

ESTADO DE EMERGENCIA

COVID-19

Si eres pasajero y te has sido afectado por la cancelación de servicios durante el periodo de Emergencia o necesitas viajar en los próximos días; aquí te ofrecemos respuestas a tus preguntas más frecuentes.

1. ¿DESDE CUÁNDO SE REESTABLECE EL SERVICIO DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS?

-De acuerdo con la declaratoria de Estado de Emergencia el reinicio de las operaciones está suspendido hasta nuevo aviso. Se informará por nuestra página web y página de Facebook.

2. ¿CUÁL ES LA SITUACIÓN DE MIS BOLETOS COMPRADOS PARA VIAJAR DURANTE EL ESTADO DE EMERGENCIA DECRETADO ENTRE EL 16 DE MARZO Y 10 DE MAYO DEL 2020?

-Estamos realizando la **Postergación Automática con Fecha Abierta** para todos los boletos dentro del período de suspensión de servicio de transporte interprovincial. Todos los boletos postergados podrán ser habilitados para fechas posteriores al reinicio de las operaciones.

3. ¿CUÁL ES LA SITUACIÓN DE MIS BOLETOS COMPRADOS PARA FECHA POSTERIOR AL ESTADO DE EMERGENCIA, ENTRE EL 16 DE MARZO Y 10 DE MAYO DEL 2020?

-Todos los boletos con fecha de viaje posterior a la finalización del estado de emergencia se encuentran **ACTIVOS**. En caso de postergaciones, cambios o reprogramaciones éstas deben realizarse antes de la fecha de viaje según las condiciones del pasaje.

-Nuestro Call center remoto estará disponible muy pronto para atender tus requerimientos desde la comodidad de tu hogar, hasta el reinicio de nuestras operaciones en nuestras oficinas.

4. ¿QUÉ ALTERNATIVAS TENGO EN CASO QUE MIS PLANES DE VIAJE ESTÉN INDEFINIDOS O HAYAN SIDO CANCELADOS?

-Sabemos que la situación es incierta y tus planes de viaje pueden haberse alterado. Por ese motivo los boletos postergados tendrán una ampliación del plazo de vigencia hasta 01 año.

-Adicionalmente te ofrecemos la posibilidad de realizar un endoso del boleto para un nuevo beneficiario.

-Finalmente, también puedes usar tu boleto como un crédito a tu favor para ser aplicado en cualquier compra posterior a favor de usted mismo o de cualquier tercero previa autorización expresa del titular.

-Cabe mencionar que dichos boletos serán exonerados de todo tipo de penalidades y/o cargos administrativos.

-Las opciones de endoso y cambio de titular estarán disponibles a partir del inicio de las operaciones de nuestras agencias.

5. ¿PUEDO COMPRAR PASAJES PARA FECHAS POSTERIORES A LA CULMINACIÓN DEL ESTADO DE EMERGENCIA?

-Nuestro canal de ventas Online se mantiene suspendido.

6. ¿QUÉ CANALES DE ATENCIÓN SE MANTIENEN ACTIVOS DURANTE EL ESTADO DE EMERGENCIA?

-Es importante mantener nuestra comunicación. Por eso estamos capacitando e implementando un equipo de colaboradores quienes te brindarán asistencia mediante un Call Center Remoto antes del reinicio de nuestras operaciones.

-Adicionalmente puedes comunicarte mediante nuestra plataforma de **Facebook** donde te brindaremos orientación previa el inicio de nuestras labores.

7. ¿EL SERVICIO DE CARGA Y ENCOMIENDAS ESTÁ ATENDIENDO NORMALMENTE?

-Nuestra operación de carga y encomiendas inicia el lunes 27 de abril en todas nuestras oficinas bajo las medidas y protocolos de protección y prevención al COVID-19.

- En la mayoría de las ciudades el servicio será a domicilio para evitar la aglomeración de clientes y no se vean expuestos por querer enviar o recoger encomiendas.

8. ¿EN QUÉ ESTADO SE ENCUENTRAN LOS RECLAMOS O TRÁMITES ADMINISTRATIVOS PENDIENTES?

-Todos los trámites administrativos se encuentran suspendidos hasta el reinicio de nuestras operaciones.