

# Políticas - Policy



## Payment policy and cancellation

### **Payment policy:**

To confirm reservations we request a payment of 30% at the time of booking.  
The remaining 70% is paid 15 days before admission.

### **Cancellation Policy:**

If you cancel your reservation the 30% paid is non-refundable.  
15 days prior to the day of deposit we will charge the remaining 70% of your reservation.  
Reservations cancelled 14 days or less prior to check-in, no refunds will be made.  
If you do not show up on the day of check in there is no refund.

### **Christmas from December 20th to January 5th and Easter.**

If you cancel your reservation the 30% paid is non-refundable.  
30 days prior to the day of check in we will charge the remaining 70% of your reservation.  
If you cancel your reservation 29 to 15 days prior to check in, only 40% of your reservation will be refunded.  
Reservations cancelled 14 days or less before check-in no refunds are made.  
If you do not show up on the day of booking there is no refund.

### **Rates without refund**

All discounted rates are non-refundable.

### **Reservation agreement.**

It is important that the client takes into account that the villa has been reserved especially for you.

It is your commitment to be financially responsible for your booking

We cannot be held responsible for late arrivals (including flight delays).

We are not responsible for earlier arrivals at check-in and change of plans or rain.

This means that if you change your plans or they change due to circumstances outside of us, you will be responsible for paying for the changes.

Late check in, after 9:00PM the client will be charged \$50.00.

Please note that if you check out after 12:00 you will be charged \$100.00



### **COVID19 POLICIES:**

- \*You can reorganize your booking up to 15 days before your arrival date, providing demonstrable justification.
- \*You must request a voucher from your booking via [reception.desk@costaricatreehouse.com](mailto:reception.desk@costaricatreehouse.com) by email.
- \*The voucher has a monetary value equal to the amount paid in your booking.
- \*The voucher can be used as credit for your new booking. For example, if you have only made one deposit, the amount of the receipt will be equal to the amount of this deposit.
- \*The voucher is valid and can be used within 12 months of the date of your original booked booking.
- \*Your booking credit can be used for an upcoming reservation. You can use it for the same house or other than the one originally booked.
- \*Tree House cannot guarantee that you can book exactly the same house that you originally booked. This is subject to availability, season and rates.
- \*For a travel amount greater than the original booking, the difference must be paid.
- \*For a reservation lower than the original reservation, it will be complemented with Yoga classes or a relaxing massage. (We do not make a refund).
- \*Your booking voucher is personal and non-transferable.
- \*The booking coupon cannot be redeemed for cash.
- \*Once your booking voucher has been redeemed and a new booking has been made, the regular conditions will apply to the new booking.
- \*If you have received the voucher and after one year you finally decide not to use it, the bonus loses its validity and effectiveness, no refunds are made.

### **Políticas de pago y cancelaciones:**

#### **Política de pago:**

Para confirmar las reservaciones solicitamos el pago del 30% en el momento de reservar. El restante 70% se paga 15 días antes del ingreso.

#### **Política de Cancelación:**

Si anula su reserva el 30% pagado no es reembolsable.  
15 días previos al día de ingreso se cobrará el 70% restante de su reserva.  
Reservas anuladas 14 días o menos antes del ingreso no se hacen devoluciones.  
Si no se presenta el día de la reserva no hay devolución.

#### **Navidad desde el 20 de Diciembre hasta 5 de Enero y Semana Santa.**

Si anula su reserva el 30% pagado no es reembolsable.  
30 días previos al día de ingreso se cobrará el 70% restante de su reserva.  
Si anula su reserva de 29 a 15 días antes del ingreso se le devuelve el 40% de su reserva.  
Reservas anuladas 14 días o menos antes del ingreso no se hacen devoluciones.  
Si no se presenta el día de la reserva no hay devolución.



## **Tarifas sin reembolso**

Todas las tarifas con descuentos no son reembolsables.

## **Acuerdo de reservación.**

Es de suma importancia que el cliente tenga en cuenta que la villa ha sido reservada especialmente para usted.

Es su compromiso ser financieramente responsable por su reserva

No podemos hacernos responsables por llegadas tardías (incluyendo retrasos en vuelos).

No nos hacemos responsables de llegadas más temprano a la hora de entrada y cambio de planes o lluvia.

Esto quiere decir que si usted cambia sus planes o estos cambien debido a circunstancias exteriores a nosotros, será usted el responsable de pagar por los cambios.

Si el check in es mas tarde de las 9:00PM, el cliente tendrá un cargo de \$50.00.

Por favor notar que el check out es a las 11:00AM, si cliente sale de las instalaciones después de esta hora tendrá un cargo de \$100.00

## **POLITICAS PARA EL COVID19:**

\*Puede reorganizar su reserva hasta 15 días antes de su ingreso, proporcionando una justificación demostrable con el COVID19.

\*Debe solicitar un cupón de su reserva a través de [reception.desk@costaricatreehouse.com](mailto:reception.desk@costaricatreehouse.com) por correo electrónico.

\*El cupón tiene un valor monetario igual a la suma pagada en su reserva.

\*El cupón se puede usar como crédito para su nueva reserva. Por ejemplo, si solo ha realizado un depósito, el monto del comprobante será igual al monto de este depósito.

\*El cupón es válido y puede usarse dentro de los 12 meses posterior a la fecha de su reserva original reservada.

\*El crédito de su reserva se puede utilizar para una próxima reserva. Puede usarlo para la misma casa u otra diferente a la reservada originalmente, pero también puede ajustar sus deseos.

\*Tree House no puede garantizar que se pueda reservar exactamente la misma casa que usted originalmente reservó. Esto está sujeto a disponibilidad, temporada y tarifas.

\*Para una suma de viaje superior a la reserva original, se debe pagar la diferencia.

\*Para una reserva inferior a la reserva original, se complementará con clases de Yoga o un masaje relajante. (No hacemos reembolso de dinero).

\*El bono de su reserva, es personal e intransferible.

\*El cupón de se reserva no se puede canjear por efectivo.

\*Una vez que haya canjeado su bono de reserva y se haya realizado una nueva reserva, se aplicarán las condiciones regulares a la nueva reserva.

\*Si ha recibido el bono y después de un año finalmente decide no usarlo, el bono pierde su validez y efectividad no se hacen devoluciones.

