

# Quinta GALEON Lodge —

## Políticas de Reservación y Confirmaciones de Reserva

Versión V-3A | Vigente Diciembre 1, 2025

**Estas políticas aplican a las reservas solicitadas a través de nuestro flujo de reservaciones en línea (HBook).**

**Importante: Una reservación en línea genera una Solicitud de Reservación (Pendiente) hasta que Quinta GALEON Lodge la confirme por correo electrónico.**

### Solicitud de reservación, confirmación y pago

1. Al enviar una solicitud de reservación y proporcionar los datos de su tarjeta de crédito, usted confirma que ha leído y acepta nuestras políticas de reservación, pago y cancelación.
2. Su tarjeta de crédito se utiliza como garantía por el monto total de la reservación y puede ser cargada después de la confirmación y/o de acuerdo con la política de cancelación y reembolso que se detalla a continuación.
3. No se aceptan tarjetas de débito para garantizar o pagar la reservación; únicamente se aceptan tarjetas de crédito.
4. Para ciudadanos costarricenses o residentes debidamente acreditados, se podrá ofrecer, previa solicitud, el pago inmediato del total de la reservación mediante transferencia bancaria local.
5. Las tarifas de las habitaciones se basan en ocupación doble. Las tarifas de hospedaje están sujetas a un impuesto del 13%.
6. Algunas habitaciones permiten huéspedes adicionales. Se aplicará un cargo adicional más impuestos por noche por cada persona adicional, incluyendo niños de 3 años en adelante. Los niños menores de 3 años se hospedan sin costo adicional; los servicios de alimentación para niños menores de 3 años se cobran por separado.
7. Quinta GALEON Lodge se reserva el derecho de solicitar y verificar documentos de identificación apropiados para validar la elegibilidad para tarifas específicas. Cualquier diferencia de tarifa no autorizada deberá ser cancelada al momento del check-in o cuando se detecte la discrepancia.
8. Para consultas sobre su reservación, por favor contáctenos al correo 1@quintagaleon.com (principal).

### Check-in / Check-out

9. Hora de check-in: 2:00 p.m. Por favor consulte disponibilidad para ingreso anticipado flexible.
10. A su llegada, la Administración podrá realizar un depósito o autorización en su tarjeta de crédito para cubrir servicios de fotografía, alimentación, transportes y/o cargos incidentales.
11. El monto del depósito o autorización dependerá de la duración de la estadía y de los servicios esperados no cubiertos previamente al momento de la reservación.
12. Hora de check-out: 11:00 a.m. Si la habitación no se desocupa a la hora establecida, se aplicará un cargo de \$75 durante las primeras 3 horas.
13. Después de las 2:00 p.m., se cobrará el costo total de una (1) noche de hospedaje.

14. Si el huésped se retira antes del día de salida establecido, las noches no utilizadas no son reembolsables.

## **Reglamento del hotel**

15. No se permiten mascotas en la propiedad.
16. No se permite cocinar en la propiedad.
17. QGL es una propiedad 100% libre de humo y tabaco. No se permite fumar en ninguna área de la propiedad, instalaciones o jardines. Se cobrará una multa de \$250 si no se cumple esta política.
18. Quinta GALEON Lodge ofrece exclusivamente planes y opciones de alimentación para huéspedes y visitantes (por ejemplo: desayunos, almuerzos, cenas, coffee breaks).
19. No se permite el ingreso ni el consumo de bebidas, alimentos o snacks distintos a los ofrecidos por los planes de alimentación y servicios de hospitalidad de QGL.
20. Se cobrará una tarifa completa de descorche, la cual será añadida a la factura final.
21. Los planes de alimentación no incluyen: bebidas alcohólicas, bebidas gaseosas o naturales ni servicios de alimentación fuera de los horarios de comida, agua embotellada ni propinas al personal de servicio.
22. Los servicios no incluidos en el plan de alimentación contratado pueden solicitarse y se cobrarán por separado. Precios más 13% de IVA. Propina de servicio: 10% (cuando aplique).
23. Derechos de uso de fotografías: QGL se reserva el derecho de utilizar fotografías de huéspedes/visitantes tomadas durante tours privados o dentro de la propiedad con fines promocionales o publicitarios, así como fotografías enviadas o compartidas por el huésped/visitante.
24. Quinta GALEON Lodge se reserva el derecho de solicitar y retirar de la propiedad a cualquier cliente o huésped debido a conductas inmorales, ilegales o perjudiciales.
25. No se permiten huéspedes no registrados o no autorizados en las habitaciones ni en las instalaciones del hotel.
26. Los huéspedes que violen estas políticas podrán ser solicitados a abandonar la propiedad sin derecho a reembolso.

## **Políticas de cancelación, cargos y reembolsos**

- A. Todas las solicitudes de cancelación deben realizarse por escrito y enviarse por correo electrónico a 1@quintagaleon.com o vía WhatsApp al +(506) 8321-0081.
- B. Todas las solicitudes de cancelación deben ser confirmadas como RECIBIDAS por Quinta GALEON Lodge y posteriormente ACEPTADAS como válidas mediante confirmación escrita de QGL al cliente.
- C. Cualquier reembolso se realizará a una cuenta IBAN del titular de la tarjeta de crédito utilizada en la reservación, por el monto determinado según la fecha de recepción de la notificación escrita de cancelación.
- D. Si la notificación de cancelación se recibe al menos 61 días antes de la llegada: (a) se reembolsará la reservación menos un cargo del 20% del total (si ya fue pagada en su totalidad), o (b) se realizará un cargo del 20% a la tarjeta de garantía de la reservación.

- E. Si la cancelación se realiza entre 60 y 31 días antes de la llegada: (a) se reembolsará la reservación menos un cargo del 50% del total (si ya fue pagada en su totalidad), o (b) se realizará un cargo del 50% a la tarjeta de garantía de la reservación.
- F. Si la cancelación se realiza con menos de 30 días de antelación a la llegada: no se realizará ningún reembolso. Si la reservación no ha sido pagada, se realizará un cargo del 100% a la tarjeta garante.
- G. Los planes de alimentación prepagados serán reembolsados en su totalidad en los casos D) y E), y de manera excepcional también en el caso F) únicamente si la solicitud de cancelación es presentada y aprobada al menos 8 días antes de la llegada.
- H. No se realizan reembolsos por no presentarse (no-show), noches no utilizadas ni salidas anticipadas.

## **Servicios adicionales — transporte privado**

- I. Si reservó y pagó un traslado privado hacia/desde QGL, recibirá un reembolso completo únicamente si QGL recibe una notificación escrita de cancelación al menos 72 horas antes de la hora estimada de llegada de su vuelo o de la hora acordada del servicio.
- J. Si reservó un traslado privado hacia/desde QGL con opción de garantía y pago posterior, no se realizará ningún cargo únicamente si QGL recibe una notificación escrita de cancelación al menos 72 horas antes de la hora estimada de llegada de su vuelo o de la hora acordada del servicio.

## **Política por retrasos de vuelos (transportes)**

- K. Si su vuelo se retrasa y el servicio de recogida ya está en curso, el conductor esperará hasta la medianoche. Después de ese horario, se le solicitará tomar un taxi del aeropuerto (taxis naranjas), disponibles 24/7 y familiarizados con la ubicación del hotel.
- L. Si usted pagó el traslado en este escenario, recibirá un reembolso del 50%.
- M. Si no realizó el pago, se le cobrará el 50% del servicio por concepto de presentación del conductor y tiempo de espera.

## **Acuerdo**

- *Al enviar una solicitud de reservación, confirmo que he leído y acepto estos términos y condiciones. Acepto pagar el monto autorizado según lo aquí descrito, aun cuando no haya firmado un comprobante o voucher original.*

