

CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO

El prestador del servicio se compromete a brindar al pasajero una excursión de turismo aventura por vía marítima cuyo destino final es la Laguna San Rafael en la XI Región de Aysén. El punto de partida de la excursión es el muelle Grosse en la ribera del Río Exploradores, Km 85 del camino Puerto Tranquilo - Bahía Exploradores.

Para participar de la excursión el pasajero debe leer y aceptar la Ficha de Inscripción y Aceptación de Riesgo, la cual debe completar y entregar antes del comienzo de la excursión. Asimismo, debe comprar un pasaje de transporte, exento de IVA, el que en caso de empresas puede ser reemplazado a solicitud del pasajero por una factura exenta de IVA.

El pasaje de transporte se emite para una fecha y una tarifa determinada, no son nominativos, razón por la cual se puede cambiar el nombre del pasajero dando aviso con al menos 48 horas de anticipación a la salida de la excursión.

La obligación del prestador del servicio se entenderá completa e íntegramente cumplida por el hecho de transportar al pasajero con razonable puntualidad, atendidas las condiciones climáticas imperantes el día de la excursión.

El prestador del servicio realizará los esfuerzos razonables necesarios para cumplir con la excursión, pudiendo sustituir la embarcación o incluso contratar pasajes con otras empresas a fin de cumplir su obligación.

El prestador del servicio podrá suspender, retrasar y/o cancelar la excursión en caso de necesidad por condiciones climáticas adversas, por razones de seguridad o fuerza mayor.

El prestador del servicio se reserva la facultad de denegar el embarque a la excursión si la tarifa del pasaje no ha sido pagada en todo o parte o si el medio de pago ha sido rechazado, revocado o dejado sin efecto.

De igual manera el prestador del servicio denegará el embarque a pasajeros que en su opinión exhiban una conducta contraria al comportamiento razonable que debe mantener un pasajero y que pueda afectar el orden o la seguridad de la embarcación o de los pasajeros, especialmente si da muestras o signos de haber ingerido bebidas alcohólicas en exceso.

Todo pasajero que no se presente o que llegue tarde al embarque perderá su pasaje, sin opción a pedir cambio o devolución de la tarifa pagada.

Si el o los pasajeros, por razón de lluvias, u otras razones climáticas, que no impidan la realización de la actividad, no desea realizar la excursión, el pasajero o pasajeros no tendrán derecho a devolución alguna.

ACERCA DE LAS MODIFICACIONES

El pasajero podrá cambiar la fecha de la excursión de acuerdo a la disponibilidad, sólo una vez, hasta 7 días antes de la fecha de salida de la excursión. No podrá efectuarse cambio alguno de fecha una vez transcurrido este plazo.

ANULACIONES

Las anulaciones deberán realizarse por escrito especificando las causas, asumiendo la responsabilidad de la penalidad que se indica a continuación, la que depende del plazo con que se dé el aviso de anulación:

Anulación 15 días antes del comienzo de la excursión se reintegrará el valor total abonado.

Anulación 7 días antes del comienzo de la excursión se reintegrará el 50% del valor abonado.

Anulación con menos de 7 días del comienzo de la excursión no habrá devolución.

En caso que el pasajero quiera anular una reserva con el objeto de tomar una nueva reserva aprovechando para ello alguna promoción publicada en forma posterior al momento de haber tomado la reserva, no tendrá derecho a devolución de ningún tipo sobre el abono que haya realizado.

ACERCA DE LAS DEVOLUCIONES

Si la excursión es cancelada antes del zarpe por razones climáticas, el pasajero podrá escoger entre reprogramarla según disponibilidad a una nueva fecha de común acuerdo o la devolución del 100% de lo pagado.

Si la excursión es cancelada por razones climáticas después del zarpe, el pasajero podrá escoger entre reprogramarla según disponibilidad a una nueva fecha de común acuerdo o la devolución del 70% de lo pagado.

Si la excursión es cancelada por caso fortuito, fuerza mayor o culpa de la empresa antes o después del zarpe, el pasajero podrá escoger entre reprogramarla según disponibilidad a una nueva fecha de común acuerdo o la devolución del 100% de lo pagado.

No procederá devolución alguna en caso de no presentación, denegación de embarque o negativa del pasajero a embarcar.

Debido a la intrínseca naturaleza de aventura de nuestra excursión, y su vulnerabilidad ante fenómenos meteorológicos, el prestador del servicio no pagará ni amortizará gastos en que deban incurrir o hayan incurrido los pasajeros, tales como alojamiento, transporte o alimentación mientras esperan una excursión reprogramada.

ACERCA DE LOS ITINERARIOS Y HORARIOS

El prestador del servicio se reserva el derecho de alterar horarios de navegación, así como de zarpe y tiempos de permanencia, sin notificación previa a los pasajeros. Los horarios de zarpe y la salida de las excursiones deben ser reconfirmados por los pasajeros con 24 horas de anticipación al viaje.