- Que le brinde el servicio con la calidad requerida, previo el pago del precio establecido en la tarifa oficial vigente.
- Despachar los bultos que tengan la clasificación de expreso.
- Recibir información sobre el horario de trabajo de las agencias, salida y llegada de los trenes, precio de los bultos y equipajes, limitaciones e interrupciones en el movimiento de trenes que puedan ocurrir.
- En casos especiales de transportación de cadáveres, el viajar en el tren como acompañante y ocupar los asientos reservados para estos casos.
- Presentar la correspondiente reclamación y cuando corresponda recibir indemnización en caso de roturas, pérdidas o extravíos o entregas fuera del período establecido, según establece la tarifa vigente.
- Exigir a los empleados ferroviarios el mejor trato y atención.
- Recibir los bultos en destino en los plazos establecidos en la tarifa vigente, una vez despachados estos.

Phoca PDF