POLÍTICA DE CANCELACIÓN – MAR ABERTO

Lea antes de aceptar

Mar Aberto valora la transparencia y el equilibrio en las relaciones entre usuarios y propietarios de embarcaciones. Esta política tiene como objetivo garantizar los derechos y deberes de ambas partes, considerando especialmente las condiciones climáticas y operativas que impactan los servicios náuticos.

La política se aplica a los propietarios que no tengan sus propias políticas de uso; estas estarán descritas en la actividad. Cuando no existan, se aplicarán las políticas que se detallan a continuación.

---

1. Cancelación por Parte del Propietario

El propietario/anunciante podrá cancelar la experiencia con derecho a reembolso integral al contratante/aventurero, en las siguientes situaciones, siempre que lo comunique con hasta 2 horas de antelación:

- a) lluvia fuerte o tormenta;
- b) vientos fuertes que comprometan la seguridad de la navegación;
- c) problemas técnicos con la embarcación o equipos imprescindibles.

En cualquiera de estos casos, el contratante podrá optar entre:

- reembolso integral; o
- reprogramación de la experiencia, según disponibilidad.

Importante: Después de la compra, es responsabilidad del contratante mantener contacto con el anunciante para acompañar las condiciones y posibles cambios en la experiencia.

---

2. Cancelación por Parte del Contratante

Los reembolsos obedecerán a los siguientes plazos, en caso de que el anunciante no proporcione una política propia:

- Cancelaciones con 48h o más de antelación (hasta las 8h de la mañana de la fecha de referencia): **Reembolso integral del valor de la reserva.**
- Cancelaciones con menos de 48 horas de antelación: **SIN REEMBOLSO.**

---

3. No-show (No Presentación)

3.1 Por parte del contratante:

- Si el usuario no se presenta en la fecha y hora acordadas, no habrá reembolso.

- A criterio exclusivo del propietario, podrá ofrecerse crédito para uso futuro, mediante acuerdo mutuo.

3.2 Por parte del propietario/anunciante:

- Si el propietario no se presenta o no justifica su ausencia, el contratante tendrá derecho al reembolso total, incluidos impuestos y comisiones.
- **El reembolso será procesado por la institución de pago asociada e imputado exclusivamente al ANUNCIANTE que no compareció o no justificó su ausencia**, pudiendo ser deducido de transferencias futuras, saldo disponible o mediante cobro directo, **sin ningún costo financiero para Mar Aberto.**
- El propietario podrá ser removido de la plataforma e impedido de operar nuevamente en caso de reincidencia.

---

4. Condiciones Climáticas

- Condiciones climáticas leves (cielo nublado, lluvias ligeras, marejadas) no justifican la cancelación, excepto por pronóstico de alerta.
- En caso de condiciones severas (tormentas, vendavales), según los estándares de navegación:

4.1 Hasta 48 horas antes del paseo:

- La cancelación por condiciones climáticas será **gratuita para el usuario**, sin aplicación de tarifas o multas.
- El propietario deberá reprogramar la experiencia con el usuario o, si el usuario prefiere cancelar, tendrá derecho al reembolso integral.

4.2 Después de 48 horas antes del paseo:

- Si el propietario cancela por condiciones climáticas severas, deberá realizar la **devolución integral** al usuario, procesada por la institución de pago.
- **Las tarifas de cancelación de ASAAS serán descontadas del comprador**, sin ningún costo financiero para Mar Aberto.

---

5. Problemas Técnicos con la Embarcación / Rescate

Si la embarcación no puede regresar por sus propios medios a la marina, o necesita ser rescatada, retirada o puesta fuera de circulación por motivos de seguridad, mantenimiento de emergencia, avería, orden de autoridad marítima, portuaria o ambiental:

- El propietario **asumirá todos los costos de rescate**;
- El propietario **será responsable de ofrecer al contratante, a sus expensas**:
    - a) Reembolso integral; o
    - b) Nuevo paseo dentro del plazo de hasta 12 meses, según disponibilidad.

- **Los importes debidos serán procesados por la institución de pago e imputados al ANUNCIANTE**, sin ninguna responsabilidad financiera de Mar Aberto.

---

6. Penalidades y Tarifas

- Las cancelaciones no justificadas por el propietario podrán acarrear:
    - Penalidad administrativa;
    - Cobro del 10% del valor de la transacción para Mar Aberto;
    - Indemnización del 10% al contratante.
- Las cancelaciones realizadas por el propietario con menos de 7 días de antelación, pagadas mediante PIX, tendrán una tarifa del 5% referente al sistema de pago.
- **Las tarifas mencionadas están sujetas a cambios según la empresa ASAAS publique actualizaciones de mercado, sin que ello configure responsabilidad de Mar Aberto.**

---

7. Procedimiento de Cancelación

7.1 Antes de la confirmación de la reserva:

- El usuario puede cancelar directamente en el menú "Reservas".
- Se enviará una notificación a las partes involucradas.

7.2 Después de la confirmación de la reserva:

- La cancelación deberá solicitarse mediante mensaje al propietario dentro de la plataforma.
- Ambos recibirán notificación por correo electrónico con la confirmación de la cancelación.

---

8. Contestación de Valores

El ANUNCIANTE tendrá un plazo de **10 (diez) días hábiles** contados desde la ocurrencia del débito, transferencia o registro para impugnar cualquier valor ante Mar Aberto o la institución de pago, debiendo presentar evidencias por correo electrónico. Transcurrido dicho plazo sin manifestación, los valores se considerarán aceptados y no podrán ser objeto de reclamación posterior.

---

9. Consideraciones Finales

- Cada experiencia puede tener una política específica, con reglas adicionales más rigurosas.
- Al realizar una reserva, el usuario acepta íntegramente esta política.

- Esta política está alineada con el Código de Defensa del Consumidor y demás legislaciones aplicables.
- Esta política debe leerse en conjunto con el Contrato del Anunciante, el Término de Adhesión y Condiciones de Uso y la Política de Privacidad y LGPD de Mar Aberto, que forman parte integrante de este documento como anexos.
- En caso de conflicto entre las disposiciones de esta Política y las políticas referidas, prevalecerá la redacción más protectora para el USUARIO y la que mejor refleje la posición de Mar Aberto como mera intermediaria.