

Tortuga Lodge 2027**Política de Comisiones y Tarifas:**

El pago debe realizarse por medio de transferencia bancaria en su totalidad antes de la llegada de acuerdo con las políticas de pago y cancelación de Tortuga Lodge. Si el pago no se procesa, su reserva será cancelada automáticamente. No se realizarán reembolsos después de recibir el pago. El comprobante de pago debe de ser enviado al correo electrónico cobros@boena.com

Las tarifas detalladas en el [link](#) son rack e incluyen los impuestos de ley. Si La Agencia paga con tarjeta de crédito, se cobrará un 4 % más del total de la reservación. Todas nuestras tarifas son sujetas a cambio si existieran aumentos en costos de combustibles, variaciones en el diferencial cambiario, aprobación de nuevos impuestos de ley o cambios operativos que afecten los costos de nuestros servicios por lo que les solicitamos transmitir esta información a sus clientes. Para pagos hechos por medio de transferencia:

Pagos a la cuenta:

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

A todas las tarifas se le debe agregar diez (\$10) dólares por persona por estadía correspondiente al Conservation Support Fee.

Tarifas:

Las tarifas en el [link](#) son rack, sobre esas pueden sacar sus tarifas netas, según la comisión establecida en la carta de aceptación de términos. Nuestros viajes incluyen todos los servicios especificados en el itinerario respectivo. El itinerario final y el precio aceptado por el cliente se considerarán vinculantes en su naturaleza (por correo electrónico) y solo se incluirán aquellos servicios mencionados.

La Tarifa Full Experience Package incluye: Pick up y drop off en el muelle de Caño Blanco en horas específicas, hospedaje, 3 comidas diarias, 2 in house tours compartidos por noche y por habitación, \$50 de Spa Credit por habitación y por estadía.

Experiencias incluidas en el paquete Tortuga Full Experience Package:

Viaje a la Laguna 4, Excursión en Bote de Historia Natural, Caminata Nocturna, Un viaje a la Historia y la Cultura del Pueblo de Tortuguero, Senderismo en el Cerro Tortuguero, Kayak, Tour de Aves al Amanecer y \$50 de Spa Credit por habitación y por estadía. Las experiencias se reservan a su llegada al lodge en nuestra oficina de Concierge, de acuerdo con nuestro programa de actividades diarias y la edad mínima requerida. Nos pueden compartir la lista de preferencia de sus clientes, con antelación.

Estas experiencias están sujetas a cambios por revisión periódica y demanda.

Dada nuestra ubicación remota y dependencia de factores externos, es posible que no todas las experiencias estén disponibles durante su visita. No se proporcionará ningún reembolso si una experiencia está en mantenimiento o se cancela debido a condiciones climáticas. No se aplicará ningún reembolso si el huésped decide no participar en las experiencias incluidas. Si por razones de seguridad nuestro guía determina que el huésped no está física o mentalmente apto para cualquiera de las experiencias, no se proporcionará ningún reembolso.

La Tarifa River Package incluye: pick up y drop off en el muelle de Caño Blanco en horas específicas, hospedaje, desayuno diario.

Todo huésped deberá firmar un waiver de responsabilidad.

La Tarifa no incluye: experiencias opcionales no descritas en los términos y condiciones, tours y servicios privados, bebidas alcohólicas, cafés especiales, bebidas de cualquier tipo fuera de los horarios de comida, servicios de spa, lavandería, gastos extras o cualquier otra actividad o servicio no indicado expresamente en estos términos.

Tortuga Lodge no garantiza una ubicación específica de ninguna categoría de habitación. No es posible garantizar camas King en las habitaciones Papi Brown Suite y Miss Perla Suite.

Pick up y Drop Off: Los traslados incluidos en las tarifas se realizan en horas específicas.

Ingreso: El bote sale del muelle de Caño Blanco a las 10:30am. Recomendamos a los huéspedes estar ahí 30 minutos antes.

Salida: El bote sale de Tortuga Lodge a las 8:30am después del desayuno y llega al muelle de Caño Blanco a las 10:00am.

Su confirmación de pick up debe proporcionarse a Tortuga Lodge al menos 72 horas antes. Si necesita cambiar su recogida de último minuto, comuníquese con nuestro número de emergencia +(506) 8824 4560 para coordinar un traslado adicional bajo costo extra. De lo contrario, su ausencia en el lugar confirmado se considerará un no show y se penalizará completamente.

No habrá reembolso si no se utilizan los servicios de transporte.

Check In: 02:00 p.m. Check Out: 11:00 a.m.

Con el fin de garantizar la puntualidad y el buen funcionamiento de nuestros servicios, les informamos que para la conexión de servicios compartidos es necesario presentarse 10 minutos antes de la hora acordada.

En caso de llegar con retraso, lamentablemente no podremos ofrecer una espera máxima de más de 10 minutos, y el servicio será reprogramado sujeto a disponibilidad de forma privada, lo que implicará cobros adicionales.

Política de Modificación/Cancelación:

Debe ser recibido por escrito a reservaciones@boena.com

Se aplicarán los siguientes cargos cuando la cancelación se realice después de que la reserva sea confirmada por Tortuga Lodge. Se aplica la misma penalidad a la cancelación parcial y/o modificaciones de las reservas. Las modificaciones incluyen cambio de fechas. Una vez confirmada una reserva, no se permite un cambio de nombre.

Política de pago, cancelación y modificación de reservas FIT (1 a 5 habitaciones):

Temporada High 2027 (04 de enero – 28 de marzo de 2027 / 1 de julio al 15 de agosto 2027): Los pagos deben hacerse 30 días antes de la llegada del huésped. Se penalizarán totalmente las cancelaciones y cambios recibidos 30 días o menos antes de la llegada.

Temporada Green 2027 (29 de marzo – 30 de junio / 16 de agosto al 19 de diciembre 2027): Los pagos deben hacerse 15 días antes de la llegada del huésped. Se penalizarán totalmente las cancelaciones y cambios recibidos 15 días o menos antes de la llegada.

Temporada Peak 2027 (20 de diciembre de 2027 – 05 de enero de 2028): Se requiere un depósito no reembolsable del 20% al momento de realizar la reserva. El pago final debe hacerse 90 días antes de la llegada del huésped. Las cancelaciones y cambios recibidos 90 días o menos antes de la llegada se penalizarán totalmente.

En caso de fechas mixtas, por ejemplo, que combina Temporada Verde con Temporada Peak, aplica la misma política de pagos descrita para temporada Peak (prepago).

Se requiere un mínimo de 2 noches en todas las reservaciones durante temporada Peak.

Política de pago, cancelación y modificación de grupos (6 habitaciones o más):

Grupos (6 a 8 habitaciones):

Temporada High: Se deberá realizar un depósito del 25% del total de la reserva y servicios solicitados al realizar la reserva. Este depósito no es reembolsable una vez que se envía la confirmación por escrito. El saldo restante del 75% de la reserva deberá pagarse 120 días antes de la llegada de los huéspedes al hotel.

En caso de que dichos prepagos no sean recibidos en las fechas establecidas anteriormente, Tortuga Lodge cancelará la reserva.

Temporada Green: Se deberá realizar un depósito del 15% del total de la reserva y servicios solicitados al realizar la reserva. Este depósito no es reembolsable una vez que se envía la confirmación por escrito. El saldo restante del 85% del importe total de la reserva deberá pagarse 90 días antes de la llegada de los huéspedes al hotel.

En caso de que dichos prepagos no sean recibidos en las fechas establecidas anteriormente, Tortuga Lodge cancelará la reserva.

Grupos (8 o más habitaciones):

Temporada High: Se deberá realizar un depósito del 30% del total de la reserva y servicios solicitados al realizar la reserva. Este depósito no es reembolsable una vez que se envía la confirmación por escrito. El saldo restante del 70% de la reserva deberá pagarse 120 días antes de la llegada de los huéspedes al hotel.

En caso de que dichos prepagos no sean recibidos en las fechas establecidas anteriormente, Tortuga Lodge cancelará la reserva.

Temporada Green: Se deberá realizar un depósito del 25% del total de la reserva y servicios solicitados al realizar la reserva. Este depósito no es reembolsable una vez que se envía la confirmación por escrito. El saldo restante del 75 % de la reserva deberá pagarse 90 días antes de la llegada de los huéspedes al hotel.

En caso de que dichos prepagos no sean recibidos en las fechas establecidas anteriormente, Tortuga Lodge cancelará la reserva.

Para Buy Outs: Cada caso se revisará independientemente.

No aceptamos grupos en temporada Peak.

El hotel ofrecerá a los clientes de La Agencia los servicios 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.

No shows:

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

Las modificaciones de reservas pueden ser realizadas sin penalización antes del periodo de pago según la temporada en que se encuentre confirmada la reserva. No se aceptará modificar los nombres ni fechas de la reservación, según las políticas de cancelación.

Política de guías:

Ofrecemos habitaciones para guías sujeto a disponibilidad en cuartos de staff.

Tarifa de \$125 impuesto incluido por persona por noche. Incluye hospedaje y alimentación según el paquete reservado por el huésped.

Si el guía dará su servicio durante los tours, los huéspedes deberán de tomar estos de manera privada y pagar el adicional correspondiente.

Política de Tarifa para Niños:

Niños de 0-2 años no tienen costo adicional (excepto Conservation Support Fee), niños de 3 a 11 años deben pagar la tarifa para niños especificada; los huéspedes de 12 años en adelante pagan la tarifa especificada en la ocupación. Cada habitación requiere al menos un huésped de 12 años en adelante, y 18 años en adelante para hacer el registro de entrada. Los mayores de 18 años deben de firmar el waiver en caso de que menores de edad duerman solos. Debe tomar en cuenta que varias experiencias no son aptas para todas las edades.

Las tarifas de niños son netas, no comisionables.

Promociones:

Las promociones no pueden ser combinadas. La política de cancelación para promociones puede ser diferente a las mencionadas anteriormente y se indicará al huésped antes de la reserva. Una vez que se haya procesado el pago, no se realizará ningún reembolso en caso de cancelación.

Fumado:

De acuerdo con la ley General de control de tabaco de Costa Rica, Tortuga Lodge es un establecimiento libre de humo y por lo tanto no es permitido fumar en ningún sitio del hotel. Aplica una multa de \$200 por persona en caso de incumplir esta ley. Por favor comunicar esta disposición a su cliente. Incluye cigarros, vapeadores, cigarros electrónicos o cualquier otro tipo de producto o sustancia, que produzca humo al utilizarse. La prohibición es en todas las instalaciones internas y externas que se encuentran en el hotel y los vehículos del hotel. En caso de que el hotel tenga que requerir a realizar una completa limpieza de la habitación por el olor a humo, dicho monto se le cobra adicional al huésped.

Seguro de viaje:

Recomendamos encarecidamente a todos nuestros huéspedes que sigan esta práctica de viaje de primera clase. En el improbable caso de una cancelación de una reserva, el seguro de viaje debe cubrir nuestros términos de cancelación. Tortuga Lodge no es de ninguna manera responsable de ninguna pérdida. Asegúrese de obtener un seguro de viaje adecuado que cubra eventualidades como retrasos y cancelaciones de vuelos, participación en actividades de aventura, lesiones, daños o pérdidas de propiedad.

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.

Tortuga Lodge le podrá solicitar al huésped en la llegada una tarjeta de crédito para facturar cualquier monto extra que sea solicitado por el huésped.

Explotación de Niños:

Consideramos que la explotación de seres humanos, en cualquiera de sus formas, especialmente la sexual, y en particular cuando afecta a niños, niñas y adolescentes, vulnera los objetivos fundamentales del turismo y constituye una negación de su esencia; por esta razón, en cumplimiento de la Ley N° 7899 Contra la Explotación Sexual Comercial de Personas Menores de Edad y con el artículo 4 de nuestro Código de Conducta, cancelaremos el contrato con las empresas o personas que de alguna manera contribuyan, faciliten, toleren o promuevan la explotación sexual comercial de niñas, niños y adolescentes.

Derecho de Admisión:

En Tortuga Lodge nos reservamos el derecho de admisión. Queda totalmente prohibida la entrada y/o permanencia en este hotel de toda persona que:

- Se encuentre en estado de embriaguez.
- Porte cualquier objeto susceptible de causar daño a otras personas, sean huéspedes o colaboradores del hotel.
- Porte o consuma cualquier tipo de drogas o sustancias psicotrópicas.
- Provoque o incite cualquier desorden en el hotel y todas sus instalaciones.

- Realice ruidos o escándalos que alteren la tranquilidad y el orden dentro del hotel.
- Introduzca armas de fuego, armas blancas, artículos que representen cualquier tipo de arma u objetos similares, así como resguardar o usar sustancias químicas o explosivos dentro de las instalaciones del Hotel.
- Muestre comportamientos violentos o inapropiados contra los demás huéspedes o los colaboradores del hotel.
- Reciban visitas ocasionales y en ningún caso se permitirá el acceso de las mismas a las habitaciones o instalaciones. En caso de incumplimiento la gerencia se reserva el derecho de ordenar la salida inmediata del visitante.
- Cause daños a los objetos, bienes muebles o al inmueble de propiedad del hotel, será de su exclusiva responsabilidad, debiendo abonar la reparación de los mismos.
- Realice cualquier actividad que entre en contradicción con los usos de convivencia, higiene y orden público habituales o que impida el normal descanso de otros usuarios del hotel o de los colaboradores del hotel.
- Introduzca animales o mascotas al hotel.
- Provoque, por sí o por personas por las cuales deban responder, cualquier tipo de molestia a otros huéspedes, empleados o terceros, desorden, vandalismo, comportamiento hostil, comportamientos sexuales inapropiados de cualquier tipo, disturbios, inconductas notorias, alteraciones del orden, o realizar cualquier acto que pueda afectar la tranquilidad, silencio, descanso y privacidad de los huéspedes y de todo el personal del hotel.
- Retire del establecimiento objetos o bienes de pertenencia del mismo, ya sea del departamento u otros.
- Realicen actos de violencia, intimidación psíquica o moral, acoso de cualquier índole, proferir amenazas, justificadas o no, y realizar cualquier acto, exclamación o expresión que afecte el honor, prestigio o la integridad psíquica y/o física de cualquier huésped o de cualquier empleado del hotel.

Todas las situaciones de incumplimiento anteriormente indicadas, donde nos reservamos el derecho de admisión en el presente contrato, supondrán la expulsión inmediata sin tener en consideración la hora del día o la noche. Esto también significa la pérdida de la estadía/reserva y del pago por anticipado de la habitación y/o servicios sin ningún derecho de compensación y por lo tanto se realizará la salida inmediata de la propiedad y prohibirá el ingreso a los otros Böena Lodges. Los huéspedes serán responsables de todos los daños acumulados durante su estadía. Esto incluye conductas indebidas hacia otros huéspedes, el personal del hotel o daños a la propiedad. El hotel tomará acciones legales contra el huésped incluso después de que este haya abandonado las instalaciones.

Reclamos:

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 árbitra 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 durante la estadía del cliente correspondiente.

Cualquier disputa o controversia que surja, relativas al cumplimiento o incumplimiento de los términos de este contrato, si no es posible resolverlo mediante las vías de la mediación, negociación o cualquier otra forma de amigable término, deberá ser elevado al procedimiento de la Cámara de Comercio de Costa Rica. El tribunal arbitral estará integrado por tres árbitros –abogados, uno designado por cada parte de los cuales, de común acuerdo, designarán al tercer miembro del tribunal arbitral, que lo presidirá. El arbitraje se desarrollará en idioma castellano y en la ciudad de San José.

El laudo arbitral será definido, final y vinculante, corriendo la parte perdedora con todos los gastos del mismo, incluidos los honorarios de los árbitros.

En cualquier momento, las partes podrán acudir a la jurisdicción competente para solicitar medidas cautelares tendientes a asegurar el resultado del laudo arbitral.

Confidencialidad:

Durante la vigencia de este Contrato y por un plazo de siete años siguientes a la terminación del mismo, cada parte ("Parte Receptora") guardará estricta obligación de reserva respecto de todo trabajo, investigación, conocimientos, ideas, materiales, planos, matrices de costo, fórmulas, tarifas de servicios, sistemas de prestación de servicios, diseños industriales, publicidad, esquemas, patentes de invención, secretos comerciales y, en general, cualquier otro desarrollo intelectual, cuales quiera sea el soporte en que se asiente ("Información Confidencial"), que haya recibido o conocido de la otra parte ("Parte Reveladora") en ocasión de la ejecución de este Contrato, de conformidad con la Ley de Información No Divulgada y su Reglamento.

No constituye Información Confidencial:

- a. La información que se encontrase en el dominio público antes de ser revelada por la Parte Reveladora;
- b. La información caiga en el dominio público durante la vigencia de este Contrato sin incumplimiento de la Parte Receptora;
- c. La información cuya revelación es exigida por la autoridad judicial competente mediante orden judicial válida.

Así mismo las partes se obligan a guardar reserva sobre los términos del presente contrato

No Cesión:

Las partes no podrán ceder total ni parcialmente, ni en forma alguna enajenar los derechos y obligaciones que le confiere este contrato, sin el consentimiento previo y escrito de la otra parte, ni podrá ceder ningún dinero en cobro o que se le haya de abonar,

sin previo consentimiento por escrito de la otra parte, ni podrá realizar ninguna subcontratación sin el previo consentimiento por escrito de la otra parte.

Modificaciones para estos términos y condiciones:

Todas las modificaciones relacionadas al presente siempre serán hechas previamente y por escrito entre las partes, de lo contrario no tendrán validez alguna.

Relación entre las partes:

Las Partes reconocen, manifiestan y entienden que el presente documento no constituye vínculo asociativo alguno entre ellas, y que no podrá considerarse la existencia de una sociedad de hecho, irregular o cualquier otra figura que constituya un ente autónomo capaz de adquirir derechos y obligaciones a nombre propio y/o extinga la personalidad jurídica independiente de las Partes. En este sentido, serán cada una de las Partes, según corresponda de conformidad con lo aquí acordado, quienes contraerán las obligaciones y asumirán las responsabilidades individuales que sean necesarias para la satisfacción de estos términos y condiciones.

Asimismo, Las Partes reconocen, manifiestan y entienden que el presente documento no configura una relación laboral entre ellas. Ninguna de las Partes adquiere relación laboral alguna con el personal que la otra contrate para cumplir con las obligaciones adquiridas a través de estos términos y condiciones.

Propiedad intelectual:

Las Partes no tendrán licencia alguna para usar las marcas de la otra. El término marcas incluirá marcas, marcas de servicio, nombres comerciales, logos, avisos comerciales, eslóganes, y cualquier otro signo distintivo, que son de su exclusiva propiedad.

Por el presente Contrato ninguna parte transmite al otro derecho, título, interés o licencia de ninguna naturaleza sobre las marcas, modelos patentes de invención, diseños industriales, logotipos, isotipos y, en general, cualquier forma de propiedad intelectual de su titularidad.

Terminación del acuerdo:

El presente acuerdo se dará por terminado en los siguientes casos:

- a. Por mutuo acuerdo expresado por escrito entre las Partes;
- b. Incumplimiento grave o incumplimientos reiterados de cualquiera de las Partes; y/o
- c. Vencimiento del plazo o cualquiera de sus prórrogas.

Nulidad parcial:

Si alguna disposición o parte de alguna disposición de este Contrato, o la aplicación de la misma a alguna persona, parte o circunstancia, fuere declarada nula o anulable o no exigible, las disposiciones restantes y la parte de la disposición no invalidada, mantendrán su eficacia y podrán ser exigibles.

La disposición o parte de la disposición invalidada será remplazada por una disposición válida que respete en el mayor grado posible la intención de la disposición invalidada y la economía del Contrato.

Ley aplicable: Esta relación contractual estará regida, en todo lo no previsto expresamente en el Contrato, por la ley de Costa Rica.

Otros:

El Hotel será promocionado por la Agencias según las fotografías y descripciones suministradas por el hotel, incluyendo el logotipo de Tortuga Lodge. La Agencia se hace responsable de cualquier incidencia con el cliente, si este no se le ha entregado la información correcta del hotel. Para hacer uso del material promocional debe darse crédito a Tortuga Lodge.

Seguro de Responsabilidad: Aventuras Naturales está cubierta con una póliza de seguro, al día de hoy dicha póliza se encuentra emitida por el Instituto Nacional de Seguros de Costa Rica, pero en un futuro podrá cambiarse con otra aseguradora.

Es únicamente responsabilidad de la Agencia, asegurarse de que todos los miembros del grupo organicen un seguro de viajero a corto plazo que cubra equipaje, accidentes/vida y cancelación de viaje. Tenga en cuenta que la industria de seguros de Costa Rica es estatal, y el seguro que se nos permite comprar para nuestros viajes es limitado. En caso de accidente, el cliente pagará por la atención médica recibida en el servicio y deberá comunicarse directamente con

su compañía de seguros para el reembolso al regresar a su país de origen. Aventuras Naturales no es responsable de cubrir ningún costo médico no especificado en nuestra póliza de seguro, incluidos los gastos de transporte hacia/desde servicios médicos, servicios de traducción o interpretación o depósitos hospitalarios; ni somos responsables de la incapacidad de un cliente para realizar el pago requerido.

Declaro que no sufro de ninguna enfermedad o condición (incluyendo, entre otras, enfermedad cardíaca, enfermedad psicológica, presión arterial alta, embarazo, etc.) que pueda afectar la posibilidad de que sufra alguna enfermedad o accidente durante el viaje. Entiendo los riesgos a los que puedo estar expuesto durante las experiencias y debido a la lejanía del destino, que no hay asistencia médica inmediata disponible en caso de que sufra alguna enfermedad o accidente.

Todo huésped firmara un waiver de responsabilidad a Tortuga Lodge.