

# Información para pasajeros

Derechos y deberes del pasajero



[www.turisnorte.cl](http://www.turisnorte.cl)

Versión año 2026

**Estimado(a) Pasajero(a):**

Usted tiene derechos al momento de comprar su pasaje y trasladarse en nuestros buses por las carreteras del país. Pero también, es sujeto de deberes y obligaciones que implican hacerse responsable de acciones puntuales durante el viaje por su seguridad.

**CONDICIONES DE COMPRA EN VENTANILLA**

Toda información de pasajes u otros servicios, están sujetos a términos legales y a cumplir lo que designa la ley del transporte de pasajeros, la cual le sugerimos que pueda leer para evitar una mala información o error al comprar o cambiar sus pasajes. Además, los precios indicados varían según la temporada u ofertas que la empresa realice. Por lo mismo los precios podrían variar en la página web de la empresa, en las agencias de venta y plataformas externas de venta de pasajes, según las promociones que tenga cada ciudad o servicio.

Como pasajero usted tiene derecho a conocer públicamente las tarifas y horarios de los viajes.

El Decreto Supremo 212/92, en su artículo 59º, establece que las empresas que efectúen servicios interurbanos, deberán anunciar a los usuarios las tarifas y los horarios de partida y llegada de los diversos servicios que ofrecen al público, los que, por ejemplo, deben publicarse en las ventanillas de ventas de boletos.

La fijación de tarifas para los boletos está regulada por las propias empresas de transporte interurbano.

Para su mayor comprensión, el Decreto Supremo 212 del MTT, define por bus interurbano de transporte público de pasajeros, aquellos que superan los 200 kms. de recorrido.

Las tarifas podrán estar sujetas a cambios sin previo aviso.

El uso, condiciones de crédito, intereses y otras cláusulas aplicables a las tarjetas de crédito son de exclusiva responsabilidad de su emisor.

Toda compra de pasaje quedará sujeta a aprobación del sistema Transbank, pudiendo la empresa anular el o los pasajes comprados, en caso de que la transacción se realice con tarjetas fraudulentas, clonadas, robadas, o no existiendo código de autorización que avale la transacción.

El proceso de compra se realizará en pesos chilenos (CL\$).

Las tarjetas de crédito emitidas en Chile serán cargadas conforme a lo determinado por la entidad bancaria.

Las tarjetas emitidas fuera de Chile solo serán aceptadas previa autorización del banco emisor y aceptadas por la entidad bancaria.

**CONDICIONES PARA CAMBIO DE PASAJES**

- Los **cambios de boletos se regirán por la tarifa del momento**. Tarifas exclusivas para los tramos señalados y para los boletos confirmados con hora, fecha y asiento. Cupos limitados, asignados por días y según disponibilidad. Tarifas sujetas a cambios sin previo aviso.
- Los cambios de pasajes sólo **se pueden efectuar hasta 4 horas antes del horario de salida del bus**, en cualquier oficina comercial física de Turis Norte.
- Los cambios del boleto no se pueden efectuar a través de [www.plusschile.cl](http://www.plusschile.cl).

- Los pasajeros podrán realizar como **máximo 3 cambios** de horario, fecha y/o destino por boleto.
- Si la tarifa del nuevo servicio tiene un valor superior al anterior, se debe abonar la diferencia. En caso que tenga una tarifa inferior, esta no se devuelve.
- Pasajes adquiridos en plataformas externas, serán sujetos a las políticas cambios que estas mismas plataformas establezcan.

**CONDICIONES PARA DEVOLUCIÓN DE PASAJES**

- La anulación de boleto **se puede efectuar hasta 4 horas antes del horario de salida del bus**.
- La anulación del boleto da derecho a una **devolución del 85% del valor del boleto**.
- El cliente podrá anular el boleto en cualquier oficina comercial física de Turis Norte.

- La anulación del boleto no se puede efectuar a través de [www.turisnorte.cl](http://www.turisnorte.cl).
- Pasajes adquiridos en plataformas externas, serán sujetos a las políticas cambios que estas mismas plataformas establezcan.



Se entenderá por equipaje los artículos de uso personal de un pasajero, tales como vestuario, calzado, artículos de tocador, etc., que no excedan los 30 kilos ni los 180 decímetros cúbicos (art.68.D.S.212/92 MT). En cuanto al embarque de otros elementos (artículos deportivos, electrónicos, etc.), este será evaluado según

## RESPONSABILIDADES

- El transporte de valijas, bultos y paquetes será de responsabilidad de la empresa cuando se lleven en las bodegas de equipaje del bus. La empresa deberá **entregar al pasajero un comprobante por cada bulto**.
- Será obligación del pasajero efectuar una **declaración escrita a la empresa, cuando el valor del equipaje exceda de 5 Unidades Tributarias Mensuales (UTM)**. Al efecto, la empresa pone a disposición del público en sus oficinas los

## USO DE LA ETIQUETA DE RESPONSABILIDAD LIMITADA

Para tramitar un reclamo de equipaje, el pasajero debe adjuntar la siguiente documentación:

- El asistente debe hacer un chequeo visual rápido con el fin de detectar cualquier daño que pueda presentar el equipaje.
- Si el asistente detecta algún problema, este debe ser informado al pasajero.

## TIPO DE EQUIPAJE

1. **EQUIPAJE:** Se entenderá por equipaje los artículos de uso personal de un pasajero, tales como vestuario, calzado, artículos de tocador, etc., que no excedan los 30 kilos ni los 180 decímetros cúbicos. (art.68.D.S.212/92 MT). En cuanto al embarque de otros elementos (artículos deportivos, electrónicos, etc.), este será evaluado según corresponda. Se considera como equipaje el peso y volumen total permitido por pasajero, independientemente del número de bultos.

2. **EQUIPAJE DE MANO:** Corresponde al equipaje que lleva el pasajero en el interior del salón del bus, y que está bajo su custodia y responsabilidad.

- **PESO Y DIMENSIÓN PERMITIDA:** El equipaje de mano debe ser una pieza de no más de 10 kilos y que no exceda los 100 centímetros (45 x 35 x 20).
- **EQUIPAJE DE MANO ADICIONAL:** Artículos como chaqueta, cámara fotográfica pequeña, laptop, pueden ser transportados adicionalmente a lo antes indicado, sin que bloquen los pies ni el libre tránsito por los pasillos, estos elementos siempre estarán bajo la custodia y responsabilidad del pasajero.

corresponda. Se considera como equipaje el peso y volumen total permitido por pasajero, independientemente del número de bultos. Sobre las dimensiones o peso antes mencionados, la empresa puede aplicar recargos.

formularios para hacer la declaración. El pasajero, al efectuar la declaración, debe acreditar con la correspondiente factura o boleta del bien, el cual será verificado por personal autorizado si el producto está en buenas condiciones o no.

- Valijas, bultos, paquetes y pertenencias (Celulares, billeteras, equipos electrónicos, entre otros), serán de cuidado y responsabilidad del pasajero cuando se lleven al interior de los salones del bus.

- El asistente debe indicarle al pasajero que, para embarcar su equipaje, debe firmar la etiqueta de responsabilidad limitada que libera de responsabilidad a la empresa.
- Equipajes especiales: cualquier equipaje especial debe estar siempre marcado con la etiqueta de responsabilidad limitada.

3. **EQUIPAJE ESPECIAL:** Se entenderá por equipaje especial todos los artículos que no son de uso personal del pasajero. Este equipaje estará sujeto a un cobro predefinido, y a la aprobación de disponibilidad en las bodegas de equipaje del bus.

- **ARTÍCULOS DEPORTIVOS:** Estos deben cumplir con el correcto embalaje para su transporte. Entre los artículos deportivos aceptados se encuentran:
- **BICICLETAS:** Estas deben venir desarmadas y embaladas.
- **OTROS ELEMENTOS DEPORTIVOS:** Tablas de surf, esquí o similares, deben venir correctamente embalados.
- **INSTRUMENTOS MUSICALES Y ELECTRÓNICOS:** Estos elementos, tales como parlantes, guitarras u otros, deben estar correctamente embalados.
- **FARDOS DE ROPA Y FLORES:** Al igual que los elementos anteriores, estos deben estar correctamente embalados.
- **OTROS EQUIPAJES:** Se evaluará su transporte y cobro al momento del embarque.



### IMPORTANTE:

- El pago por equipaje especial sólo es por el transporte y en ningún caso constituye un seguro o cuidados especiales. Si desea un seguro o un trato diferenciado, debe despacharlo a través de una empresa de carga.
- En caso de que, al momento del embarque el pasajero traslade mayor equipaje del permitido, y no se cuente con el espacio suficiente para ser trasladado en las bodegas del bus o el exceso de equipaje no permita que otros pasajeros puedan disponer de su equipaje en el compartimiento de maletas; el exceso equipaje anterior será bajado del bus. La empresa no será responsable del exceso de equipaje y no se realizará devolución del pasaje.

- 4. RECLAMOS SOBRE EQUIPAJE:** El pasajero que realice un reclamo por daño o pérdida de un equipaje, debe acreditar que viajó presentando el pasaje correspondiente, el comprobante de equipaje y adjuntar el formulario de reclamos con una descripción detallada del equipaje. El reclamo podrá efectuarse mediante el correo electrónico [info@plusschile.cl](mailto:info@plusschile.cl) adjuntando todos los antecedentes anteriormente descritos.
- INDEMNIZACIÓN EN CASO DE PÉRDIDA DE EQUIPAJE:** El pasajero tiene derecho a indemnización en caso de pérdida del equipaje. El monto máximo a cancelar es de 5 UTM por parte de la empresa. Usted puede exigir una devolución de un monto mayor si considera que el contenido del equipaje tiene un precio más elevado, siempre y cuando usted haya completado previamente al viaje, el formulario de declaración de equipaje, en nuestras oficinas. La empresa puede exigir

boletas que acrediten el precio de los productos. Esto será obligatorio cuando, a juicio del pasajero o remitente, el valor de los objetos excede de 5 UTM. Recuerde que para hacer uso de este derecho usted siempre debe conservar el ticket del equipaje y su boleto de viaje.

- **TIEMPOS DE PRESENTACIÓN DE RECLAMOS:** Durante las primeras 24 horas desde la llegada a su destino.
- **EXCESO DE EQUIPAJE:** En los servicios interurbanos, cada pasajero tendrá derecho a llevar, libre de pago, hasta 30 kilos, siempre que su volumen no exceda de 180 decímetros cúbicos. Si se sobrepasa este límite, se considerará como exceso de equipaje, lo cual estará afecto a un cobro y sujeto a disponibilidad para su transporte y correcto embalaje.
- **TRANSPORTE DE ANIMALES:** Turis Norte no cuenta con este servicio.
- **PERROS LAZARILLOS:** Los perros guías (lazarillos) de personas no videntes podrán acompañar gratuitamente a su titular a bordo del bus.
- **CONDICIONES GENERALES PARA VIAJAR CON PERRO LAZARILLO:**
  1. El perro debe ir con una correa o arnés puesto al momento del viaje.
  2. El perro debe llevar puesto un distintivo oficial que lo identifique como perro lazaro y tener sus documentos sanitarios al día.
  3. El perro debe viajar a los pies del pasajero evitando obstruir pasillos.
  4. Durante el viaje, el pasajero es responsable del buen comportamiento de la mascota.

### EQUIPAJE NO PERMITIDO



Sustancias venenosas



Armas de fuego



Ácidos



Sustancias infecciosas



Elementos explosivos



Elementos inflamables



Sustancias radioactivas



Carnes, pescados o mariscos



Elementos incapacitantes



Armas de electrochoque



Drogas



Bebidas alcohólicas



Tarros, galones, tinetas o pinturas



Animales (excepto perros lazaro)



Grandes sumas de dinero



Blanqueadores



1. El pasajero tiene derecho a recibir un trato respetuoso, correcto y cercano por parte de la tripulación y de cualquier representante de Turis Norte.
2. El pasajero tiene derecho a no ser discriminado por su nacionalidad o su ascendencia, origen étnico, religión, opinión política, estado civil, raza, color de piel, identidad de género, estrato social o cualquier otro motivo.
3. El pasajero debe tener un trato respetuoso y correcto con la tripulación o representantes de Turis Norte y el resto de las personas a bordo del bus.
4. El pasajero no deberá discriminar al personal de Turis Norte ni a otros clientes por su nacionalidad o su ascendencia, origen étnico, religión, opinión política, estado civil, raza, color de piel, identidad de género, estrato social o cualquier otro motivo.
5. La empresa deberá anunciar a los usuarios las tarifas y los horarios de inicio y finalización del servicio al público.
6. El pasajero tiene derecho a recibir información oportuna sobre cualquier cambio en el itinerario de su viaje.
7. El uso del cinturón de seguridad, es obligatorio para todo pasajero, quien de no cumplir con esta normativa se arriesga a multas de hasta 1.5 UTM e incluso a ser expulsado del medio de transporte, al negarse a usar el elemento de seguridad, sin derecho a devolución del valor del pasaje, ya que ha cometido una infracción a la ley.
8. Por precaución, en buses de dos pisos, recomendamos no destinar los primeros asientos del segundo piso a menores de 15 años.
9. Los niños menores de 15 años pueden viajar sólo con un adulto.
10. Los menores de entre 15 y 17 años, deben viajar con un poder notarial o poder simple de sus padres o tutor legal, el cual debe estar en triplicado, entregando una copia en la oficina de origen del viaje, otra copia a la tripulación del bus y la última copia debe quedar en manos del pasajero. (En el caso del poder simple se debe adjuntar copia de la cedula de identidad de la persona que lo autoriza).
11. Los pasajeros tienen derechos a exigir que se respete la velocidad máxima de 100 km/hr.
12. Se encuentra prohibido el consumo de bebidas alcohólicas, fumar, utilizar vapeadores e ingerir drogas o sustancias estupefacientes o psicotrópicas al interior de los vehículos.
13. La empresa se reserva el derecho de admisión de personas que se encuentren en estado de ebriedad, o bajo la influencia del alcohol o efectos de drogas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas de cualquier naturaleza.
14. Se encuentras prohibido el transporte de personas en: pasillos, pisaderas, escaleras, cabina o maleteros del vehículo.
15. Los pasajeros tienen la obligación de mantener una conducta adecuada respetando las normas de la legislación chilena y normas internas de la empresa.
16. Cada pasajero tiene la obligación de respetar las normas de comportamiento que determina la ley, la moral y las buenas costumbres y abstenerse de ejecutar cualquier acto que impida el normal desempeño del conductor.
17. El conductor tiene la facultad de no admitir a personas que puedan causar problemas o desórdenes al interior del vehículo.
18. La radio del vehículo puede funcionar con volumen moderado y siempre que ningún pasajero se oponga.
19. El conductor no debe conducir más de 5 horas continuas.
20. El pasajero debe respetar y obedecer las instrucciones de la tripulación a cargo.
21. El pasajero debe respetar el asiento asignado.
22. El pasajero debe recoger su basura del bus y entregársela a la tripulación mientras ésta la retira, o bien depositarla en algún basurero dentro o fuera del vehículo.
23. El pasajero no debe dañar el interior del bus como baños, mesas plegables, asientos, pantallas, cargadores USB, entre otros.
24. El pasajero debe respetar las dimensiones establecidas para el tamaño de su maleta o bolso de mano. Asimismo, es de su responsabilidad cuidar sus objetos personales, evitando encargárselos a terceras personas.
25. Se hace presente que el artículo 21 del Decreto N° 212, establece que los servicios deben realizarse completos según el tramo ofrecido. Si por causas imputables al proveedor del servicio, éste se interrumpiera en cualquier punto del trazado, el responsable del servicio deberá, ante todo, procurar dar cumplimiento a su costo, a la obligación antes señalada, en el mismo vehículo o en otro distinto de aquél con que se inició el servicio, quedando el pasajero en todo caso, facultado para optar entre:
  - La terminación del viaje o;
  - Exigir el reembolso total del valor pagado por el servicio.
26. El pasajero debe exigir que se realice el listado con los datos de los pasajeros en los viajes de más de 5 horas.
27. El pasajero no debe llevar su equipaje de mano en su asiento. Deberá ubicarlo en el compartimiento superior diseñado para ese fin.
28. El pasajero jamás debe dejar bultos en el pasillo del bus. Alguien podría sufrir un accidente.



29. Los buses interurbanos sólo pueden tomar o dejar pasajeros en terminales y paradas autorizadas. Les está prohibido detenerse en cualquier lugar de la carretera, ya sea para tomar o dejar pasajeros.
30. En un bus interurbano usted siempre debe viajar sentado. No está permitido transportar pasajeros de pie, en brazos o sobre las piernas de otro pasajero, ni siquiera en tramos cortos.
31. Se prohíbe que dos pasajeros utilicen un mismo asiento en el mismo momento.
32. Es de exclusiva responsabilidad del pasajero informarse, obtener y cumplir con los requisitos para viajar que impone cualquier autoridad del lugar de origen y de destino y deberá presentar los documentos de identificación, de salida, tránsito, entrada, visas y demás exigidos dependiendo del lugar de destino, sin caberle a la empresa de transporte, responsabilidad alguna por los atrasos o negativas de embarque que sufra el pasajero asociados o derivados del incumplimiento por parte de éste último de la obligación anterior. La empresa negará el embarque a aquellos pasajeros que no presenten la documentación necesaria o cuya identidad no corresponda, sin ulterior responsabilidad para Turis Norte.
33. Turis Norte se comprometen a hacer todo esfuerzo posible y dentro de sus capacidades para transportar al pasajero y su equipaje con razonable puntualidad. Las horas que se indican en el pasaje o en alguna otra publicación no están garantizadas en cuanto a su cumplimiento ya que pueden variar por motivos de fuerza mayor sobreviniente, seguridad u otras circunstancias extraordinarias. Turis Norte adoptará todas las medidas razonables y que sean posibles para evitar demoras en el transporte de sus pasajeros y equipajes. Por lo anterior, la devolución del pasaje se hará efectiva pasado 90 minutos del inicio del servicio, si el bus no se presenta al horario de origen señalado en el boleto del pasajero.
34. Es obligación del pasajero cumplir con todas las medidas de seguridad, higiene y protección de salud pública impuestas por la autoridad, así como los indicados por la empresa, y cuyo objeto es cumplir con las medidas impuestas por la autoridad sanitaria
35. Respecto de los artículos de alto valor comercial y artículos electrónicos, el pasajero deberá transportar estos objetos como equipaje de mano, con el objeto de mantener siempre la custodia de los mismos, ya que Turis Norte no responderá por éstos más allá de los límites establecidos en la ley.
36. Las devoluciones por transacciones fallidas o indemnizaciones se realizarán en un periodo máximo de 60 días hábiles.
37. En caso de suspensión o retraso de los servicios por eventos climáticos, fuerza mayor, caso fortuito o debido a causas externas o no atribuibles a la empresa o que la causa sea totalmente ajena al ámbito de aplicación y cuidado de la empresa. Turis Norte no se hará cargo de los perjuicios ocasionados por el incidente.
38. Si tu viaje se cancela serás reacomodado/a en el próximo bus disponible, o podrás hacer un cambio de fecha sin costo o bien solicitar la devolución de tu pasaje
39. Revisar las condiciones de la tarifa que escoges: tener claro lo que incluye y que no. La mayoría de los servicios que no estén incluidos en el pasaje podrían tener un costo adicional.
40. Transporte de alimentos en el salón: sólo puedes llevar alimentos en tu equipaje de mano, en un envase hermético que evite derrames u olores que afecten al resto de equipajes o pasajeros.
41. Nuestra política puede modificarse de manera periódica sin previo aviso, siempre con la intención de incorporar buenas prácticas sobre los temas acá planteados.
42. En caso de haberse aceptado la devolución, la empresa gestionará un abono en el medio de pago que haya utilizado, cuestión que podrá ser informada a través del correo electrónico que se hubiere registrado.
43. La información de tarifas al consumidor está dada de acuerdo a la ley 19.496 (Protección de los derechos de los consumidores), debiendo ser publicadas en todos los puntos de venta de la empresa. Turis Norte tienen una variación de tarifas, no obstante publica en sus buses y en sus terminales la tarifa máxima vigente.



## SEMI CAMA



- Asientos de cuero.
- Cargador USB.
- Apoya piernas.
- Calefacción.
- Aire Acondicionado.
- Reclinación de 120°.



## SALÓN CAMA



- Asientos de cuero o tela.
- Cargador USB.
- Almohada.
- Frazada.
- Apoya piernas.
- Asientos dobles e individuales.
- Cortinas divisoras entre asientos
- Reclinación de 160°.



LOWCOST



MIDLOW

Los asientos **LowCost** (marcados en verde), o **MidLow** (marcados en celeste), tienen un valor promocional inferior al resto de asientos de la misma categoría en el bus. No tienen diferencia de seguridad, comodidad entretenimiento, o servicio abordo respecto a los demás asientos con valor normal en el servicio. En definitiva, son asientos promocionales más económicos. Estos valores promocionales aplican para acomodaciones Semi Cama y Salón Cama. La disponibilidad de asientos económicos queda a juicio de la empresa en lo relativo a tramos, días y horarios.

Las unidades que no cuentan con pantalla individual, podrán poseer Sistema de Entretenimiento inalámbrico, donde el pasajero se podrá conectar con sus dispositivos y disfrutar el contenido multimedia que posee. Este sistema no otorga internet Wi-Fi.





## Sensor de fatiga y somnolencia

Registra los movimientos de rostro y ojos de un conductor, detectando cuando éste presenta eventos de somnolencia y distracción en la cabina.



## Cinturón de seguridad

Nuestras unidades cuentan con cinturones de seguridad de tres puntas, reglamentarios y obligatorios para cualquier viaje.



## Sensor MobilEye

Sensor de visión inteligente que escanea el camino identificando objetos que pueden representar posibles amenazas.



## Sistema GPS

Monitoreamos constantemente el trayecto y velocidad de todos nuestros buses mediante un sistema avanzado de monitoreo GPS.



## Norma ECE R 66.02

Establece requisitos de resistencia y seguridad para techos en vehículos para prevenir colapsos en caso de vuelco.



## Velocímetro visible

Nuestras unidades cuentan con velocímetro visible al interior para los pasajeros, y algunas unidades con el mismo dispositivo en la parte trasera.



## Normas de seguridad

Buses equipados: cinturones, botiquín, extintor, chaleco reflectante; conductores con controles de alcohol y drogas aleatorio.



## Frenos ABS

Este sistema impide el bloqueo de las ruedas del vehículo en caso de una frenada de emergencia.



## Plan de mantenimiento

Buses siguen pauta de mantenimiento del fabricante; nuestro departamento y mecánicos autorizados realizan trabajos necesarios en los vehículos.



## Seguros reglamentarios

Seguros nacionales obligatorios y adicionales: responsabilidad civil, daño moral, lucro cesante, asiento por pasajero, pérdida total y daños en viajes extranjeros.



## Corte de inyección

Configurados para no sobrepasar los 100 km/hr, esto mediante la interrupción controlada del suministro de combustible al motor.



## Alerta cambio de carril

Una cámara que identifica las líneas del camino, si el bus se desvía hacia un costado hará sonar una alarma para alertar al conductor.



## Control Crucero Adaptativo

Permite que el bus regule la velocidad para mantener la separación con el vehículo que lo antecede, y evitar una colisión por alcance.



## Frenado de emergencia

Este sistema alerta al conductor de un riesgo de colisión frontal en relación a un vehículo en movimiento o detenido.



## Control de tracción

Impide que patinen una o ambas ruedas de cada eje motriz, por diferencia de adherencia o exceso de aceleración.



## Control de estabilidad

Si existe riesgo de pérdida de control, la unidad de mando coordina el empleo de los frenos y/o interrumpiendo el empuje del motor.

# Entretenimiento a bordo



## Sistema de entretenimiento inalámbrico



## Cargador USB

Los sistemas de seguridad, bioseguridad y entretenimiento se encuentran disponibles en la mayoría de nuestras unidades, y podrán variar entre ellos.

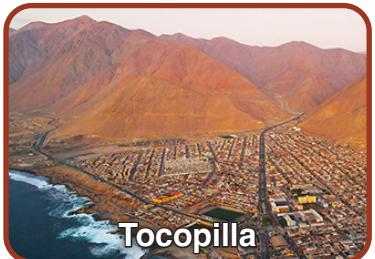




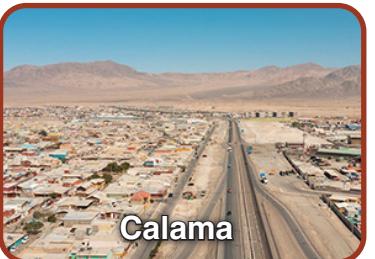
Arica



Iquique



Tocopilla



Calama



Sierra Gorda



Antofagasta



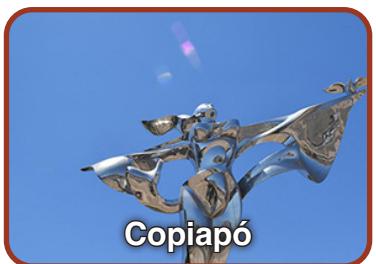
Taltal



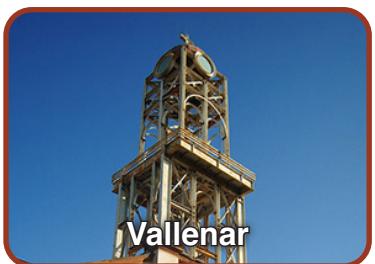
El Salvador



Diego de Almagro



Copiapó



Vallenar



La Serena



Coquimbo



Ovalle

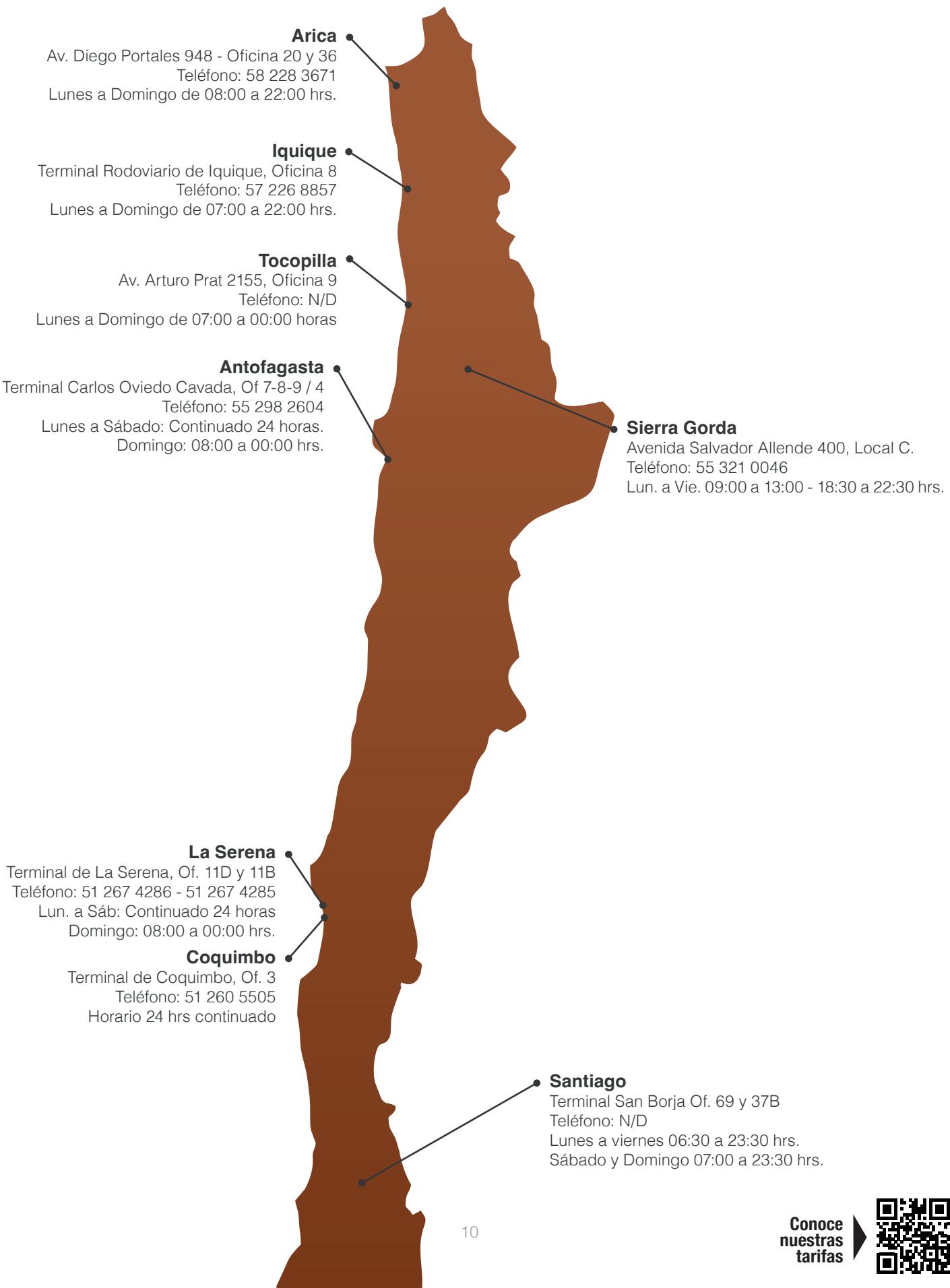


La Calera



Santiago







Atención al Cliente

**+56 9 6603 9432**

Venta de Pasajes

**+56 9 7998 4896**

Información  
para pasajeros



Accede escaneando o  
tocando el código QR

Conoce nuestras  
tarifas



Accede escaneando o  
tocando el código QR



[www.turisnorte.cl](http://www.turisnorte.cl) 