

	<b>Procedimiento de reservas y ventas Jungle Air Costa Rica</b>	JA-DT-PR-03
		Fecha de elaboración: 25-5-2023
		Versión: 01

## Sobre las Reservas y Ventas

Las ventas se realizarán mediante 2 modalidades: Reserva previa y Atención en oficina.

- **Reserva previa:** el cliente podrá realizar la reserva mediante la aplicación para dispositivos inteligentes “Tidy Call”, siguiendo los diferentes pasos o, en caso de duda, podrá contactar al agente de ventas al número (506) 6352-7204, (506) 6256-3860 o al correo [info@jungleaircr.com](mailto:info@jungleaircr.com).
- **Atención en oficina:** se dispondrá de un Tablet y red de internet para que los clientes realicen la reserva mediante la aplicación “Tidy call”, misma que le guiará a través de toda la información pertinente (paquetes según sus intereses, precios, cantidad de personas, fechas disponibles).

Luego de realizar la reserva, se le indicará al cliente mediante el correo electrónico de respuesta u otro medio disponible, sobre las políticas ambientales e indicarle en donde puede encontrar la información respectiva (material impreso en las oficinas y vehículos, material digital al respecto que se podrá hacer llegar al cliente según el mismo lo solicite)

## Términos y condiciones

- Todas las tarifas mostradas son en dólares y por persona, calculadas en base al tipo de cambio según el Banco Central de Costa Rica, del día en el que se ejecute el pago.
- Tarifas sujetas a disponibilidad y sujetas a cambios sin previo aviso, hasta formalizar la reservación.
- Para hacer efectiva y confirmar su reservación se requiere un pago inicial (definido en la sección sobre sistemas de pago). En los tours adquiridos sin reserva previa el pago requerido es del 100%.
- Cuando se incluya el transporte, todos los clientes iniciarán y concluirán el tour en el mismo punto de partida y llegada coordinados al iniciar, sin paradas intermedias. Sólo se realizarán las paradas programadas, salvo casos de fuerza mayor a criterio de la agencia.
- En los horarios establecidos en el itinerario se otorgará una tolerancia de 10 minutos para que el cliente se presente al punto de reunión establecido, transcurrido este lapso el recorrido y/o actividad continuará de acuerdo al itinerario, con los clientes que se encuentren presentes y será responsabilidad del cliente rezagado comunicarse con el coordinador del viaje, para alcanzar al grupo por sus propios medios sin reembolso o responsabilidad para agencia.

- Si el cliente desea abandonar el recorrido en cualquier etapa del itinerario, deberá comunicarlo al encargado a través de un medio escrito (WhatsApp o correo electrónico) y señalando:
  - El nombre completo de quien o quienes se separan del grupo
  - Motivo o razón de su separación, con lo cual se descarga cualquier responsabilidad hacia Agencia
  - La separación del grupo sólo podrá realizarse estando en alguno de los puntos mencionados en el itinerario del viaje o alguna de las paradas previamente establecidas, sin que pueda hacerlo durante el traslado de un lugar a otro.
- Se prohíbe realizar cualquier acción que altere el estado inicial en el que se encuentren los vehículos u otras posesiones de la agencia. El cliente deberá pagar por el daño causado a la propiedad de la agencia o nuestros colaboradores.
- Se prohíbe fumar, consumir sustancias tóxicas, estupefacientes o bebidas alcohólicas dentro del transporte (cuando aplique).
- El cliente acepta que los tiempos establecidos en el itinerario de su viaje son estimados y éste puede ser modificado, suspendido o cancelado en cualquier etapa del viaje debido causas de fuerza mayor.
- El del grupo podrá dar por concluido el servicio contratado con el cliente que cause molestia o ponga en peligro la integridad, salud o seguridad de los demás miembros del grupo, por lo que será separado del mismo sin reembolso alguno (de ser necesario se solicitará la intervención de la autoridad competente y en dado caso lo pondrá a disposición de la misma)
- Las tarifas pueden cambiar por eventos mayores fuera del control de la agencia, incluyendo, pero no limitando al incremento de los combustibles. La agencia se reserva el derecho de volver a facturar al cliente(s) en caso de algún error técnico en nuestras tarifas en alguna de las actividades.
- Cuando se proporcione transporte, el seguro de las unidades de transporte es vigente en transporte terrestre, siempre y cuando el cliente se encuentre a bordo de la unidad, en el asiento asignado y con el cinturón de seguridad puesto (no aplica en casos de usar transporte local), de tal manera que cada cliente es responsable de su propia seguridad e integridad física.
- Se recomienda adquirir un seguro que le pueda cubrir durante su viaje, ya sea por cancelación, salud, accidente y seguro para su equipaje.
- El cliente se compromete a cumplir con las indicaciones y medidas de seguridad que mencione el del grupo designado por la agencia, así como de los guías locales y personal dentro de las áreas protegidas.
- El cliente conoce y acepta que las diversas actividades de turismo y aventura al aire libre conllevan un riesgo y manifiesta que desea participar en el tour asumiendo el riesgo, por lo que deslinda a la agencia y todos su personal de cualquier tipo de responsabilidad, incluyendo la civil y/o penal por cualquier percance, enfermedad, lesiones o heridas

personales o de terceras personas, accidente, pérdida o daños de pertenencias personales, trauma, deceso, enojo, desilusión, angustia o frustración.

- La agencia podrá transmitir los datos proporcionados por el cliente a las personas con las que se encuentre relacionada a fin de brindar el servicio contratado, dicha transmisión se realizará con sus proveedores cuando sea necesario para la prestación del servicio, o bien, bajo su consentimiento en otras circunstancias. No obstante, el cliente acepta y autoriza a que las fotografías y/o videos que se tomen durante la prestación del servicio, podrán ser utilizados por nuestra agencia con fines publicitarios y/o de marketing ya sea de manera impresa, electrónica, en línea o en las distintas redes sociales sin que ello implique pago de cantidad alguna ya sea a él, sus dependientes y/o apoderados por el uso de dicha imagen. En caso de oposición lo hará de nuestro conocimiento de forma escrita.
- Es responsabilidad de los adultos la seguridad e integridad de los menores de edad que disfruten con ellos de nuestros servicios, así como de firmar por ellos el texto de aceptación de nuestras políticas.
- Al contratar nuestros servicios el cliente:
  - Acepta expresamente todas nuestras políticas de servicio, mismas que ha comprendido en su totalidad y manifiesta su consentimiento expreso para usar los datos proporcionados.
  - Posee plena capacidad para celebrar contratos
  - Garantiza y declara bajo formal protesta de decir verdad sobre si es mayor de edad. En caso de llevar menores presentar **a)** evidencia de que es el padre o tutor legal del menor o **b)** presentar un documento legal en donde se indique, por parte de los padres o encargados legales del menor la expresa autorización para que dicho menor realice uso de los servicios.

### **Sobre Mecanismos para las reservas con distintos proveedores**

No se cuenta con reservaciones a través de terceros.

### **Sobre Cancelación de las reservaciones por parte de los turistas**

- Todas las cancelaciones deberán solicitarse de manera escrita.
- Las cancelaciones hechas 48 horas o menos antes de la fecha límite de pago total serán penalizadas con el 100% del valor del servicio pagado al momento, por lo que NO procederá ningún reembolso. Cancelaciones realizadas entre 6 y 3 días antes, se penaliza 50% del total del paquete o servicio.
- La agencia se reserva el derecho de que el pago realizado sea aplicable o transferible a otro viaje en fecha o destino distintos.
- Si el paquete o servicio no es utilizado, NO existirá reembolso alguno.
- Clientes NO SHOW (que no se presenten) por cualquier motivo, tendrán una penalidad del 100%, por lo que NO procederá reembolso.

Elaborado por: Rudy Cambronero Jiménez Alternativa Agua Consultores Ambientales  
Contacto: [alternativaaguacr@gmail.com](mailto:alternativaaguacr@gmail.com), (506) 8807-6658  
Todos los derechos reservados.



- En caso de que el servicio no sea pagado por el cliente en la fecha establecida, la reservación será cancelada sin reembolso alguno, por lo que la agencia se reserva el derecho de ofrecer y vender el servicio a otras personas que deseen adquirirlo.
- La agencia no puede aceptar ninguna responsabilidad, ni pagar compensación alguna, cuando los servicios adquiridos no puedan suministrarse por razones de caso fortuito o fuerza mayor y las circunstancias escapen totalmente a nuestro control. Cuando se hace referencia a estas razones se refiere a sucesos tales como huelgas, desastres naturales o cualquier otro tipo de condiciones adversas que resulten fuera de nuestro control.

### **Sobre Sistemas de pago**

Los clientes podrán realizar reservaciones con un pago anticipado según se muestre en cada paquete. Si no se muestra el valor a depositar para la reservación, se aplicará un 50% del valor total por persona, según disponibilidad. Esto solo aplica para reservaciones previas, los paquetes vendidos en el momento se tendrán que pagar en un 100%.

Dichos pagos se podrán realizar en cualquiera de las siguientes modalidades:

1. Transferencia electrónica
2. Depósitos bancarios
3. Tarjeta de crédito o débito en sitio (Credomatic, City, Master Card, Visa, American Express)
4. Efectivo (dólares según el tipo de cambio del día del BCCR).

\*El pago con las modalidades del número 3 genera comisión + IVA.

### **Sobre plazos, condiciones de cancelación modificación o postergación de los servicios contratados.**

Cuando aplica pago parcial para reservar un paquete o servicio, la fecha límite del pago total es a más tardar 2 días naturales antes de su salida, de lo contrario no se le garantiza su espacio, no se mantiene la tarifa, no aplica la devolución del dinero abonado. Se exceptúan los paquetes que exijan el pago total que se especificará en el tarifario de dicho paquete.

### **Multas, penalidades y cargos por conceptos de servicios.**

Las penalidades por cancelaciones totales o parciales, cambios de nombre y fechas de viaje, quedan sujetas a las condiciones específicas especiales y detalladas en cada tarifario de cada uno de los paquetes, de no indicarse se aplican los montos siguientes:

Periodos	Penalidad
7 días naturales o más, antes de la fecha de viaje	Se le regresa el 100% del valor total pagado
Entre 6 y 3 días naturales antes de la fecha de viaje	50% de penalidad del valor total pagado



Menos de 2 días antes de la fecha de viaje	100% de penalidad del valor total pagado
Cambios de nombre*	10% de penalidad por persona

\*Se deberá avisar mínimo 48 horas antes y la agencia se reserva el derecho de aplicar el cambio.

Todas las solicitudes de reembolso tienen que ser solicitadas en un lapso de 15 días después de la terminación de la actividad, pasados los 15 días, NO se aceptara ningún tipo de reclamos. Para reembolsos, si hay alguno, estará limitado al monto recuperado de los colaboradores, menos el costo administrativo de los esfuerzos para obtener los mismos. Las decisiones de reembolsos serán única y exclusivamente aprobadas por la agencia y sus colaboradores.

### **Sobre Regulación de las ofertas y promociones.**

Las ofertas y promociones, si es que existen y están activas, se darán a conocer al momento de realizar la reservación o venta, por medio de:

- La información divulgada en los diferentes medios existentes al momento (WhatsApp, correo electrónico, Redes Sociales, Página Web).
- Mediante el agente de ventas, al momento de realizar la venta de los paquetes o servicios.

---

Firma de cliente contratante