

Reglamento de uso Tarjeta bip!

El presente reglamento, en adelante, el “Reglamento de Uso”, tiene por objeto establecer los términos y condiciones de uso y funcionamiento de la Tarjeta bip! como medio de acceso y pago al Sistema Transantiago.

1. Antecedentes.

De acuerdo a las Bases de Licitación Pública del Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Administración Financiera de los Recursos del Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago, (las “Bases AFT 2004”) aprobadas por Resolución Número 15 de fecha 15 de abril de 2004 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, en adelante (el “MTT”) y al Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Administración Financiera de los Recursos del Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago, celebrado entre el MTT, y el Administrador Financiero de Transantiago S.A. (el “AFT”) con fecha 28 de julio del año 2005 y otorgado en la Notaría de Santiago de don Raúl Iván Perry Pefaur bajo el Repertorio N° 12.776, en adelante el Contrato AFT/MTT, el AFT, entre otras funciones, tiene a su cargo la provisión, administración y comercialización del Medio de Acceso al Sistema Transantiago, denominado Tarjeta bip!

2. La Tarjeta bip!

La Tarjeta bip!, es el medio de pago que permite acceder a los servicios de transporte público de pasajeros del Sistema Transantiago, tanto en buses (Troncales y Alimentadores) como en el Metro de Santiago.

Se trata de una tarjeta que contiene un chip electrónico capaz de almacenar Cuotas de Transporte hasta por un monto equivalente a \$25.500.-, las que pueden ser utilizadas para acceder y pagar los servicios de transporte público de pasajeros del Sistema Transantiago.

Las “Cuotas de Transporte”, son la unidad contable en la cual se registra el valor contenido en cada Tarjeta bip!, para ser utilizadas exclusivamente para el pago de las tarifas de acceso al Sistema Transantiago. En consecuencia, el saldo de la Tarjeta bip! está expresado en Cuotas de Transporte y no en pesos.

Para efectos de lo anterior, una (1) Cuota de Transporte, equivale a un peso (\$1) moneda nacional de curso legal en Chile.

Toda Tarjeta bip! tiene impreso en su reverso un número, (N° bip! o número bip!), el cual permite individualizar e identificar la respectiva Tarjeta.

3. Tipos de Tarjeta bip!:

3.1. Tarjeta bip! al Portador: Son aquellas Tarjetas que no contienen datos personalizados de su propietario, y se pueden adquirir en la red de Centros bip!,

Boleterías de las estaciones de Metro y demás lugares que el AFT determine e informe específicamente.

Este tipo de Tarjetas, debido a su condición de “al portador”, no permiten su bloqueo por robo o extravío, ni la recuperación de las Cuotas de Transporte contenidas en la Tarjeta robada o extraviada.

Las tarjetas Multivía y Tarjetas bip! Coleccionables, se asimilan en sus características a las Tarjetas bip! al Portador, por lo que toda referencia a éstas, para los efectos del presente reglamento, se entenderá hecha a las Tarjetas bip! al Portador, salvo que se señale lo contrario.

Al 1° de enero de 2011, el precio de las Tarjetas bip! al Portador es de \$1.300, el que se reajustará anualmente de acuerdo a lo establecido en la Cláusula 50° del Contrato AFT/MTT, lo que será informado a los usuarios, a través de la red de puntos de venta de la Tarjeta bip! y será publicado en el sitio web www.tarjetabip.cl.



3.2. Tarjeta bip! Personalizada: Son aquellas Tarjetas que contienen datos personalizados del propietario y una foto en color del mismo y se puede adquirir en las Oficinas de Servicio al Cliente del AFT u otras ubicaciones que específicamente determine e informe el AFT.

Este tipo de Tarjetas, permite su bloqueo por robo o extravío y la recuperación de las Cuotas de Transporte contenidas en la Tarjeta robada o extraviada, según el procedimiento descrito en el punto 10° de este reglamento.

Al 1° de enero de 2011, el precio de la Tarjeta bip! Personalizada es de \$2.350, el que se reajustará anualmente de acuerdo a lo señalado en la Cláusula 50° del Contrato AFT/MTT, lo que será informado a los usuarios, a través de la red de puntos de venta de la Tarjeta bip! y será publicado en el sitio web www.tarjetabip.cl.



3.3. Tarjeta bip! Bancaria: Son aquellas Tarjetas emitidas por entidades Bancarias (emisores debidamente autorizados por el AFT) y que además de servir como medio de acceso y pago al Sistema Transantiago, pueden contener funcionalidades bancarias, las que son operadas y de exclusiva responsabilidad de los respectivos bancos emisores.

Este tipo de Tarjetas, permite su bloqueo por robo o extravío y la recuperación de las Cuotas de Transporte contenidas en la Tarjeta robada o extraviada, según el procedimiento descrito en el punto 10° de este reglamento.

Tratándose de este tipo de Tarjetas bip!, la atención al cliente es prestada directamente por el banco emisor de la misma.



3.4. Tarjeta Nacional del Estudiante (TNE): El Ministerio de Educación, a través de la JUNAEB, adquiere a través del AFT y entrega a los estudiantes de educación básica, media y superior la Tarjeta Nacional del Estudiante (TNE), la que, para el caso específico de los estudiantes de la Región Metropolitana, asimismo para el caso de TNE Superior de Regiones, puede ser utilizada como medio de acceso y pago en el Sistema Transantiago, de acuerdo a los términos y condiciones establecidos en el sitio web www.tne.cl.

Este tipo de Tarjetas, permite su bloqueo por robo o extravío y la recuperación de las Cuotas de Transporte contenidas en la Tarjeta robada o extraviada, según el procedimiento descrito en el punto 10° de este reglamento.

Anualmente JUNAEB define el proceso de revalidación del beneficio escolar asociado a TNE y este es debidamente publicado en la página web www.tne.cl, siendo responsabilidad del usuario el informarse de las acciones y fechas asociadas a dicho proceso.

- **TNE Educación Media y Superior 2011.**



- **TNE Educación Media y Superior 2010.**



- **TNE Educación Básica 2011.**



- **TNE Educación Básica 2010.**



- **TNE Educación Superior Regiones.**



- **TNE Temporal.**



3.5. Tarjeta Multivía. Las Tarjetas Multivía son aquellas tarjetas que fueron emitidas por Metro S.A. antes de la entrada en vigencia del Sistema Transantiago y que con motivo de la puesta en marcha del mismo, fueron incorporadas al Sistema, pudiendo ser actualmente utilizadas como medio de acceso y pago, tanto en buses como en el Metro, y poseen las mismas características, como medio de acceso y pago al Sistema Transantiago que una Tarjeta bip! al Portador, según lo descrito en el punto 2.1 precedente.

Los usuarios de Tarjetas Multivía, cuyo Número Externo, identificable según el gráfico siguiente, se encuentra comprendido entre el N°00001 al N°300.000 o del N°1.345.001 al N°1.441.000, deben tener presente lo siguiente:



Estas Tarjetas Multivía, quedaran inutilizadas a contar del 1 de agosto de 2011 en forma gradual hasta el 31 de octubre de 2011, debido a que presentan obsolescencia tecnológica por lo que los usuarios podrán realizar el trámite de reemplazo sin costo por una Tarjeta bip! portador, traspasándole el saldo vigente de su Tarjeta Multivía a la Tarjeta bip! de reemplazo. El traspaso de saldo se verificará a los 3 días hábiles siguientes a la solicitud de reemplazo y este recambio será válido hasta el 31 de abril del 2012. Infórmese del detalle de este proceso en www.tarjetabip.cl

3.6. Tarjeta bip! Coleccionable: Las Tarjetas bip! coleccionables o de edición limitada, tienen las mismas características y funcionalidades que las Tarjetas bip! al Portador, según lo descrito en el punto 2.1. precedente, con la particularidad de que tienen un arte o diseño diferente y que, de tiempo en tiempo, pueden ser emitidas por el AFT.

La emisión de estas Tarjetas es limitada, tanto en su cantidad como en el tiempo de su comercialización.

El precio de este tipo de Tarjetas y los lugares de comercialización, serán informados a través de sitio web www.tarjetabip.cl y en los lugares y medios que el AFT defina al efecto.

4. Condiciones de uso de la Tarjeta bip!

Para acceder a los servicios de transporte público del Sistema Transantiago, es necesario que el usuario lleve a cabo el siguiente proceso, denominado Validación:

4.1. Se debe acercar la Tarjeta bip! por cualquiera de sus caras a un Validador, ubicado, ya sea en los torniquetes de las estaciones del Metro, a bordo de los buses y en la Zonas Pagas, durante el tiempo suficiente para que el Validador procese adecuadamente la información de la tarjeta.

4.2. Una vez que se cumpla el tiempo suficiente para que el Validador procese adecuadamente la información de la tarjeta., en el visor o pantalla del Validador se desplegará el saldo disponible en la Tarjeta bip!, equivalente al saldo anterior a la Validación, menos el valor del viaje que cuyo pago se realizó mediante la Validación

respectiva. Lo anterior es sin perjuicio del beneficio de la Tarifa Integrada, según lo indicado en el punto 6° siguiente.

4.3. Tratándose de viajes en Metro, una vez realizada correctamente la Validación , se liberará el torniquete, permitiendo el ingreso del usuario al interior de los andenes, y en el caso de los buses, se iluminará el semáforo instalado a bordo del bus, con una luz verde.

4.4. Si la Tarjeta no tiene saldo disponible suficiente para pagar la tarifa que corresponda y siempre que no sea aplicable el beneficio denominado Viaje de Emergencia, según lo definido en el punto 12 de este Reglamento, tratándose de Metro, el torniquete no se liberará y en buses, se iluminará el semáforo instalado a bordo del bus, con una luz roja.

Lo señalado en este punto respecto al proceso de Validación de la tarjeta, es aplicable a todas las Tarjetas bip! indicadas en el punto 2 precedente.

5. Tarifas del Sistema Transantiago.

Las tarifas para acceder a los servicios de transporte público otorgados por el Sistema Transantiago, son establecidas e informadas por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, de acuerdo con las resoluciones del Panel de Expertos creado por la ley N° 20.378, sin injerencia ni participación alguna del Administrador Financiero de Transantiago S.A. Hasta la fecha existen las tarifas diferenciadas para Adulto Mayor, Adulto, Estudiante Superior, Estudiante Media y Estudiante Básica.

6. Beneficio de Tarifa Integrada.

El beneficio de Tarifa Integrada, en adelante la “Tarifa Integrada”, corresponde a la realización de un viaje desde un punto de origen a uno de destino utilizando y validando hasta tres etapas en servicios de transporte diferentes en un tiempo máximo de viaje o “Ventana Horaria” de 120 minutos cobrando una tarifa diferenciada para cada etapa.

En cada etapa del viaje integrado el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones podrá establecer tarifas de acceso o Primer bip! y de combinación diferenciadas, dependiendo de la etapa en que se produce la validación, si la validación ocurre en Buses o Metro y en el horario en que se produce la integración.

Un viaje integrado perderá su condición o se quebrará el viaje integrado, cobrando la tarifa de Primer bip! nuevamente, en las siguientes condiciones:

- a. Sí al validar en la segunda o tercera etapa se supera el tiempo definido en la Ventana Horaria.
- b. Sí al validar dentro de la Ventana Horaria, se repite el uso de Metro en cualquiera de las tres etapas.

- c. Sí al validar dentro de la Ventana Horaria, se repite el uso del mismo código de servicio de bus, debidamente configurado en los validadores del bus por el Concesionario de Transporte, en cualquiera de las tres etapas.
- d. Sí al validar dentro de la Ventana Horaria, se utiliza más de una vez el mismo bus o Zona Paga, o en grupo, esto es una misma Tarjeta bip! para más de un usuario.
- e. Para el caso de las TNE, si se utiliza más de una vez la misma Zona Paga en forma consecutiva, además de quebrar el viaje integrado, la repetición de la validación podría cobrarse a tarifa Adulto.
- f. Para el caso de las TNE, si se repite en forma consecutiva más de una vez el uso del mismo código de servicio de bus, debidamente configurado en los validadores del bus por el Concesionario de Transporte, además de quebrar el viaje integrado, la repetición de la validación podría cobrarse a tarifa Adulto.

7. Carga de la Tarjeta bip!

La Tarjeta bip!, cualquiera sea su tipo, de acuerdo a lo indicado en el punto 2 precedente, se carga mediante la adquisición de Cuotas de Transporte, ya sea en forma presencial, en forma remota o a través de convenios existentes.

La Tarjeta bip! puede ser cargada en cualquier momento, sin que sea necesario esperar a que su saldo sea igual a cero, y tiene una capacidad máxima de carga equivalente a \$25.500.- en Cuotas de Transporte.

De acuerdo a lo definido por el MTT en el Contrato AFT-MTT, existe un monto de carga mínima o carga mínima de las tarjetas, el cual es informado permanentemente por el AFT en el sitio web www.tarjetabip.cl y en los puntos de venta. La carga mínima está definida en función de las tarifas de acceso al Sistema, fijadas por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones en conformidad lo señalado en el punto 5° precedente.

Sin perjuicio de lo anterior, es posible cargar la Tarjeta bip!, sin un monto mínimo, en cajas especialmente habilitadas e identificadas por el AFT en los Centros bip!

De acuerdo a lo definido por el MTT en las Bases de Licitación y el Contrato AFT/MTT, las Cuotas de Transporte ya adquiridas y cargadas en una Tarjeta bip! por los usuarios, no son reembolsables bajo ninguna circunstancia.

7.1. Carga presencial:

La Tarjeta bip! se carga presencialmente en los Centros bip!, Puntos bip! y boleterías de Metro, mediante la adquisición de Cuotas de Transporte, desde el monto de carga mínima vigente, hasta completar un saldo máximo equivalente a \$25.500 en Cuotas de Transporte.

La adquisición de Cuotas de Transporte, en los puntos señalados precedentemente, sólo puede efectuarse en efectivo

Para consultar sobre ubicación de Centros bip!, Puntos bip! y boleterías del Metro, visite el sitio web www.tarjetabip.cl o consulte los teléfonos 600 730 00 73 o 800 73 00 73, ambos opción 2.

7.2. Carga remota:

Cualquier Tarjeta bip! puede cargarse mediante la adquisición no presencial de Cuotas de Transporte, mediante el procedimiento indicado en los puntos 7.2.1 y 7.2.2 siguientes.

Para poder operar con esta modalidad de carga, salvo para cargar mediante Multibox conforme lo dispone la letra b) del punto 7.2.1 siguiente, es necesario que el usuario de la Tarjeta bip!, sea cliente de alguno de los siguientes bancos que se indican a continuación o que en el futuro operen con este sistema:

- a. Banco del Estado de Chile.
- b. Banco de Chile.
- c. BCI.

El monto máximo que es posible cargar en cualquier Tarjeta bip!, tanto mediante carga presencial, como carga remota, es de hasta \$25.500.

7.2.1. Adquisición de las Cuotas de Transporte.

Las Cuotas de Transporte para operar con la modalidad de carga remota, deben ser adquiridas a través de alguno de los siguientes canales:

- a. A través de Internet en los sitios web:
 - www.tarjetabip.cl.
 - En el sitio web del Banco del Estado de Chile.
 - En el sitio web del Banco de Chile.
 - En el sitio web del BCI.

En los sitios web de los bancos indicados, sólo se pueden cargar Tarjetas bip! Bancarias emitidas por el Banco respectivo.

- b. A través de los equipos denominados “Multibox”, operados por el banco BCI, disponibles en alguno los locales “Pronto”, ubicados en estaciones de servicio Copec de la Región Metropolitana.
- c. Vía telefónica:

Para clientes del Banco del Estado de Chile, llamando al 600 730 00 73 o 800 73 00 73, ambos opción 2.

d. En los cajeros automáticos:

Sólo podrán adquirir Cuotas de Transporte a través de cajeros automáticos, los clientes de los bancos que a continuación se señalan, mediante su tarjeta de débito emitida por el mismo banco y únicamente en los cajeros automáticos operados por el banco de que son clientes.

- **Banco del Estado de Chile.**

La adquisición de Cuotas de Transporte para carga remota, puede tener como Tarjeta bip! de destino, esto es, aquella en que se cargarán las Cuotas de Transporte adquiridas para estos efectos, la propia Tarjeta bip! Bancaria mediante la cual se realiza la operación en el cajero o una o más Tarjetas bip!, previamente inscritas en la página web del banco, o mediante la digitación del Número bip! respectivo, en el propio cajero.

- **Banco de Chile.**

La adquisición de Cuotas de Transporte para carga remota, puede tener como Tarjeta bip! de destino, esto es, aquella en que se cargarán las Cuotas de Transporte adquiridas para estos efectos, la propia Tarjeta bip! Bancaria mediante la cual se realiza la operación en el cajero o una o más Tarjetas bip!, previamente inscritas en la página web del banco.

- **BCI.**

La adquisición de Cuotas de Transporte para carga remota, puede tener como Tarjeta bip! de destino, esto es, aquella en que se cargarán las Cuotas de Transporte adquiridas para estos efectos, la propia Tarjeta bip! Bancaria mediante la cual se realiza la operación en el cajero o una o más Tarjetas bip!, previamente inscritas en la página web del banco.

El ingreso y verificación del número bip! de la Tarjeta al momento de realizar la adquisición remota de Cuotas de Transporte, es de exclusiva responsabilidad del usuario de la misma, razón por la cual en caso de error en la digitación del número bip!, la operación de compra remota no puede ser reversada ni anulada.

7.2.2. Activación de la carga remota.

Una vez adquiridas las Cuotas de Transporte en forma no presencial, conforme a lo indicado en el punto 7.2.1 precedente, es necesario proceder a la activación de la carga remota, lo que se hace mediante la inserción de la respectiva Tarjeta bip! en cualquier Infobip! o Tótem.

7.3. Convenios de Pos Pago:

El convenio Pos Pago, (Convenio) es un servicio que se contrata directamente con Promotora CMR Falabella S.A. (CMR), o con las entidades que el AFT autorice para estos efectos, mediante la suscripción de uno o más instrumentos o mandatos, que permite utilizar una Tarjeta bip! con un tope de 8 viajes integrados diarios sin tener

que cargarla previamente en la forma indicada en los puntos 7.1 y 7.2 precedentes, mientras se encuentre vigente el Convenio, de manera tal que el usuario pague por los viajes realizados en forma posterior y con la periodicidad que establezca el Convenio suscrito por éste.

CMR remitirá directamente al usuario, el estado de cuenta asociado al uso de los viajes realizados dentro del periodo de facturación respectivo.

En caso de que un usuario con Convenio, realice más de 8 viajes en un día, el valor de los siguientes viajes, serán descontados del saldo de la respectiva Tarjeta, salvo que no tenga saldo disponible, en cuyo caso no podrá acceder a los servicios de transporte público del Sistema Transantiago, a menos que el usuario cargue la tarjeta en alguna de las formas indicadas en los puntos 7.1 y 7.2 precedentes o bien, se encuentre en el horario de funcionamiento del beneficio del viaje de emergencia, en conformidad a lo señalado en el punto 12° siguiente.

Independientemente de cuantos viajes se realicen durante un día determinado, al día siguiente, el usuario tendrá 8 viajes integrados disponibles en su tarjeta con cargo a su Convenio.

7.3.1. Procedimiento de suscripción y activación del Convenio.

Para operar con Convenio de Pos Pago, es necesario cumplir, al menos, el siguiente procedimiento.

a. Suscripción de Convenio.

El usuario deberá suscribir directamente con CMR o quien opere el Convenio, él o los documentos o mandatos en los términos y condiciones que este último requiera, los que podrán variar de tiempo en tiempo.

b. Procedimiento de activación del Convenio.

Una vez suscrito el Convenio en los términos señalados en la letra a) precedente, este deberá ser activado por el usuario mediante la inserción de la Tarjeta bip/ respectiva en cualquier infobip/ o tótem de la Red AFT, excepto en aquellos tótem-autoservicio de la red de Metro.

c. Renovación.

Sin perjuicio de la vigencia o renovación del Convenio que el usuario acuerde con CMR o quien opere el respectivo Convenio, el usuario deberá realizar el procedimiento descrito en letra b) precedente, al menos una vez cada 12 meses.

7.3.2. Bloqueo y terminación.

El bloqueo y terminación del Convenio, debe ser solicitado directamente por el usuario ante CMR o ante quien opere el respectivo Convenio, en los términos y condiciones señalados en el o los instrumentos indicados en la letra a) del punto 7.3.1 precedente.

7.3.3. Reclamos y consultas.

Los reclamos y consultas relativos a la suscripción del Convenio en conformidad a la letra a) del punto 7.3.1 precedente y a los procesos de facturación y otros temas comerciales, deberán realizarse directamente ante CMR o ante la entidad que opere el respectivo Convenio.

8. Vigencia de la Tarjeta bip!, suspensión y caducidad de las Cuotas de Transporte.

8.1. Vigencia de la Tarjeta bip!

La vigencia de la Tarjeta bip! es indefinida, sin perjuicio de la suspensión y caducidad de las Cuotas de Transporte cargadas en ella, de acuerdo a lo señalado en los puntos 8.2 y 8.3 siguientes y conforme ha sido definido por el MTT en la Cláusula 15° del Contrato AFT/MTT.

8.2. Suspensión de las Cuotas de Transporte.

Si es que transcurre más de 1 (un) año contado desde la última carga o uso de la Tarjeta bip!, sin que ésta sea usada o cargada, las Cuotas de Transporte cargadas en la respectiva Tarjeta quedarán suspendidas, esto es, no podrán ser utilizadas para pagar los servicios de transporte del Sistema Transantiago, mientras que la Tarjeta bip! no registre una nueva carga dentro del año siguiente a la fecha de la suspensión, en cuyo caso, el saldo de Cuotas de Transporte suspendidas se reactivará y sumará a la nueva carga efectuada.

8.3. Caducidad de las Cuotas de Transporte.

Si es que transcurren más de dos años contados desde la última carga o uso de la Tarjeta bip!, sin que ésta sea usada o cargada, se producirá la caducidad de las Cuotas de Transporte cargadas en la respectiva Tarjeta, las que quedarán irrevocablemente vencidas, no pudiendo ser utilizadas para pagar los servicios de transporte del Sistema Transantiago.

Producida la caducidad de las Cuotas de Transporte cargadas en una determinada Tarjeta bip!, no es posible solicitar su transferencia a otra Tarjeta ni el reembolso de las Cuotas de Transporte caducadas.

Conforme a lo definido por el MTT, los fondos correspondientes a las Cuotas de Transporte caducadas ceden en beneficio del Sistema Transantiago y son traspasadas por el AFT a otra cuenta bancaria del sistema.

9. Cuidados de la Tarjeta bip!

El cuidado de la Tarjeta bip! es de exclusiva responsabilidad del usuario, por lo que todo daño físico producido en la Tarjeta como consecuencia de acciones tales como, pero no limitadas a, perforaciones, cortes, quiebres o pliegues, exposición al calor o a temperaturas extremas, exposición a elementos químicos corrosivos, ralladuras,

presión excesiva, deberá ser soportado por el usuario propietario o portador de la Tarjeta afectada.

Aquellas Tarjetas bip! que no permitan acceder al Sistema de Transporte Público de Santiago por causas distintas a las señaladas por vía de ejemplo en el párrafo precedente, y cuando no puedan ser tecnológicamente leídas por los respectivos equipos del Servicio de Atención al Cliente, serán reemplazadas, por una nueva sin costo para el usuario.

10. Bloqueos y traspasos de saldo.

De acuerdo al punto 2 precedente, las únicas Tarjetas bip! que admiten ser bloqueadas y traspasado su saldo en caso de robo o pérdida, son las Tarjetas bip! Personalizadas, las TNE y las Tarjetas bip! Bancarias.

Excepcionalmente, es posible traspasar el saldo de las Tarjetas bip! al Portador en conformidad a lo señalado en el punto 10.6, siempre y cuando, sea técnicamente factible determinar el saldo en Cuotas de Transporte que estaba disponible en la Tarjeta bip! afectada, a criterio del AFT, pero no es factible su bloqueo.

10.1. Bloqueo y Traspaso de Saldo de la Tarjeta bip! Personalizada en caso de pérdida o robo:

Este servicio debe ser solicitado en cualquiera de las Oficinas de Servicio al Cliente del AFT, mediante la suscripción de una solicitud de bloqueo.

La solicitud de bloqueo tiene un plazo máximo de tramitación de 24 horas, por lo que los usos de la respectiva Tarjeta dentro de las 24 horas siguientes a la solicitud, serán soportados por el usuario. Del mismo modo, los usos de la Tarjeta registrados pasadas las 24 horas de la solicitud, serán soportados por el AFT.

Para el caso de tarjetas bloqueadas, que requieran traspaso de saldo, el usuario deberá presentar una Tarjeta operativa.

El saldo disponible en la Tarjeta a las 24 horas siguientes a la solicitud de bloqueo, será traspasado a la nueva Tarjeta, a más tardar dentro de las 72 horas hábiles siguientes al ingreso de la solicitud de bloqueo y para su descarga en la Tarjeta de reemplazo suministrada por el usuario, ésta deberá ser presentada/introducida en cualquier Infobip! o Tótem.

Una vez traspasado el saldo, la Tarjeta bloqueada no puede volver a ser utilizada como medio de acceso y pago en el Sistema Transantiago.

Al 1° de enero de 2011, el servicio de Bloqueo y Traspaso de Saldo de la Tarjeta, tiene un precio de \$300, el que se reajustará anualmente de acuerdo a lo definido por el MTT en la cláusula 51° del Contrato AFT/MTT, y no incluye el valor de la Tarjeta de reemplazo, y se informa en las Oficinas de Atención al Cliente y el sitio web www.tarjetabip.cl.

10.2. Traspaso de saldo de la Tarjeta bip! Personalizada en caso de falla no atribuible al usuario, correspondiente a reemplazo de Tarjeta bip! Personalizada.

En caso de falla de la Tarjeta bip! Personalizada no atribuible al usuario en conformidad al punto 9 precedente, se podrá solicitar este servicio en cualquiera de las Oficinas de Servicio al Cliente del AFT, mediante la suscripción de una solicitud de reemplazo de tarjeta. En estos casos el usuario deberá presentar su C.I. y la tarjeta en cuestión.

El AFT entregará al usuario una nueva tarjeta de las mismas características y el saldo disponible, será traspasado a la nueva Tarjeta, dentro de las 72 horas siguientes al ingreso de la solicitud. Para su descarga en la Tarjeta de reemplazo suministrada ésta deberá ser introducida en cualquier Infobip! o Tótem.

10.3. Bloqueo y Traspaso de Saldo de Tarjetas bip! Bancarias, en caso de pérdida o robo.

El servicio de Bloqueo y Traspaso de Saldo en caso de pérdida o robo de este tipo de Tarjetas, debe solicitarse directamente al banco emisor de la misma, para que éste trámite directamente con el AFT el bloqueo y traspaso de saldo.

El traspaso de saldo se realizará dentro de las 72 horas contadas desde que la institución emisora de la Tarjeta bip! Bancaria solicite el traspaso de saldo, siempre y cuando ésta haya informado al AFT los datos de la nueva Tarjeta emitida al efecto.

La solicitud de bloqueo tiene un plazo máximo de tramitación de 24 horas contadas desde que la institución emisora de la Tarjeta bip! Bancaria informe al AFT, por lo que los usos de la respectiva Tarjeta dentro de las 24 horas siguientes a la solicitud, serán soportados por el usuario. Del mismo modo, los usos de la Tarjeta registrados pasadas las 24 horas de la solicitud, serán soportados por el AFT.

10.4. Traspaso de saldo de la Tarjeta bip! Bancarias en caso falla no atribuible al usuario.

En caso de falla de la Tarjeta bip! Bancaria no atribuible al usuario en conformidad al punto 9 precedente, el titular de la respectiva Tarjeta, deberá solicitar directamente al banco emisor, el traspaso del saldo de la misma.

El traspaso de las Cuotas de Transporte de la Tarjeta que presente fallas, se realizará en un plazo máximo de 72 horas contadas desde que el banco emisor solicita al AFT el traspaso, a la tarjeta que el banco emisor informe.

10.5. Bloqueo y Traspaso de Saldo de las Tarjetas TNE.

En caso de pérdida o robo de una tarjeta TNE el usuario deberá realizar una solicitud de bloqueo y traspaso de saldo directamente en las oficinas de JUNAEB, quien gestionará con el AFT las acciones informadas anteriormente. En caso de daño no atribuible al usuario en conformidad al punto 9 precedente, el cambio se solicitará en cualquier Oficina de Servicio al Cliente del AFT llevando la documentación necesaria

(tarjeta en cuestión con beneficio vigente, CI, certificado de alumno regular vigente), de acuerdo a los términos y condiciones informados en el sitio web www.tarjetabip.cl.

10.6. Traspaso de saldo Tarjetas bip! al Portador.

En caso de falla de la Tarjeta bip! al Portador no atribuible al usuario en conformidad al punto 9 precedente, se podrá solicitar el traspaso de saldo a una nueva Tarjeta bip! suministrada por el AFT, siempre y cuando la Tarjeta cuyo traspaso de saldo se solicite se encuentre en buen estado físico, a juicio exclusivo del AFT. El traspaso de saldo ocurrirá dentro de las 72 horas siguientes a la solicitud de reemplazo de la Tarjeta. El saldo a traspasar será el que se encuentre registrado en el AFT al día hábil siguiente a la fecha de la solicitud y estará disponible para ser descargado por el usuario en cualquier Tótem/Infobip! para ser activado en la nueva Tarjeta. Para acceder a este beneficio, es necesario que el usuario entregue la Tarjeta con falla al AFT.

En caso que la Tarjeta bip! portador se encuentre en mal estado físico como consecuencia de alguna de las acciones enumeradas referencialmente en el punto 9 precedente, el usuario podrá solicitar el traspaso de las Cuotas de Transporte existentes en la tarjeta dañada, siempre y cuando sea técnicamente factible determinar el saldo existente en la respectiva Tarjeta. Para estos efectos, el usuario deberá presentar una Tarjeta bip! de reemplazo a su costo y entregar al AFT la Tarjeta con falla.

Este servicio se podrá efectuar en las Oficinas de Servicio al Cliente del AFT y en centros bip! con servicio de tarjetas, mayor información se encuentra en sitio web www.tarjetabip.cl.

11. Reclamos, quejas y Sugerencias.

Los usuarios de Tarjetas bip!, podrán efectuar sus reclamos y sugerencias en las Oficinas de Servicio al Cliente del AFT, en el sitio web www.tarjetabip.cl y en el Call Center.

11.1. Oficinas de Servicio al Cliente.

Las Oficinas de Servicio al Cliente, tienen por objeto registrar, los reclamos, quejas y sugerencias relativas a la Tarjeta bip!

El AFT contestará los reclamos y quejas presentados en estas oficinas, dentro de 5 días hábiles contados desde la fecha de su formulación.

Respecto de las sugerencias, estas serán tomadas en consideración por el AFT para los efectos a que haya lugar, en la medida que corresponda, sin posterior responsabilidad para la empresa.

La ubicación actualizada de las Oficinas de Servicio al Cliente se encuentra disponible en el sitio www.tarjetabip.cl y en los teléfonos 600 730 00 73 o 800 73 00 73, ambos opción 2.

11.2. Sitio Web www.tarjetabip.cl.

A través del sitio web www.tarjetabip.cl, se pueden registrar reclamos y sugerencias relativas a la Tarjeta bip!

En el caso de reclamos relativos con la carga de la Tarjeta bip!, se deberá ratificar en cualquiera de las Oficinas de Servicio al Cliente del AFT, llevando el comprobante de carga, la Tarjeta en cuestión y la cédula de identidad de la persona que realiza la solicitud.

En el caso de reclamos relativos a usos de la Tarjeta bip!, no es necesario ratificarlos en forma presencial.

El AFT contestará los reclamos dentro de 5 días hábiles contados desde su formulación.

Respecto de las sugerencias, estas serán tomadas en consideración para los efectos a que haya lugar, en la medida que corresponda, sin posterior responsabilidad para la empresa.

11.3. Call Center.

A través de los números telefónicos 600 730 00 73 o 800 73 00 73, ambos opción 2, se puede registrar reclamos, quejas y sugerencias.

En el caso de reclamos relativos con la carga de la Tarjeta bip!, se deberá ratificar en cualquiera de las Oficinas de Servicio al Cliente del AFT, llevando el comprobante de carga, la Tarjeta en cuestión y la cédula de identidad de la persona que realiza la solicitud.

En el caso de reclamos relativos a usos de la Tarjeta bip!, no es necesario ratificarlos en forma presencial, bastando sólo con registrar el reclamo en el call center.

El AFT contestará los reclamos dentro de 5 días hábiles contados desde su formulación.

Respecto de las sugerencias, estas serán tomadas en consideración para los efectos a que haya lugar, en la medida que corresponda, sin posterior responsabilidad para la empresa.

12. Viaje de Emergencia.

Todas las Tarjetas bip!, cuentan con un beneficio denominado Viaje de Emergencia, en adelante, el “Viaje de Emergencia”, otorgado por el Sistema Transantiago.

El Viaje de Emergencia permite que, en el evento que una Tarjeta bip! tenga un saldo insuficiente para el pago de la tarifa vigente para acceder a los servicios de transporte del Sistema Transantiago prestado exclusivamente a través de Buses, siempre y cuando el viaje se inicie dentro del horario señalado más adelante, se podrá realizar un único viaje integrado con cargo a la próxima carga que efectúe el usuario en la Tarjeta.

Este beneficio no rige para los viajes iniciados en el Metro, por cuanto éste cuenta durante todo su horario de funcionamiento, con boleterías habilitadas para la carga de la Tarjeta bip!

Para mayor información sobre el horario y operación del Viaje de Emergencia visite el sitio web www.tarjetabip.cl.

13. Fuerza mayor.

En caso que ocurra una situación de caso fortuito o fuerza mayor, en conformidad al artículo 45 del Código Civil, que impida o restrinja la operación de las Tarjetas bip! como medio de acceso al Sistema de Transporte Público de Santiago, ya sea en forma temporal o definitiva, el AFT podrá dejar sin efecto los medios de acceso insertos en las Tarjetas, sin necesidad de declaración arbitral o judicial alguna y sin derecho a indemnización alguna para el usuario.

14. Vigencia del presente Reglamento de Uso.

El presente Reglamento de uso tendrá una vigencia indefinida a contar de la fecha de su protocolización en la Notaría Pública de Santiago de don Patricio Raby Benavente, la que deberá efectuarse a más tardar dentro de los 30 días siguientes a la fecha de su otorgamiento y podrá ser modificado por el Administrador Financiero de Transantiago S.A. en cualquier momento, en cuyo caso la nueva versión entrará en vigencia una vez transcurridos 30 días corridos contados desde su publicación en el sitio web www.tarjetabip.cl.

Los términos y condiciones contenidos en el presente Reglamento de Uso a partir de su entrada en vigencia, se entenderán aceptados y conocidos por los usuarios y titulares de la Tarjeta bip! y primarán sobre aquellos contenidos en las versiones anteriores del mismo.

En Santiago de Chile a 13 de octubre de 2011.