

TORTUGA LODGE & GARDENS
CONTRATO 2023

Entre nosotros Luz Caceres Zapata actuando en mi condición de Directora Comercial de Tortuga Lodge denominado para efectos de este contrato como el Hotel y _____, en nombre y representación de _____ denominado para este contrato como la Agencia, hemos convenido en realizar el presente contrato de tarifas para la temporada 2023, el cual se registrá de acuerdo a las siguientes cláusulas:

1- Carácter confidencial de este documento:

Las cláusulas del presente contrato son confidenciales, es decir que La Agencia no revelarán las condiciones económicas y físicas del contrato a otras personas y/o particulares. De violarse la confidencialidad de este contrato no se garantizarán las tarifas suministrada en el documento adjunto.

Términos y Condiciones

1-Política de Comisiones y Tarifas:

Las tarifas detalladas incluidas en el PDF adjunto son Rack y Netas e incluyen los impuestos de ley. En caso de que La Agencia pague con tarjeta de crédito, se descontará un 4% de la tarifa neta citada en el tarifario.

Todas nuestras tarifas son POR HABITACIÓN POR NOCHE y son sujetas a cambio si existieran aumentos en costos de combustibles, variaciones en el diferencial cambiario, aprobación de nuevos impuestos de ley o cualquier situación externa a nuestra operación.



Se debe adicionar al precio de cada reserva un Aporte a la Conservación de \$ 10 por Persona por Estadía en todas las reservaciones. Este aporte es mandatorio.

*Tarifa de niños aplica de 3 años a 10 años cumplidos. No se recomienda la participación de infantes en nuestros tours dado el clima tan pesado del área.

No se permiten niños menores de 18 años sin la supervisión de un adulto en la habitación.

En caso de tarifas combinadas por cambio de temporada (ejemplo : el pasajero ingresa en temporada Green y sale en temporada Holiday), la tarifa del paquete que regirá es la proporcionada por Tortuga Lodge en la boleta de confirmación de la reservación y la misma se calculará basado en la cantidad de noches que correspondan a cada temporada.

No se dará reembolso alguno si sucediera que por motivos de mal clima en la zona no es posible realizar alguna o varias de las experiencias incluida en el paquete . Lo mismo aplica para aquellos huéspedes que por decisión propia no deseen participar de las actividades o tengan limitaciones físicas para disfrutar de estas actividades de aventura.

2-Política de reservaciones:

Las reservaciones deben solicitarse por escrito vía correo electrónico: reservaciones@boena.com. Tortuga Lodge enviará su respuesta en menos de 24 horas a partir de la hora en que se recibió su solicitud hora de Costa Rica.

Las habitaciones se reservan por un mínimo de 2 noches.

Política de reservaciones temporada Holiday. Toda reservación en la temporada Holiday requiere de un depósito mediante transferencia bancaria del 20% de la totalidad de la reserva para su confirmación y dicho pago no es reembolsable en caso de cancelación . El saldo se paga 70 días previos a la entrada del cliente. En caso de fechas mixtas, por ejemplo, que combina temporada verde con temporada holiday aplica la tarifa a la cual corresponda cada una de las noches y aplica la misma política de pagos descrita para temporada holiday (prepagado).





3- Políticas de Garantía:

En caso que el hotel requiera solicitar una garantía para alguna reservación sea individual o grupal, el hotel le enviará por escrito a la Agencia la solicitud de dicha garantía. El hotel proveerá un tiempo de 3 días para recibir la garantía mediante depósito o transferencia bancaria. De no recibir dicha garantía, el hotel procederá a cancelar la reservación.

4- Política de Pago para Pasajeros Individuales

La Agencia prepagará con 30 días de anticipación antes del ingreso del cliente al hotel para pasajeros individuales en Temporada High y 15 días en Temporada Green. En temporada Holiday aplica la política indicada anteriormente en el punto 2. En caso de no recibir los prepagos en las fechas establecidas anteriormente, Tortuga Lodge sin falta procederá a cancelar la reservación.

Grupos de 4 a 6 habitaciones - regirá la siguiente política de prepago:

10% de la facturación total de la reserva y servicios solicitados por La Agencia al momento de realizar la reserva. Este depósito no es reembolsable una vez que se envía la confirmación escrita.

Saldo del 90% del monto total de la reservación debe pagarse 90 días antes de la llegada al hotel.

En caso de no recibir los prepagos en las fechas establecidas anteriormente, Tortuga Lodge procederá a cancelar la reservación.

7 a 8 habitaciones regirá la siguiente política de prepago:

- 25% de la **facturación total** de la reserva y servicios solicitados por La Agencia al momento de realizar la reserva. **Este depósito no es reembolsable una vez que se envía la confirmación escrita.**
- 25% del total de la reservación 90 días antes de la llegada del grupo.
- 25% del total de la reserva 70 días antes de la llegada.
- 25% restante 30 días antes del ingreso del grupo.

9 o más habitaciones: Por favor contacte a nuestro departamento de reservaciones para conocer las condiciones especiales que aplican para grupos mayores de 9 habitaciones.





El hotel ofrecerá a los clientes de La Agencia los servicios del hotel conforme a la categoría de habitación reservada. Además, si el hotel se ve imposibilitado en hospedar al huésped tal como indica la reserva, se ofrecerá alojamiento alternativo en otro establecimiento con una categoría similar.

Los pagos deben realizarse mediante transferencia bancaria a nuestras cuentas bancarias:

NOMBRE COMERCIAL: Tortuga Lodge

RAZÓN SOCIAL: Cabaña Tortuga, S.A

CÉDULA JURÍDICA: 3-101-079209

BANCO: BAC SAN JOSE

CUENTA CORRIENTE DOLARES: 947422093

CUENTA IBAN DOLARES: CR52010200009474220931

5- Políticas de Cancelación para pasajeros individuales

- **Temporada High:** cancelaciones 29 o menos días de anticipación se cobra la reservación en su totalidad (aunque la misma no haya sido prepagada).
- **Temporada Green:** cancelaciones 14 días o menos días de anticipación se cobra la reservación en su totalidad (aunque la misma no haya sido prepagada).
- **Temporada Holiday:** las cancelaciones de reservaciones individuales (3 habitaciones máximo) deberán ser enviadas en un plazo no menor de 89 días antes de su viaje, de lo contrario se cobrará la totalidad del paquete reservado.

En caso de cancelar 89 días o más previo a la llegada no se hará devolución del 10% de anticipo pagado al momento de confirmar la reserva.

No se aceptan reservaciones en ocupación sencilla en la Villa Florentina para ninguna temporada.





6- Políticas de Cancelación para Grupos

Toda cancelación deberá ser recibida por escrito, al correo electrónico (reservaciones@boena.com).

Cancelación de grupos de 4 a 6 habitaciones:

- 70 o más días antes de la llegada del pasajero se penaliza la totalidad del 15% de anticipo depositado al momento de confirmar la reservación.
- Cancelaciones con 69 o menos días de la llegada no se dará reembolso alguno (se cobra aunque la reserva no haya sido pre pagada)

Durante la temporada Holiday no se aceptan grupos.

Cancelación Grupos de 7 a 8 habitaciones:

- 25% **depósito no es reembolsable una vez que se envía la confirmación escrita.**
- **Cancelación con 89 a 69 días** de anticipación se cobra una penalidad del 50 % del total del paquete reservado por persona **Cancelaciones con 59 a 30 días** antes de la llegada se reembolsa únicamente el 10% de la totalidad del depósito recibido a esa fecha.
- **Cancelaciones con 29 o menos días** no hay reembolso alguno.

Para todos los grupos, la penalidad se cobra de acuerdo al tipo de ocupación reservado por persona y no se admite cambio del tipo de ocupación para reducir la penalidad aplicada (Por ejemplo no es posible cambiar la ocupación doble o triple por una sencilla).

7- Categoría de Habitaciones

- Las habitaciones River Downstairs y Upstairs tienen 1 cama Queen o 1 cama King Size. Es posible colocar una cama extra twin con capacidad máxima para 4 huéspedes.
- Las Miss Evelyn Suites sin AC y Mr. Mishake Suites sin AC tienen 1 cama King o 2 camas Queen y se coloca una cama extra twin con capacidad máxima para 4 huéspedes.
- Las Miss Evelyn Suites con AC y Mr. Mishake Suites con AC tienen 1 cama King + 1 daybed twin y se coloca una cama extra twin con capacidad máxima para 4 huéspedes.





- La Miss Florentina Villa tiene capacidad 1 cama King, 1 daybed twin y se puede colocar 2 camas individuales adicionales con capacidad máxima para 5 huéspedes.
- No garantizamos camas King dado el inventario limitado que tenemos de las mismas. Sin excepciones.

8-Pick up y Drop off

Los paquetes TJE incluyen únicamente el transporte en bote regular de ingreso y salida desde y hacia La Pavona.

-Pick up La Pavona: Se les solicita que los clientes estén a tiempo en el Muelle La pavona a las 10:30am, el bote parte a las 11:00am.

-Drop off La Pavona: El bote parte del hotel a las 09:00am, la hora estimada de llegada a La Pavona es a las 10:15am/10:30am. * La hora de salida y llegada puede variar un poco dependiendo de las condiciones del río.

Limite de equipaje para el transporte en bote regular: es permitido un peso máximo de 30 lbs por persona. En caso de tener equipaje extra se solicita un extra fee de \$32.50 IVA Incluido por via por reservación para un máximo de 50 lbs.

No se incluye el desayuno del primer día del itinerario ni el almuerzo del último día.

Ofrecemos el servicio de transporte privado desde y hacia otros destinos por un costo extra, ver tarifario de transportes 2023.

El almuerzo del día de salida no esta incluido en ningún caso. El horario de salida de los clientes es en horas de la mañana.

¡MUY IMPORTANTE! Los transportes terrestres son operados con transportes terrestres compartidos de Tortuga Lodge (únicamente con clientes de Tortuga Lodge & Gardens) y tienen horarios preestablecidos y no son flexibles. En caso de que el cliente requiera de horarios alternativos a los indicados acá, no puede venderse como parte de este paquete y debe de cotizarse en base de transporte privado. El límite de equipaje utilizando nuestro transporte terrestre es de 40 libras de equipaje registrado por persona + 10 libras de equipaje de mano. En caso de exceso de equipaje, el cliente puede guardarlo en nuestras oficinas en





SJ o pagar adicional por el transporte del mismo. Los horarios aca descritos pueden tener una variación de 15-60min dependiendo de la operación diaria, condiciones climáticas y factores fuera de nuestro control.

9-Política de Guía

En caso de solicitar habitaciones del Hotel para los guías, aplica la tarifa regular de la temporada en que se viaje, esto dado el inventario reducido de habitaciones que disponemos. La habitación de guía también es comisionable al igual que la de huéspedes. Se acepta solo un guía por grupo.

En caso de solicitar hospedaje de para los guías en habitación para guías, tiene un costo de \$50.00 + impuestos por persona por noche y para la alimentación* tiene un costo de \$80.00 por persona por noche. *incluye: desayuno + almuerzo + cena, no incluye bebidas.

Para las actividades, el guía no paga por las actividades, pero si debe de traer o comprar su propia entrada al Parque Nacional cuando lo amerite.

Las actividades del hotel se realizan en ingles/español, si el guía realiza la función de traductor en otro idioma, deberán de reservar las actividades en privado.

10- Ley de no fumado

De acuerdo a la ley General de control de tabaco de Costa Rica Pacuare Lodge es un establecimiento libre de humo y por lo tanto no es permitido fumar en ningún sitio del hotel. Aplica una multa de \$500 por persona en caso de incumplir esta ley . Por favor comunicar esta disposición a su cliente.

11-Modificaciones de reservaciones:

Las modificaciones de fechas pueden ser cambiadas sin penalización antes del periodo de pago o de cancelación.

12-No shows:

Todo no show será cargado en su totalidad de acuerdo a lo reservado.



**13-Facturación:**

La factura se hará por la estadía completa según el paquete seleccionado. Las extras deben de ser pagadas por el huésped directamente en Tortuga Lodge & Gardens.

14-Reclamaciones:

Cualquier deducción o retención debido a quejas o reclamos hechos por los clientes, deberán ser resueltas por mutuo acuerdo entre Tortuga Lodge y La Agencia. De no haber acuerdo, se hará vía árbitro o decisión judicial. Para que el reclamo sea negociado y aprobado por la Agencia y Tortuga Lodge, se necesita que cualquier queja o reclamación sea presentada por escrito a la Gerencia General del Hotel.

15-Material promocional:

El Hotel será promocionado por la Agencias según las fotografías y descripciones suministradas por el hotel, incluyendo el logotipo del hotel. La Agencia se hace responsable de cualquier incidencia con el cliente, si este no se le ha entregado la información correcta del hotel.

16-Modificaciones para este contrato:

Las modificaciones relacionadas al presente contrato siempre serán hechas por escrito y por mutuo acuerdo.

17-Validez de este contrato:

Este contrato es nulo sin la firma de ambas partes y vence a los 8 días naturales de haberse enviado si no es devuelto con la respectiva firma.

Por: La Agencia _____ Cargo: _____

Por: Tortuga Lodge

Cargo: Directora Comercial

Fecha: _____

