



Política de contingencias

Ante contingencias que impidan la normal realización del programa se procederá de la siguiente manera:

Condiciones Meteorológicas Adversas.

Si las condiciones meteorológicas adversas se presentaran antes del comienzo de la jornada (puerto cerrado):

Nuestro departamento operativo mantendrá actualizado día a día el pronóstico del tiempo, de manera de poder tener previsto desde el día anterior una posible reprogramación de las salidas.

Se mantendrá contacto permanente con Prefectura Naval Argentina, institución encargada de autorizar la apertura del puerto. Una vez autorizada la apertura del puerto, se respetarán los turnos asignados originalmente, o previamente acordados con el cliente.

Se mantendrá a los clientes (empresas, pasajeros directos, etc.) constantemente informados sobre el pronóstico y situación de las condiciones meteorológicas. Esto facilitará la optimización de su hoja de ruta.

Aquellos pasajeros que se vean afectados por la suspensión de su salida por cuestiones meteorológicas, se les ofrecerá la reprogramación de la navegación en próximas salidas con capacidad disponible o, en su defecto, se reintegrará sin ninguna penalidad el importe total abonado.

Si las condiciones meteorológicas adversas se presentaran durante la excursión:

El capitán de la embarcación y el gerente, en su carácter de responsable de calidad de los servicios, evaluarán en forma conjunta y definirán según su criterio la continuidad o no de la excursión en pos de la seguridad de los pasajeros.

El capitán deberá suspender la excursión si Prefectura Naval Argentina (PNA) así lo requiriese.

Si por razones meteorológicas se debiera suspender la navegación antes de haberse completado $\frac{3}{4}$ partes del tiempo previsto, se les ofrecerá la reprogramación de la navegación en próximas salidas con capacidad disponible. En este caso no se devolverá el importe abonado. En caso de tener que suspender el servicio luego de completarse las tres cuartas partes del mismo, se dará éste como cumplido.

Una vez restablecidas las condiciones operables y contando con "puerto habilitado por PNA", se continuará con la programación original de modo de no afectar ni generar retrasos en los horarios no afectados por las condiciones meteorológicas.

Nota: Si el "puerto cerrado" por condiciones meteorológicas se mantiene así durante medio día, al rehabilitarse la navegación, las autoridades permiten, por el resto de la jornada, el uso de la segunda embarcación.

Si la situación de "puerto cerrado" se mantiene durante todo el día, al día siguiente se permite el uso de la segunda embarcación durante toda la jornada.

Ambos casos permiten regularizar la situación de los pasajeros que no pudieron realizar la navegación por cuestiones meteorológicas.

Situaciones ajenas a la empresa que afecten la normal prestación del servicio.

Grupos que llegan tarde y se superponen con el próximo grupo:

Se respetarán los horarios asignados originalmente y se reprogramará en otro horario del mismo día al grupo afectado por el retraso, sin afectar la prestación del servicio al resto de los pasajeros.

En caso de no contar el mismo día con horarios disponibles se intentará reprogramar en otro día, sin afectar la prestación del servicio al resto de los pasajeros. En caso de no llegar a un acuerdo en cuanto a la reprogramación de la salida, y dada la predisposición absoluta por parte de la empresa para lograrlo, no se contempla la posibilidad de devolución del importe abonado.



Situaciones imponderables internas de la empresa.

Rotura de elementos que afecten la excursión (motores de embarcación, tractor, trailers, muelle de embarque, etc.):

Se informará de la situación en forma inmediata a los pasajeros y agencias afectadas. Si se vieran afectados los horarios programados de las salidas, se ofrecerá a los clientes la reprogramación de la navegación en próximas salidas con capacidad disponible.

Si la avería corresponde a la embarcación, se procederá al reemplazo y se utilizará la segunda embarcación.

En todos los casos en los que se encuentre afectada la prestación del servicio por situaciones imponderables internas de la empresa, se reintegrará el importe total abonado.

