

1. Reservations

Reservations must be made via email at reservaciones@boena.com, providing the following information:

- Passenger details and a copy of the identity document (valid passport for foreigners and valid ID cards for Costa Ricans).
- Travel date.
- Ages of the customers.
- Origin and destination.
- Number of pieces of luggage, including dimensions and respective weights.
- Weight of each passenger.

If all necessary information is not provided 15 days prior to the flight date, the reservation will be automatically canceled, and the customer will not be able to make any claims.

At the moment Xplore Air Costa Rica generates the reservation, a confirmation code will be issued for the customer, and this information will be sent by a representative via email.

2. Payments

Payments must be processed through a bank account at least 15 days prior to the flight date, and proof of payment must be sent to cobros@boena.com. If payment is made by credit card, an additional four percent (4%) will be charged for banking fees. If made via international transfer, the agency or client must cover the fees of the foreign bank.

Any reservation not paid before the specified date will be automatically canceled by the system without any cancellation notice being sent.

In the case of last-minute requests within the payment period, confirmation of services will depend on the arrival of the funds.

Bank Account in USD:

Business Name: XPLORE AIR XPR, S.A

Legal ID: 3-101-872135

• **Banco BCT**

Current Account USD: 71010220465739

IBAN Account USD: CR79010710102204657398

• **BANCO BAC SAN JOSE**

Current Account USD: 954858825

IBAN Account USD: CR12010200009548588253

3. Reconfirmation

It is recommended to confirm the service at least 24 hours before the flight departure by calling **4070-0420**.

All passengers must arrive at least 15 minutes prior to the flight departure to complete the check-in procedures for inter-destination flights. The company will cancel any reservation as a no-show for passengers who do not arrive for their flight within the specified time. A valid photo ID will be required at the time of boarding at the airport.

If Xplore Air is notified by the agency of any passenger delays (if conditions and availability allow for waiting), the additional costs will be covered by the customer.

Waiting fee:

- \$250 + VAT at International Airports
- \$100 + VAT at local airstrips

4. Cancellation policie

- Cancellations made between 8 and 2 days prior to the service date will receive a credit note for 50% of the service value. The remaining 50% will be charged as a cancellation fee.
- Cancellations made 1 day prior to the service date will incur a 100% cancellation fee, and no refunds or credit notes will be issued.

Connections with international flights on the same day: the customer must allow sufficient time as required by the airlines, where they must be at the final airport at least 3 hours before the flight departure. Our company is not responsible for delays caused by insufficient time, which may result in the loss of the flight; therefore, the customer releases XPLORE AIR from any liability for any issues that may arise.

Acts of God are not covered by our company, which reserves this right. However, our staff will provide all necessary assistance and support to contact the airlines and help in the best possible way.

5. Pet Policy

At Xplore Air, we understand that your pets are an important part of your family, and we strive to make your flying experience as comfortable and pleasant as possible. This policy is designed to ensure the safety and well-being of all passengers and animals on board.

- **Allowed Pets:** Only small pets are allowed, provided they can be accommodated in an appropriate carrier.
- **Types of Pets:** Dogs, cats, and other small pets are permitted under the supervision of the passenger.
- **Behavior:** It is recommended that pets be accustomed to being in carriers for extended periods.
Responsibility: The owner is responsible for any damage caused by the pet and for keeping the carrier clean and in good condition during the flight.
- **Exceptions:** Xplore Air reserves the right to refuse transportation of a pet if it does not meet the established requirements or if it is deemed to pose a safety risk to the flight.

6. Limited Liability

Conditions of contract for Xplore Air Costa Rica regarding limited liability. The rules and limitations concerning liability are established by the law of the Civil Aviation Authority of Costa Rica. The Company reserves the right to cancel or postpone a flight without liability on its part when it must attend to priority obligations, such as transporting sick or injured persons, cancellations or delays due to bad weather, or for any other reason it deems necessary for the suspension, cancellation, or rescheduling, to ensure the safety of passengers or to protect the interests of the Company.

Consequently, the Company does not assume the inevitable obligation to transport the passenger on the exact day and time indicated in this reservation for the trip or for a specific flight. Additionally, it reserves the right to refuse to accept passengers who arrive for the flight under abnormal circumstances that may jeopardize the safety of other passengers, the pilots, or that may cause any inconvenience.

7. Booking Conditions

Reservations are issued in the name of a specific person and are non-transferable, non-endorseable, non-reschedulable, and non-refundable. Xplore Air Costa Rica may verify the passenger's identity at any time and may request any type of documentation to confirm correct identity in case of doubt

8. Luggage

- For 1 to 4 passengers, a maximum luggage weight of 450 lbs total.
- For 5 to 6 passengers, a maximum luggage weight of 350 lbs total.

Luggage must not exceed 14 inches in width to be stored in the respective compartments. Additional weight or extra luggage is subject to space availability. Xplore Air may reject luggage based on excessive volume or security reasons. If additional luggage cannot be transported on the same flight, an additional fee will be charged to transport it by land.

We accept shortboard-type surfboards and fishing rods. Our Reservations and Logistics Department will request the exact measurements and the number of items to verify that they comply with the permitted limits

The compensation payable by the Company in the event of lost luggage will not exceed the fare corresponding to the segment of the journey where the loss occurred, unless the Company has been separately and in writing obligated to a higher compensation and charges are paid for it. The company will accept special luggage, such as fragile and/or delicate items, without liability for damage, deterioration, or partial or total loss.

The price of the flight does not include any type of travel insurance; therefore, if the passenger wishes to have any type of insurance, it must be purchased through an insurance company unrelated to Xplore Air Costa Rica.

9. Waivers

By merely using the transportation service, the passenger expressly waives any claims that may arise against the aforementioned conditions.

10. Scheduled Flights

Flights are subject to change without liability for the carrier; the agency will be notified in case of last-minute changes. The carrier shall not be liable for any loss or damage caused by the delay, advance, suspension, or cancellation of any flight due to force majeure, unforeseen events, adverse weather conditions, mechanical difficulties, or when the carrier deems it necessary for safety reasons or to protect the interests of the Company.

11. Prohibited and Restricted Items

- **Chemical, Toxic, and Flammable Substances:** Any chemical or toxic substance that poses a risk to the health of passengers and crew or to the safety and security of the aircraft or property.
- **Unauthorized Drugs in Costa Rica:** Including psychotropic substances and instruments for their specific use.
- **Explosives:** Any explosive or highly flammable substances that pose a risk to the health of passengers and crew or to the safety and security of the aircraft or property.
- **Firearms and Other Weapons:** Any object that could launch a projectile or cause injury.
- **Sharp Objects and Dangerous Edges:** Any pointed or bladed item that could be used to cause injury.
- **Other Prohibited Materials on High-Risk Flights:** Common items whose transport is at the airline's discretion or responsibility.

12. Commissions

The applicable commission percentage will be reviewed every 6 months based on total sales during the period. If the commission percentage needs to be adjusted, we will communicate this to you. This adjustment allows us to offer a flexible and competitive commission structure.

13. Policy for Persons with Reduced Mobility

Passengers traveling in wheelchairs must be accompanied by a person who can provide assistance at all times. This policy ensures that passengers receive the necessary help for boarding, disembarking, and during the flight.

We request that passengers in wheelchairs inform our airline about their condition at the time of booking.

The passenger's wheelchair must be detachable. This facilitates storage and handling of the wheelchair during the flight and ensures a safer trip for all passengers.

1. Reservaciones

La reservación debe hacerse al correo electrónico **reservaciones@boena.com**, remitiendo:

- Datos de los pasajeros y copia del documento de identidad (pasaporte vigente en caso de extranjeros y cédulas de identidad vigentes para costarricenses).
- Fecha de viaje.
- Edades de los clientes.
- Origen y destino.
- Cantidad de piezas de equipaje, proporcionar dimensiones y pesos respectivos.
- Peso de cada pasajero.

En caso de no proveer toda la información necesaria 15 días previos a la fecha del vuelo, se procederá a cancelar automáticamente la reservación y el cliente no podrá realizar ningún tipo de reclamo.

En el momento que Xplore Air Costa Rica genera la reservación se contará con un código de confirmación de referencia para el cliente, esta información será enviada por un representante vía correo electrónico.

2. Pagos

Los pagos deben ser tramitados por cuenta bancaria con 15 días de anticipación a la fecha del vuelo y el comprobante del pago debe ser enviado al correo **cobros@boena.com**. En caso de realizar el pago por medio de tarjeta de crédito se cobrará un adicional de cuatro por ciento (4%) por costos bancarios y si se realiza por transferencia Internacional, la agencia o cliente debe asumir la comisión de la entidad bancaria extranjera.

Toda reservación que no esté pagada antes de la fecha indicada, quedará automáticamente cancelada por el sistema y no estará enviando algún aviso de cancelación.

En el caso de solicitudes de último minuto que se encuentren dentro del periodo de pago, serán sujetos a la llegada del dinero para la confirmación de los servicios.

Cuenta bancaria en dólares

Razón social: XPLORE AIR XPR, S.A

Cédula jurídica: 3-101-872135

• **Banco BCT**

Cuenta Corriente dólares: 71010220465739

Cuenta IBAN dólares: CR79010710102204657398

• **BANCO BAC SAN JOSE**

Cuenta Corriente dólares: 954858825

Cuenta IBAN dólares: CR12010200009548588253

3. Reconfirmación

Se recomienda la confirmación del servicio por lo menos 24 horas antes de la salida del vuelo comunicándose al teléfono **4070-0420**.

Todos los pasajeros deben presentarse al menos 15 minutos antes de la salida del vuelo para completar los procedimientos de check-in para los vuelos interdestino. La Compañía cancelará cualquier reserva como no-show, para aquellos pasajeros que no se hayan presentado a su vuelo según el tiempo indicado anteriormente. Se requerirá una identificación vigente con foto en el momento del abordaje en el aeropuerto.

En caso de Xplore Air ser notificado por la agencia de algún retraso de los pasajeros (si se cuenta con las condiciones y disponibilidad para poder realizar la espera) los costos adicionales serán cubiertos por el cliente.

Tarifa por hora de espera:

- \$250 IVAi en Aeropuertos Internacionales
- \$100 IVAi en Pistas locales

4. Políticas de Cancelación

- Cancelaciones entre 8 a 2 días antes de la fecha de los servicios recibirán una nota de crédito del 50% del servicio. El otro 50% se penaliza.
- Cancelaciones 1 día antes de la fecha de los servicios serán penalizadas al 100%, por lo que no se otorgará ningún reembolso.

Conexiones con vuelos internacionales para el mismo día: el cliente debe de hacerlo con el tiempo suficiente y necesario que solicitan las aerolíneas, donde debe de estar en el aeropuerto final al menos 3 horas antes de la salida del vuelo, nuestra empresa no es responsable por demoras provocadas o por tiempo menor al requerido y que pueda llegar a causar la pérdida del vuelo, por lo tanto el cliente libera de toda responsabilidad a XPLORE AIR por cualquier problema que pudiere surgir.

Acts of god (acto fortuito o de fuerza mayor) no son cubiertos por nuestra compañía, la cual se reserva este derecho. Pero nuestro personal estará brindando toda la asistencia y colaboración necesaria para contactar a las aerolíneas y ayudarles de la mejor forma posible.

5. Políticas de Mascotas

En Xplore Air entendemos que tus mascotas son parte importante de tu familia, y nos esforzamos por hacer que tu experiencia de vuelo sea lo más cómoda y agradable posible. Esta política está diseñada para asegurar la seguridad y el bienestar de todas las personas y animales a bordo.

- **Mascotas Permitidas:** Solo se permiten mascotas pequeñas que puedan ser acomodadas en un transportador adecuado.
- **Tipos de Mascotas:** Se permiten perros, gatos y otras mascotas pequeñas bajo la supervisión del pasajero.
- **Comportamiento:** Se recomienda que las mascotas estén acostumbradas a estar en transportadores durante periodos prolongados.
- **Responsabilidad:** El propietario es responsable de cualquier daño causado por la mascota y de mantener el transportador limpio y en buen estado durante el vuelo.
- **Excepciones:** Xplore Air se reserva el derecho de rechazar el transporte de una mascota si no cumple con los requisitos establecidos o si se considera que puede representar un riesgo para la seguridad del vuelo.

6. Responsabilidad Limitada

Condiciones de contratación de Xplore Air Costa Rica sobre la responsabilidad limitada. Las reglas y limitaciones con respecto a la responsabilidad son establecidas por la ley de la Autoridad de Aviación Civil de Costa Rica. La Compañía se reserva el derecho de cancelar o posponer un viaje libre de responsabilidad por su parte, cuando deba atender obligaciones preferentes, como el traslado de personas enfermas o lesionadas, cancelaciones o retrasos debido al mal tiempo, o por cualquier otra causa por la cual considere necesaria la suspensión, cancelación o reprogramación, para la seguridad de los pasajeros o para proteger los intereses de la Compañía.

En consecuencia, la Compañía no asume la obligación inevitable de transportar al pasajero en el día y la hora precisos indicados en esta reserva para el viaje o para un vuelo determinado. Además, se reserva el derecho de no aceptar pasajeros que lleguen al vuelo en circunstancias anormales que puedan poner en riesgo la seguridad del resto de pasajeros, los pilotos o que puedan causarles cualquier tipo de molestia.

7. Condiciones de la reserva

Las reservas se emiten a nombre de una persona específica y no son transferibles, no endosables, reprogramables y no reembolsables. Xplore Air Costa Rica puede verificar la identidad del pasajero en cualquier momento y solicitarle todo tipo de documentación para verificar la correcta identidad en caso de duda.

8. Equipaje

- De 1 a 4 pasajeros un peso máximo de equipaje de 450 lbs total.
- De 5 a 6 pasajeros un peso máximo de equipaje de 350 lbs total.

No deben de exceder las 14 pulgadas de ancho, para ser almacenado en los compartimentos respectivos. El peso adicional o el equipaje adicional está sujeto a espacio. Xplore Air puede rechazar el equipaje sobre la base de un volumen excesivo o razones de seguridad. En caso de no poder trasladar el equipaje adicional en el mismo vuelo, se cobrará un monto adicional para trasladarlo por tierra.

Aceptamos tablas de surf tipo shortboard y cañas de pescar. Nuestro departamento de Reservas y Gestión Logística solicitará las medidas exactas y la cantidad de artículos para verificar que cumplan con los límites permitidos.

La indemnización a pagar por la Compañía en caso de pérdida de equipaje no será superior a la tarifa correspondiente para el segmento del viaje donde ocurrió la pérdida de equipaje, a menos que la Compañía haya sido obligada por separado y por escrito a una indemnización mayor y se paguen cargos por ello. La empresa recibirá equipaje especial, como artículos frágiles y/o delicados, sin responsabilidad por daños, deterioro o pérdida parcial o total.

En el precio del vuelo no viene incluido ningún tipo de seguro de viaje, por lo que en caso de que el pasajero quiera algún tipo de seguro, lo deberá de adquirir por medio de una empresa aseguradora, ajena a Xplore Air Costa Rica.

9. Renuncias

Por el mero hecho de utilizar el servicio de transporte, el pasajero renuncia expresamente a cualquier reclamación que pudiera surgir contra las citadas condiciones.

10. Vuelos Programados

Los vuelos están sujetos a cambios sin responsabilidad para el transportista, la agencia será notificada en caso de cambios de último minuto. El Transportista no será responsable de ninguna pérdida o daño causado por el retraso, anticipación, suspensión o cancelación de cualquier vuelo debido a fuerza mayor, eventos fortuitos, condiciones climáticas adversas, dificultades mecánicas, o cuando el transportista lo decida por razones de seguridad o para proteger los intereses de la Compañía.

11. Artículos prohibidos y restringidos

- **Sustancias químicas, tóxicas e inflamables** — toda sustancia química o tóxica que constituya un riesgo para la salud de los pasajeros y de la tripulación o para la seguridad, protección de la aeronave o de la propiedad.
- **Drogas de uso no autorizado en Costa Rica y/o sustancias psicotrópicas e instrumentos para este uso en específico.**
- **Explosivos** — todo explosivo o sustancias altamente inflamables que supongan un riesgo para la salud de los pasajeros y de la tripulación o de la seguridad / protección de la aeronave o de la propiedad.
- **Armas de fuego, armas de fuego ligeras y otras armas** — todo objeto que pueda, o que parezca que podría, lanzar un proyectil o causar lesiones.
- **Armas puntiagudas / con bordes peligrosos y objetos filosos** — todo artículo puntiagudo o de cuchilla que pueda utilizarse para causar lesiones.
- **Otros materiales prohibidos en vuelos considerados de alto riesgo** — Artículos de uso común pero que su transporte queda bajo responsabilidad o criterio de la aerolínea.

12. Comisiones

El porcentaje de comisión aplicable será revisado en un plazo de 6 meses según las ventas totales del periodo. En caso de que el porcentaje de comisión se deba de ajustar se los estaremos comunicando, este ajuste nos permite ofrecer una estructura de comisiones flexible y competitiva.

13. Política para personas con movilidad reducida

Los pasajeros que viajen en silla de ruedas deben estar acompañados por una persona que les brinde asistencia en todo momento. Esta política asegura que los pasajeros reciban la ayuda necesaria para el abordaje, el desembarque y durante el vuelo.

Solicitamos que los pasajeros en silla de ruedas informen a nuestra aerolínea sobre su condición al momento de la reserva.

La silla de ruedas del pasajero debe ser desmontable. Esto facilita el almacenamiento y manejo de la silla durante el vuelo y asegura un viaje más seguro para todos los pasajeros.