



Políticas de Reservas Excursiones Fortuna S.A

- Toda reserva debe de ser realizada vía correo electrónico a info@arenalecoglide.com de tal manera que ambas empresas cuenten con respaldo.
- Antes de realizar una reserva le recomendamos confirmar vía telefónica la disponibilidad de horarios al 2479-7120 o al 2479-7472.
- Toda reserva debe de ser realizada con la antelación necesaria que permita la operatividad respectiva.
- Toda reserva debe especificar los siguientes detalles:
 - ✓ Fecha y hora del tour.
 - ✓ Numero de pax.
 - ✓ Hora del pick up (detalle de las vías necesarias y si requiere algún cargo adicional).
 - ✓ Nombre completo del cliente o clientes.
 - ✓ Nombre del establecimiento que remite.
 - ✓ Datos del responsable de la reserva (nombre completo y teléfonos de contacto).
 - ✓ Numero de voucher, numero de confirmación y forma de pago.
- **Las reservas realizadas con un número de pax que no sea el correcto se cobraran doble tarifa.**

Políticas de cortesía o complementarios (CPL)

Para autorizar estos beneficios se debe tomar en cuenta las siguientes consideraciones:

- A las empresas u organizaciones que trabaje comercializando Ecoglide Arenal Park, se le puede otorgar dos (2) cortesías por mes, cuando el número de pax sea mayor al asignado, se le realizara un cargo de la tarifa neta de cada empresa., Cabe mencionar que las cortesía no son acumulativas, vencen el último día de cada mes.
- Para solicitar dicho beneficio se debe remitir un e-mail a info@arenalecoglide.com con un mínimo de 24 horas de antelación, donde se indique el objetivo de la visita, nombre y puesto del o los acreedores.
- Previo a la solicitud se debe verificar el horario disponible para determinar si hay tour el día y la hora indicada.
- En caso de que hayan clientes en el horario solicitado para la cortesía, el encargado de operaciones deberá valorar si abre el tour o si será necesario esperar la siguiente hora.
- Si fuesen más de dos (2) personas, la solicitud debe explicar detalladamente el motivo de la visita, esto será valorado por el departamento de reservas y operaciones. **CPL para guías y choferes:**
- Todo guía que acompañe al grupo se le otorgara la cortesía correspondiente.
- En caso de guía y chofer, ambos tienen cortesías cuando el o los grupos que acompañen sean mayores a 5 personas.
- En ambos casos deben presentar su respectiva identificación.

Políticas de devoluciones de dinero a clientes directos o voucher:

- En caso de que los clientes hayan realizado el pago respectivo en recepción o bien vengán remitidos mediante voucher por agencias, hoteles u operadores y no contemplen el cable escuela o no pasen de la primer plataforma, se les estará reintegrando el efectivo o voucher correspondiente y además comunicando vía email a la organización que corresponda.

- Si el visitante realiza el primer cable y desea cancelar el recorrido por cuenta propia, se estará realizando el cobro total correspondiente.
- Si Ecoglide Arenal Park realiza cancelación de tours por temas de fuerza mayor, se consideran las siguientes medidas:
 - ✓ Se negocia con el visitante la posibilidad de realizar el tour en otro horario que las condiciones lo permitan o bien el día siguiente (se procede a modificar la factura sin devolución de dinero y a comunicar vía email a la organización que corresponda).
 - ✓ Si aun cambiando el horario o bien la fecha el cliente no se presenta, se realiza el cobro correspondiente.
 - ✓ En caso de que se prefiera reembolso de efectivo cuando el cliente pague en recepción) se toman en cuenta las siguientes premisas: 1). Primeros 4 cables devolución del 75%. 2). Primeros 8 cables sin Tarzan Swing devolución del 50%. 3). Primeros 8 cables más Tarzan Swing devolución de \$10, o el equivalente según el tipo de cambio.

Políticas de devoluciones de dineros a reservas prepagos:

- Grupos igual o menores a 19 personas deben realizar la cancelación 24 horas antes vía correo electrónico al email info@arenalecoglide.com y esto hará efectivo el 100% del reembolso.
- En caso de que por motivos mayores ocurridos el mismo día (lesión o enfermedad) algún visitante no pueda realizar el recorrido, deben informar por escrito a Ecoglide Arenal Park, para su respectivo reembolso.
- Grupos igual o mayores a 20 pax, deben realizar prepago con 15 días de antelación, si por alguna razón desean cancelar el tour, deben comunicarlo con mínimo de 5 días vía email a info@arenalecoglide.com y esto hará efectivo el 100% del reembolso.
- Aplican restricciones para las notas de crédito, si por algún motivo la agencia u hotel realiza el pago del tour, no se devuelve el dinero, sino que automáticamente queda una nota de crédito con tres (3) meses para usarla, o en caso contrario vence.

- Todo se estará comunicando de la manera correspondiente vía email con la finalidad de contar con respaldo en ambas líneas.
- Si NO existe prueba de la cancelación realizada con las premisas anteriores se estará cobrando el 100% de la reservación.

Políticas de Tarzan Swing:

- Con respecto a los clientes que UNICAMENTE desean realizar el Tarzan Swing se debe considerar lo siguiente:
 - ✓ Costo por pax es de \$25 y NO es comisionable.

Políticas para realización de tour:

Por seguridad del visitante no se admite lo siguiente:

- Mujeres embarazadas.
- Niños menores de 2 años de edad (niños de 2 a 5 años si el arnés le queda pueden realizar el tour con un guía y con autorización de sus padres, niños de 6 años en adelante pueden realizar el recorrido sin guía.
- Personas con cirugías recientes.
- Personas con inconvenientes cardiacos.
- Personas con vértigo, o cualquier otro padecimiento que deba ser comunicado por el visitante.
- Gorras, sombreros o cualquier otro accesorio que impida el adecuado desempeño del casco de protección. Es requisito indispensable realizar el cable escuela, para visitantes.

Es requisito indispensable realizar el cable escuela, para visitantes.