

TÉRMINOS Y CONDICIONES PAGO ÁGIL

PAGO DIRECTO MEDIANTE LA VALIDACIÓN DE TARJETA DE PAGO, VISA O MASTERCARD, EN LOS VALIDADORES DE METRO Y TREN NOS-ESTACIÓN CENTRAL

Sistema de Transporte Público Metropolitano – Red Movilidad

1 CONDICIONES GENERALES Y ALCANCE DE SERVICIO DE PAGO

Estos Términos y Condiciones tienen por objeto regular el uso del medio de pago del Sistema de Transporte Público Metropolitano mediante tarjetas de débito, crédito y prepago, VISA o Mastercard, nacionales o extranjeras, bancarias o no bancarias con provisión de fondos, con tecnología sin contacto (*contactless*) y estándar EMV (Europay-Mastercard-VISA), tanto en sus soportes mediante tarjeta física como a través de billeteras digitales o wallet (en adelante “Tarjetas de Pago”), que se encuentren habilitadas por sus emisores para acceder y pagar los viajes en Metro y Tren Nos-Estación Central, como parte del Sistema de Transporte Público Metropolitano (en adelante, “Sistema”), u otros que el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones autorice para el uso de esta tecnología de pago.

Los Términos y Condiciones descritos aquí tendrán un plazo de vigencia indefinido. El Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, Rol Único Tributario N°61.212.000-5, domiciliado en calle Amunátegui N° 139, de la comuna y ciudad de Santiago, Región Metropolitana, Chile, se reserva el derecho a modificar y actualizar de manera unilateral estos Términos y Condiciones, los que serán publicados en <https://www.pagoagil.cl/>. Lo anterior impone a las personas usuarias la obligación de revisar constante y periódicamente los Términos y Condiciones. Las nuevas y/o adicionales condiciones prevalecerán por sobre otras que puedan referirse a la misma materia.

Para efectos de este instrumento, el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones podrá identificarse indistintamente como MTT o Ministerio.

El pago directo con Tarjeta de Pago permite realizar viajes en el Sistema únicamente en los modos de transporte donde este servicio se encuentre expresamente habilitado. A partir del 13 de febrero de 2026, se encontrará disponible en esta primera etapa solo en **Metro de Santiago** y en el **Tren Nos-Estación Central**.

La persona usuaria es única y personalmente responsable del pago de sus tarifas en el Sistema de Transporte Público Metropolitano, sea esto realizado mediante una Tarjeta de Pago o cualquiera de las otras alternativas disponibles para el pago de tarifas.

El Sistema no garantiza la aceptación universal de todas las Tarjetas de Pago, lo que dependerá de las condiciones técnicas, operacionales y comerciales de cada emisor y marca de Tarjeta de Pago.

2 ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

El uso de Tarjetas de Pago en Metro y Tren Nos-Estación Central implica la aceptación plena y sin reservas de los presentes Términos y Condiciones por parte de la persona usuaria.

El uso de Tarjetas de Pago se encuentra, además, sujeto a las condiciones de utilización, seguridad y operación establecidas por los respectivos bancos o entidades emisoras de cada Tarjeta de Pago, las cuales son independientes de las aquí señaladas.

La aceptación de estos Términos y Condiciones se entenderá otorgada por la persona usuaria desde el momento en que realiza una validación con su Tarjeta de Pago directamente en los validadores habilitados. En caso de no aceptación, la persona usuaria deberá abstenerse de utilizar este medio de pago para la validación en el Sistema.

Por tanto, previo a la utilización de este medio de pago, la persona usuaria debe leer atentamente estos Términos y Condiciones. El desconocimiento de las personas usuarias de estos Términos y Condiciones no implicará la no aplicación de las disposiciones aquí contenidas.

El MTT se reserva el derecho de informar/denunciar a las entidades públicas y judiciales correspondientes todo mal uso que pueda constituir la comisión de un delito.

3 CONDICIONES DE USO DE TARJETAS DE PAGO EN EL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO METROPOLITANO

Para utilizar las Tarjetas de Pago para acceder al Sistema de Transporte Público Metropolitano, la persona usuaria deberá considerar que:

- El uso de la Tarjeta de Pago es personal e intransferible.
- Debe hacer uso debido y legítimo de la misma, respetando las normas e instrucciones que lo regulan, estando prohibido realizar cualquier acto que implique la afectación del Sistema.
- Es la única responsable del uso de su Tarjeta de Pago, incluyendo su custodia, correcta utilización y las transacciones que se efectúen con ella en el Sistema.

4 REQUISITOS DE TARJETAS DE PAGO PARA SU USO EN EL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO METROPOLITANO

La Tarjeta de Pago debe cumplir con las siguientes condiciones:

- El nombre asociado a la tarjeta, física o digitalmente, debe corresponder a la persona que realiza el viaje.
- La tarjeta debe ser exclusivamente de marca VISA o Mastercard.
- La tarjeta debe contar con tecnología sin contacto (*contactless*).

- La tarjeta debe encontrarse vigente, con fecha de expiración futura.
- La tarjeta debe contar con saldo o cupo disponible suficiente.
- La tarjeta no debe encontrarse bloqueada, suspendida ni declarada como robada o extraviada.
- La tarjeta debe estar autorizada por el banco o entidad emisora para su uso en el Sistema.

5 FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE VALIDACIÓN

Para efectos del uso de Tarjetas de Pago en el Sistema, la persona usuaria deberá:

- Verificar previamente que el modo de transporte que utilizará cuente con validadores habilitados para pago con Tarjetas de Pago.
- Para validar el viaje, la Tarjeta de Pago debe acercarse al lector de tarjetas sin contacto del validador, identificado con el símbolo correspondiente.
- Si la Tarjeta de Pago está habilitada, el validador mostrará el mensaje "Buen viaje", se encenderá una luz verde y se permitirá el acceso.
- Si la Tarjeta de Pago no está habilitada, el validador mostrará un mensaje de error acompañado de una luz roja.
- Para efectos de integración tarifaria, la persona usuaria debe utilizar **siempre la misma tarjeta o billetera digital** durante todos los viajes realizados en un mismo día.
- Si se viaja con tarjeta física, para acceder a la integración tarifaria la persona usuaria deberá validar siempre con la misma tarjeta física.
- Al viajar con billetera digital o wallet, para acceder a la integración tarifaria se debe validar siempre con el mismo dispositivo y la misma billetera digital.
- En caso de alternar validaciones entre tarjeta física y otras con billetera digital, no será posible acceder a la integración tarifaria.
- En caso de fiscalización, la persona usuaria deberá presentar la misma tarjeta o dispositivo con el cual validó su viaje, teniendo derecho a observar en todo momento la pantalla del dispositivo de fiscalización.
- Si se valida mediante billetera digital, es responsabilidad exclusiva de la persona usuaria contar con batería suficiente durante todo el viaje.
- Viajar sin portar el medio de pago utilizado para validar expone a la persona usuaria a las sanciones y multas de conformidad a la normativa vigente.
- La validación de un viaje mediante la Tarjeta de Pago puede ser rechazada por causas técnicas, operacionales, de conectividad o por instrucciones del emisor. Por lo que, de generarse alguna de estas situaciones, la persona usuaria deberá

pagar su tarifa mediante el uso de las otras alternativas disponibles para el pago de tarifas en el Sistema (tarjeta bip! o QR).

6 COBRO DE LOS VIAJES

- Los viajes realizados en Metro y Tren Nos-Estación Central serán cobrados durante la madrugada del día siguiente a su realización.
- Se realizará un cobro agregado correspondiente a la totalidad de los viajes efectuados durante el día. Por restricciones asociadas a la integración de los viajes, es posible que los viajes al final de un día sean cobrados al día siguiente de su realización.
- Los cargos aparecerán en la cartola bancaria o de la entidad emisora asociada a la Tarjeta de Pago utilizada bajo la identificación **Red Movilidad Santiago**.
- Dependiendo del banco, entidad emisora o tipo de tarjeta, podrá visualizarse un cobro provisorio posterior a la validación, el cual podrá ser reemplazado o ajustado al momento del cobro final diario.
- En el caso de tarjetas Mastercard, si el monto acumulado de viajes en lo que va de un día supera un umbral de gasto definido, podrá efectuarse un cobro intermedio y comenzar un nuevo ciclo de cobro a partir de la siguiente validación.
- Si un cobro no resulta exitoso, por ejemplo, por fondos insuficientes, la tarjeta será bloqueada automáticamente para su uso en Metro y Tren Nos-Estación Central y se podrá reactivar conforme se expone en el punto 7.
- El MTT no será responsable por cargos adicionales ni por eventuales diferencias de monto derivadas de conversiones de moneda o políticas del emisor.

7 REACTIVACIÓN DE TARJETAS DE PAGO BLOQUEADAS POR DEUDA

Si la Tarjeta de Pago se encuentra bloqueada para su acceso a Metro y Tren Nos-Estación Central por existir una deuda pendiente, esta podrá ser reactivada mediante alguno de los siguientes mecanismos:

1. **Reintento manual:** al acercar la Tarjeta de Pago a un validador, el Sistema intentará nuevamente cobrar la deuda pendiente. Si el cobro es exitoso, la Tarjeta de Pago quedará nuevamente habilitada, lo que puede tardar hasta 30 minutos.
2. **Reintento automático:** el Sistema realizará intentos automáticos de cobro. Si estos resultan exitosos, la Tarjeta de Pago será habilitada nuevamente.

8 INFORMACIÓN, CONSULTA DE VIAJES Y RECLAMOS

La persona usuaria podrá acceder al detalle de sus viajes y cobros ingresando al sitio web <https://cartola.pagoagil.cl>, donde deberá ingresar datos de su Tarjeta de Pago y de la política de seguridad de su entidad emisora.

En dicho portal se podrá:

- Visualizar los cobros realizados y el detalle de las validaciones asociadas.
- Revisar si la Tarjeta de Pago se encuentra bloqueada por deuda.
- Ingresar reclamos o solicitudes.

En caso de haber validado mediante billetera digital, deberá ingresarse el número de la tarjeta física asociada.

La información disponible corresponderá a un historial de hasta 90 días de antigüedad.

La información de los viajes aparecerá en el sitio de consulta en la medida que las validaciones sean procesadas por el proveedor tecnológico, es posible que los viajes no aparezcan de manera inmediata en el sitio.

9 TARJETAS PERDIDAS, ROBADAS O DEFECTUOSAS

En caso de pérdida, extravío o robo de la Tarjeta de Pago, la persona usuaria deberá efectuar las gestiones correspondientes ante su banco o entidad emisora para solicitar su bloqueo, conforme a las condiciones de dicha institución. Ante daños o defectos que impidan el uso correcto de la Tarjeta de Pago, la persona usuaria deberá gestionar directamente la situación con su banco o entidad emisora.

10 AUTORIZACIÓN DE COBRO Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Al validar con Tarjeta de Pago, la persona usuaria autoriza al Ministerio a gestionar los cobros asociados a las validaciones realizadas en Metro y Tren Nos–Estación Central, de acuerdo con la estructura tarifaria oficial del Sistema.

En conformidad con los estándares de seguridad de la industria de medios de pago definidos por **VISA** y **Mastercard**, el Ministerio y los Operadores de Transportes no acceden en ningún momento a información sensible asociada a la Tarjeta de Pago.

Los sistemas tecnológicos utilizados cuentan con las certificaciones internacionales de seguridad exigidas por las marcas de tarjetas para la aceptación de pagos en transporte público.

11 ALCANCE DE RESPONSABILIDAD

El MTT no es responsable en modo alguno del uso que la persona usuaria realice respecto de este medio de pago, liberándose total y expresamente de cualquier responsabilidad, ya sea civil, comercial, administrativa, sancionatoria, tributaria, penal o de cualquier otra

naturaleza, que se pudiese generar. La persona usuaria consiente y acepta expresamente esta liberación de responsabilidad.

La persona usuaria responde de los daños y perjuicios de todo tipo, directos o indirectos, que el MTT, otras personas usuarias o terceros puedan sufrir como consecuencia de la infracción, por parte de la persona usuaria, de cualquiera de los términos a que éste se obliga mediante los presentes Términos y Condiciones de Uso o de las normas vigentes aplicables.

12 LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Este documento y la relación con la persona usuaria se rigen por la ley chilena y serán competentes los tribunales ordinarios de justicia con jurisdicción en la comuna de Santiago, para resolver cualquier controversia relacionada con estos Términos y Condiciones.

13 TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

El uso de la tarjeta como medio de pago directo en el Sistema de transporte público no implica, por su propia naturaleza, el tratamiento de datos personales del usuario, en los términos definidos en la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada. En particular, las validaciones y operaciones asociadas al pago del pasaje se realizan de forma anónima, sin identificar ni hacer identificable al usuario, y sin que exista recolección, registro, almacenamiento, comunicación o cualquier otra forma de tratamiento de datos personales. En consecuencia, la aceptación de los presentes Términos y Condiciones no constituye autorización alguna para el tratamiento de datos personales.