

POLÍTICA DE RESERVA, PAGOS Y CANCELACIÓN

BOOKING, PAYMENT & CANCELLATION POLICY

Arborea Management / Arborea Experiences · San Buenas, Osa, Puntarenas, Costa Rica

ESPAÑOL

Esta política aplica a todas las reservaciones de villas y propiedades administradas por Arborea Management (incluyendo, entre otras, Casa Nube, Casa Tormenta, Palmera Azul, Otra Vida y Casa Monkey), realizadas de forma directa, por agencia o por plataforma de terceros. Al confirmar una reserva, el huésped acepta los términos aquí descritos.

1. Reserva y estructura de pago

- Toda reserva se confirma únicamente mediante el pago de un depósito equivalente al 50% del valor total de la estada.
- El 50% restante (saldo) debe cancelarse en su totalidad a más tardar 30 días antes de la fecha de llegada.
- Si la reserva se realiza dentro de los 30 días previos a la llegada, se cobra el 100% del valor total al momento de confirmar.
- La reserva no se considera en firme, y las fechas no quedan bloqueadas, hasta recibir el depósito del 50%.
- Formas de pago aceptadas: transferencia bancaria (colones o dólares), SINPE Móvil (Costa Rica) y tarjeta de crédito/débito (aplica recargo de hasta 4% por procesamiento).

2. Política de cancelación y reembolso

El reembolso se calcula según la fecha en que el huésped notifica por escrito su solicitud de cancelación o de reembolso a Arborea (correo electrónico o WhatsApp con confirmación de lectura), tomando como referencia la fecha de llegada (check-in) reservada:

Momento de la solicitud	Monto reembolsado	Monto retenido
60 días o más antes de la llegada	100% del depósito pagado	0%
Entre 30 y 59 días antes de la llegada	50% del depósito pagado	50% del depósito pagado
Menos de 30 días antes de la llegada, o no-show	0% — sin reembolso	100% de lo pagado

Importante: para calificar para el reembolso del 100%, la solicitud debe recibirse con 60 días o más de anticipación a la llegada. El plazo se cuenta desde la fecha de la solicitud de cancelación, no desde la fecha de la reserva original.

- Los reembolsos aplican únicamente sobre el monto de hospedaje. Tarifas de servicio, transporte, chef privado, actividades y otros servicios adicionales ya contratados con proveedores externos no son reembolsables una vez confirmados.
- Los reembolsos aprobados se procesan dentro de un plazo de 10 a 15 días hábiles, por el mismo medio en que se recibió el pago.
- No-show (el huésped no se presenta sin notificación previa): se retiene el 100% del valor total de la reserva, sin excepción.
- Salida anticipada: no genera reembolso ni crédito por las noches no utilizadas.

3. Cambios de fecha

- Se permite un único cambio de fecha sin penalización cuando se solicita con 30 días o más de anticipación a la llegada original, sujeto a disponibilidad de la propiedad.
- Cambios de fecha solicitados con menos de 30 días de anticipación se tratan bajo los mismos términos que una cancelación (Sección 2).
- Todo cambio de fecha queda sujeto a diferencia de tarifa si la nueva fecha corresponde a temporada alta.

4. Temporada alta, Navidad, Fin de Año y Semana Santa

- Para reservas que incluyan fechas de temporada alta (Semana Santa, del 15 de diciembre al 5 de enero, y feriados nacionales de alta demanda), se exige un depósito del 25% para bloquear las fechas y el saldo total (75% restante) 90 días antes de la llegada.
- Una vez recibido el pago completo, las reservas de temporada alta son no reembolsables. Cancelaciones o cambios dentro de los 90 días previos a la llegada solo generan crédito a favor del huésped, válido por 12 meses, sujeto a disponibilidad.

5. Grupos, eventos y bodas

- Reservas de grupo (toda la propiedad, retiros, eventos, bodas) requieren un depósito no reembolsable del 50% para reservar la fecha, adicional a lo establecido en un contrato de evento específico.
- El saldo restante debe cancelarse 60 días antes del evento. Cancelaciones dentro de los 60 días previos al evento no generan reembolso.

6. Depósito de garantía (daños)

- Se solicita un depósito de garantía adicional de USD \$300 a \$500, según la propiedad, mediante retención en tarjeta o transferencia previa a la llegada.
- Este depósito se libera entre 5 y 7 días hábiles después del check-out, una vez verificado el estado de la propiedad, mobiliario e inventario.
- Se descontará de este depósito cualquier daño, pérdida, limpieza extraordinaria o incumplimiento de esta política (incluyendo la política de no fumado).
- Si el costo de los daños excede el monto del depósito de garantía, el huésped será responsable de cubrir la diferencia.

7. Política de no fumado

- Todas las propiedades de Arbórea son 100% libres de humo en espacios interiores. Queda estrictamente prohibido fumar cigarrillos, puros, cigarrillos electrónicos/vapeadores, cannabis o cualquier sustancia dentro de las villas.
- Fumar está permitido únicamente en áreas exteriores designadas, manteniendo distancia de puertas, ventanas y sistemas de ventilación.
- El incumplimiento genera un cargo de USD \$250 a \$500, descontado del depósito de garantía, para cubrir limpieza especializada de eliminación de olor.
- Se prohíbe encender fuego abierto, velas sin supervisión o fuegos artificiales dentro de las propiedades o en áreas no designadas.

8. Mascotas

- Las propiedades de Arbórea no admiten mascotas de huéspedes, salvo autorización expresa y por escrito de la administración antes de la reserva.
- En caso de autorizarse, aplica un cargo adicional de limpieza y un depósito de garantía ampliado.

9. Circunstancias extraordinarias (fuerza mayor)

- En casos de desastres naturales, cierre de aeropuertos, restricciones gubernamentales de viaje u otras circunstancias extraordinarias debidamente documentadas, Arbórea podrá — a su entera discreción — ofrecer crédito para una futura estadía (válido 12 meses) en lugar de un reembolso en efectivo.
- Esta excepción no aplica a cambios de planes personales, condiciones climáticas normales de temporada lluviosa, ni a cancelaciones por motivos de salud sin documentación médica.

10. Check-in / Check-out

- Check-in a partir de las 3:00 p.m. Check-out antes de las 11:00 a.m., salvo acuerdo previo por escrito.
- Llegadas o salidas tardías no coordinadas con anticipación pueden generar cargos adicionales.

11. Full Fridge y otros amenities / servicios adicionales

- El servicio de Full Fridge y demás amenities o servicios adicionales (chef privado, paquetes de abarrotes, cenas temáticas, etc.) deben solicitarse y confirmarse con anticipación, ya que se compran directamente con la red de fincas (Seguras Farm Shop) y otros proveedores locales.
- Cancelaciones o modificaciones solicitadas 30 días o más antes de la llegada: reembolso del 100%.
- Cancelaciones solicitadas con menos de 30 días de anticipación a la llegada: no reembolsables — se cobra el 100%.
- Si la solicitud se realiza el mismo día del check-in, la única opción es rechazar la entrega en el momento en que el equipo la lleva a la propiedad; una vez recibida y dejada en la villa, el servicio se considera entregado y no aplica reembolso ni devolución.

12. Aceptación de la política

Al confirmar el pago del depósito de reserva, el huésped declara haber leído, comprendido y aceptado en su totalidad los términos de esta Política de Reserva, Pagos y Cancelación de Arbórea Management / Arbórea Experiences.

ENGLISH

This policy applies to all bookings for villas and properties managed by Arbórea Management (including, but not limited to, Casa Nube, Casa Tormenta, Palmera Azul, Otra Vida, and Casa Monkey), made directly, through an agency, or via a third-party platform. By confirming a reservation, the guest agrees to the terms described below.

1. Booking and Payment Structure

- Every reservation is confirmed only upon payment of a deposit equal to 50% of the total stay value.
- The remaining 50% balance is due in full no later than 30 days before the arrival date.
- If the booking is made within 30 days of arrival, 100% of the total value is charged at the time of confirmation.
- A reservation is not considered final, and dates are not blocked, until the 50% deposit is received.

- Accepted payment methods: bank transfer (colones or US dollars), SINPE Móvil (Costa Rica), and credit/debit card (a processing surcharge of up to 4% applies).

2. Cancellation and Refund Policy

Refunds are calculated based on the date the guest notifies Arbórea in writing of their cancellation or refund request (email or WhatsApp with read confirmation), measured against the booked arrival (check-in) date:

Timing of request	Amount refunded	Amount retained
60 days or more before arrival	100% of deposit paid	0%
Between 30 and 59 days before arrival	50% of deposit paid	50% of deposit paid
Less than 30 days before arrival, or no-show	0% — no refund	100% of amount paid

Important: to qualify for a 100% refund, the request must be received 60 days or more before arrival. The window is counted from the date of the cancellation request, not from the original booking date.

- Refunds apply only to the accommodation amount. Service fees, transportation, private chef, activities, and other add-on services already booked with outside vendors are non-refundable once confirmed.
- Approved refunds are processed within 10 to 15 business days, using the same method the payment was received.
- No-show (guest fails to arrive without prior notice): 100% of the total reservation value is retained, with no exceptions.
- Early departure does not generate a refund or credit for unused nights.

3. Date Changes

- One date change is permitted at no penalty when requested 30 days or more before the original arrival date, subject to property availability.
- Date changes requested less than 30 days in advance are treated under the same terms as a cancellation (Section 2).
- Any date change is subject to a rate difference if the new date falls within high season.

4. High Season, Christmas, New Year's, and Easter Week

- For bookings that include high-season dates (Easter Week, December 15 through January 5, and high-demand national holidays), a 25% deposit is required to hold the dates, with the remaining 75% balance due 90 days before arrival.
- Once paid in full, high-season bookings are non-refundable. Cancellations or changes within 90 days of arrival generate only a guest credit, valid for 12 months, subject to availability.

5. Groups, Events, and Weddings

- Group bookings (full-property buyouts, retreats, events, weddings) require a non-refundable 50% deposit to hold the date, in addition to the terms of any separate event contract.
- The remaining balance is due 60 days before the event. Cancellations within 60 days of the event are non-refundable.

6. Security (Damage) Deposit

- An additional security deposit of USD \$300–\$500, depending on the property, is required via card hold or transfer prior to arrival.
- This deposit is released within 5 to 7 business days after check-out, once the property, furnishings, and inventory have been verified.
- Any damage, loss, extraordinary cleaning, or violation of this policy (including the no-smoking policy) will be deducted from this deposit.
- If damage costs exceed the security deposit amount, the guest is responsible for covering the difference.

7. No-Smoking Policy

- All Arbórea properties are 100% smoke-free indoors. Smoking cigarettes, cigars, e-cigarettes/vapes, cannabis, or any substance inside the villas is strictly prohibited.
- Smoking is permitted only in designated outdoor areas, away from doors, windows, and ventilation systems.
- Non-compliance results in a charge of USD \$250–\$500, deducted from the security deposit, to cover specialized odor-removal cleaning.
- Open flames, unattended candles, or fireworks are prohibited inside the properties or in non-designated areas.

8. Pets

- Arbórea properties do not allow guest pets, except with express written authorization from management prior to booking.
- If authorized, an additional cleaning fee and expanded security deposit apply.

9. Extraordinary Circumstances (Force Majeure)

- In cases of natural disasters, airport closures, government travel restrictions, or other duly documented extraordinary circumstances, Arbórea may, at its sole discretion, offer credit for a future stay (valid 12 months) in lieu of a cash refund.
- This exception does not apply to personal changes of plan, normal rainy-season weather conditions, or health-related cancellations without medical documentation.

10. Check-in / Check-out

- Check-in from 3:00 p.m. Check-out before 11:00 a.m., unless agreed in writing in advance.
- Late arrivals or departures not coordinated in advance may incur additional charges.

11. Full Fridge and Other Amenities / Add-on Services

- Full Fridge service and other amenities or add-on services (private chef, grocery packages, themed dinners, etc.) must be requested and confirmed in advance, as they are purchased directly from the farm network (Seguras Farm Shop) and other local vendors.
- Cancellations or changes requested 30 days or more before arrival: 100% refund.
- Cancellations requested less than 30 days before arrival: non-refundable — charged in full.

- If the cancellation request is made on the day of check-in, the only option is to decline the delivery at the moment the team brings it to the property; once received and left at the villa, the service is considered delivered and no refund or return applies.

12. Acceptance of Policy

By confirming payment of the reservation deposit, the guest declares to have read, understood, and fully accepted the terms of this Booking, Payment & Cancellation Policy of Arbórea Management / Arbórea Experiences.

Última actualización / Last updated: agosto 2026