, mercantil y/o administrativa presente, pasada o futura relacionada con el transporte de mi animal doméstico, de apoyo emocional o servicio a la que se hace referencia en la presente Carta Responsiva.

DECLARO BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD QUE HE SIDO INFORMADO DE TODOS LOS RIESGOS POSIBLES Y REQUISITOS NECESARIOS PARA EL TRANSPORTE DE ANIMALES A BORDO DEL TREN, DE IGUAL FORMA HE LEÍDO Y ESTOY DE ACUERDO CON EL CONTRATO DE ADHESIÓN DE LA EMPRESA TREN MAYA S.A. DE C.V., EN LOS CUALES SE ESTABLECEN LOS REQUISITOS PARA PODER ABORDAR EN EL TREN.

Nombre completo y firma
(Pasajero)

Nombre completo y firma
(Tren Maya)



2026
año de
**Margarita
Maza**



ANEXO 3.



Gobierno de
México

Defensa
Secretaría de la Defensa Nacional



**TREN
MAYA**
TS'IMIN K'AAK

RECIBO DE RESGUARDO

"CONTROL Y TRANSPORTE DE ARMAS DE FUEGO A BORDO DEL TREN MAYA"

No. RECIBO:.....

HORA.....FECHA.....

ESTACIÓN.....

NOMBRE COMPLETO.....

ORIGINARIO..... TEL.....

DEPENDENCIA..... ADSCRIPCIÓN.....

CARGO..... No. OF. COMISIÓN.....

No. CREDENCIAL..... No. LICENCIA.....

LUGAR DE COMISIÓN.....FECHA DE REGRESO.....

No. DE TREN.....No. DE COCHE.....No. ASIENTO.....

CORRIDA.....EST. DESTINO.....

CARACTERÍSTICAS DEL ARMA

TIPO DE ARMA:	
CALIBRE:	
MARCA:	
MODELO:	
No. SERIE Y/O MATRÍCULA:	
No. CARGADORES:	
No. DE CARTUCHOS ÚTILES:	
SEÑAS PARTICULARES DEL ARMA QUE PERMITA SU IDENTIFICACIÓN.	

Disposiciones:

- El personal de G.N., maquinistas, conductores y supervisores a bordo, han recibido capacitación sobre cómo hacer frente y mediar las inconformidades de los pasajeros por lo que respecta al transporte de un arma de fuego a bordo del tren, indicándoles en todo momento el procedimiento a seguir para el transporte de armas.
- Llevar un arma sin la autorización debida a bordo del tren, puede ocasionar una situación de riesgo tanto para el personal pasajero, así como perjudicar legalmente a la empresa Tren Maya S.A. de C.V.
- Si algún pasajero resulta herido por la detonación de un proyectil de arma de fuego, el viaje podría terminar en catástrofe.
- Dentro del tren hay líneas de combustible, líneas neumáticas, sistemas eléctricos fundamentales para el correcto funcionamiento de sistemas de tracción y de conversión eléctrica, ventanas, así como un sistema HVAC, todos ellos esenciales para las operaciones y seguridad en cada uno de los vagones del tren, mismos que pueden ser dañados y resultar trágico por el impacto de una bala perdida.
- Toda persona a bordo del tren está subordinada a la autoridad del personal de la GN al mando de la seguridad y está obligado a acatar sus instrucciones para mantener la seguridad y la operación del viaje.

Artículo 77 de la LFAFyE.- Serán sancionados con diez a cien días de multa:

I.- Quienes posean armas sin haber hecho la manifestación de estas a la SEDENA;

II.- Quienes posean armas, cartuchos o municiones en lugar no autorizado.

El poseedor debe cumplir con los casos, condiciones y requisitos establecidos para la portación de armas, así como conocer las obligaciones y facultades de las autoridades de la Administración Pública Federal para el control de las armas de fuego y explosivos.

.....
(NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DE LA ESTACIÓN)

.....
(NOMBRE Y FIRMA G.N.)

.....
(NOMBRE Y FIRMA DEL INTERESADO)



2026
año de
**Margarita
Maza**