



# LA ROCA

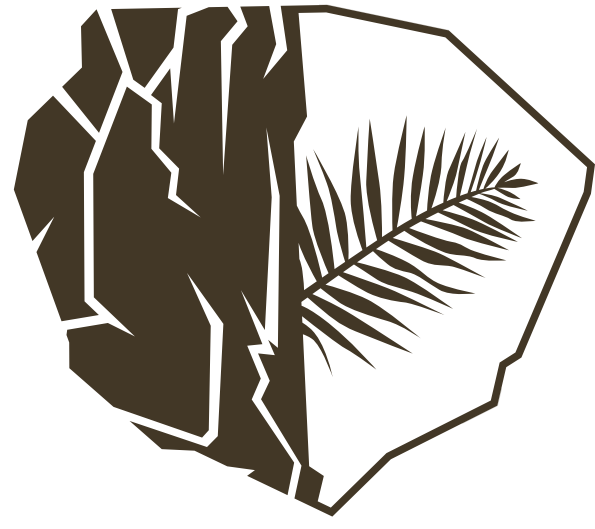
## CONTRATO Y TARIFAS DE SERVICIOS



**ARENAL  
ROCA**  
LODGE

VÁLIDO DESDE EL  
15 de diciembre 2023 al 14 de diciembre 2025





# ARENAL ROCA

LODGE

Ofrecemos a nuestros clientes el encanto único de admirar la majestuosidad del Volcán Arenal, mientras descansa en sus rústicas habitaciones. Arenal Roca Lodge un hotel perfecto para pasar tiempo en familia, con sus amigos, o pareja.

Contamos con 12 habitaciones distribuidas de la siguiente manera:

**-9 Bungalow Estándar :** Estas habitaciones cuentan con un amplio espacio, una comodidad extraordinaria y un diseño exquisito en un entorno perfecto. Te van a hacer sentir relajado y conectado con la naturaleza, con una vista hermosa hacia nuestros jardines y al mismo tiempo una vista hacia nuestro majestuoso volcán Arenal. Capacidad máxima para 4 personas (2 camas dobles)

**-3 Bungalow Superior:** Espaciosas y con una vista directa hacia el hermoso volcán Arenal. Las habitaciones superiores ofrecen una oportunidad de sentir la calma de nuestra tierra. Su mobiliario te va dar confort y calidez y a la vez te va facilitar a apreciar el Volcán Arenal de una manera práctica, mientras recibe el aire fresco. Capacidad máxima para 2 personas (1 cama King)

Todas las habitaciones disponen de:

Excelente vista del volcán arenal, amenidades amigables con el ambiente, aire acondicionado, coffe maker y café gratuito (solo la primera noche), televisión por cable, baño con agua caliente.

Además les ofrecemos a nuestros huéspedes los siguientes servicios adicionales:

Servicios de spa\*, servicios de taxi\*, counter de venta de tours, desayuno incluido en tarifa, parqueo gratuito, seguridad 24 horas. (\*costo adicional)

	Tipo de habitación	Tarifa	Ocupación		
			SEN/DBL	TPL	CUADR
Tarifa	Bungalow Standard	Rack	\$106.00	\$130.67	\$149.33
		Neta	\$79.50	\$98.00	\$112.00
	Bungalow Superior	Rack	\$149.33		
		Neta	\$112.00		

\*Todas nuestras tarifas son más impuestos (13%)

# Políticas Generales

## En cuanto a las tarifas:

Estas tarifas están sujetas a cambios con previo aviso 30 días a todos nuestros proveedores, debido a incrementos de proveedores, así como también aumentos gubernamentales o una drástica caída en el tipo de cambio del dólar. Estas tarifas son válidas al 14 de diciembre 2025.

## Garantía de Reservas

Toda reservación debe ser enviada por escrito vía e-mail de acuerdo a la propiedad:

**Arenal Roca Lodge – reservas@larocacr.com**

Debe de contar con el número de confirmación correspondiente por parte de nuestro personal. Las modificaciones deben ser vía correo electrónico y con el número de confirmación.

## POLÍTICAS DE LOS HOTELES

Información Importante sobre Tarifas:

1. Tarifas en USD al tipo de cambio del día según el Banco Central de Costa Rica.
2. Todas las tarifas NO incluyen el respectivo 13% de impuesto de ventas.
3. Tarifas Regulares incluyen desayuno continental o típico en el propio hotel. No aplica para servicio a la habitación.
4. Tarifas Netas no comisionables.
5. Tarifas para nacionales como extranjeros.
6. Tarifas aplican hasta diciembre 14, 2025.
7. Check in: 03:00 PM. // Check out: 11:30 AM.
8. Cuando el cliente ingrese al Hotel debemos tener en digital el voucher o número de reserva de la agencia. El Hotel respetará las indicaciones que incluye este documento, y es la agencia de viajes la única responsable del pago de dichos servicios.
9. En caso de No-Show, "EL HOTEL", tiene la libertad de liberar el espacio y hacer uso de o las habitaciones, sin responsabilidad en caso de que el huésped ingrese días después de su check-in.
10. Todo No-Show será debidamente reportado a las agencias.
11. Early departures (salida antes de la fecha reservada): Se cobrará el 100% de la tarifa otorgada
12. Las políticas de las tarifas de niños según su edad sería;
  - 0 a 4 años no pagan se consideran infantes.
  - 5 a 10 años \$16.95 impuestos incluidos.
  - 11 años en adelante pagan la tarifa como pax extra.
  - Máximo 2 niños por habitación standard, no aplica para bungalow superior porque solo tiene una cama king.
13. Reservaciones para la semana de Navidad, fin de año (22 de Diciembre del 2023 al 2 de Enero del 2024 y del 20 de Diciembre del 2024 al 2 de Enero del 2025) y la Semana Santa ( 24 al 30 de Marzo, 2024 y del 13 al 19 de Abril 2025) tiene un MINIMO 2 NOCHES.

## ***POLÍTICAS DE RESERVACIONES Y CANCELACIONES***

Se dará prioridad a aquellas reservaciones de Agencias de Viajes que utilicen nuestros servicios durante todo el año. Toda solicitud formal de Reservación de individuales y Grupos será tramitada directamente por la compañía / cliente al Departamento de Reservaciones a través de una nota oficial vía E-mail.

A pesar de los números de "confirmación" enviados por el Departamento de Reservaciones, todas las solicitudes se ingresan al sistema de reservaciones como tentativas hasta tanto no se realice el prepago correspondiente según las políticas establecidas con la correspondiente copia del comprobante de respaldo de pago. O bien, hasta tanto el hotel no reciba el link de pago debidamente completado por el cliente y que el mismo no sufra defectos de información para no poder realizar cobros. En el caso de agencias con crédito aprobado por la Junta Directiva esto no aplica.

El Departamento de Reservaciones proporcionará en sus respuestas de "confirmación" las fechas de "cut off / release" para cada reservación. Con lo anterior, tanto la agencia como el hotel procederán con el correspondiente y puntual seguimiento de sus reservaciones.

## ***POLÍTICAS DE RESERVACIÓN PARA INDIVIDUALES FIT'S***

Las agencias sin crédito deben pre pagar la reservación, para poder garantizar el espacio 22 días antes de la fecha de llegada.

Cuando una reservación se realiza a través de un intermediario (agencias) y ésta solicite que el huésped sea quien pague directamente en el Hotel, la agencia deberá garantizar la reservación con tarjeta de crédito. En caso de no show, la agencia será la responsable por el pago de esa primera noche.

### **Políticas de Cancelación para FIT's**

A lo largo de todo el año:

Más de 16 días antes de la fecha de llegada sin penalización

15 – 3 días antes de la fecha de llegada: 1 noche de penalidad

2 – 0 días antes de la fecha de llegada o no se presenta (no show) penalización completa.

Toda cancelación deberá de ser tramitada por escrito a través de nuestro departamento de reservaciones y su penalidad quedará sujeta a las políticas de cancelación correspondientes, en caso de fuerza mayor ( cambios de vuelo, enfermedad, muerte u otra circunstancia , con documento que lo certifique), la gerencia y junta directiva analizará el caso puntualmente.

## ***POLÍTICAS DE RESERVACIÓN PARA GRUPOS***

Un grupo se considera después de 8 habitaciones sin contar la habitación del guía, chofer ni tour leader.

Se otorga CPL para una habitación doble de guía y chofer, en caso de requerir habitaciones separadas para la habitación adicional tiene un costo de \$60 más impuestos por noche.

Toda reservación para Grupos requiere de prepago 22 días antes de la fecha de llegada o bien si la agencia tiene crédito autorizado y aprobado por nuestra Junta Directiva no aplica.



## Lista de huéspedes para grupos

La siguiente información se debe especificar en la lista:

1. Cantidad y tipo de habitaciones requeridas.
2. Nombre completo de los huéspedes de cada habitación con su correspondiente fecha de entrada y salida.
3. Distribución de los niños en las habitaciones con sus correspondientes edades.
4. Especificaciones claras con respecto a las habitaciones de uso compartido: número de personas, tipo de cama y cualquier otro requerimiento especial.
5. La lista de huéspedes deberá ser enviada al Departamento de Reservas a más tardar 15 días antes de la llegada del grupo.
6. Cualquier cambio en la lista de huéspedes deberá ser solicitado por escrito al Departamento de Reservas con 48 horas de anticipación a la entrada de los huéspedes, de existir cancelaciones se penalizará de acuerdo a las políticas de cancelación

## Políticas de Cancelación para GRUPOS

A lo largo de todo el año:

Más de 30 días antes de la fecha de llegada no tiene penalización.

29 a 22 días antes de la fecha de llegada tienen una penalización del 50%

21 días o menos antes de la fecha de llegada, se aplicará la penalidad del total del monto del grupo

### Notas:

Aquella agencia que incumpla la fecha de pago de su reserva de acuerdo al cut off anotado en la confirmación, será cancelada automáticamente y si el hotel requiere de su uso y no hubiese más espacio a nivel de categorías o de manera global, tampoco está en la obligación de mantener o reactivar la misma.(s)

## **POLÍTICAS DE CRÉDITO**

En caso de créditos aprobados por el Departamento de Contabilidad y la Gerencia General

La agencia tendrá 15 (quince) días a partir del día de entrega de las facturas electrónicas enviadas por nuestra parte, las cuales tendrán siempre el respaldo de la solicitud de reservación por medio email con su respectivo número de booking o itinerario de parte de ustedes.

Arenal Roca Lodge cobrará un 2% (dos por ciento) de intereses por la falta o demora en el pago, los mismos serán prorrateados de acuerdo a los días de atraso, además de los gastos legales en que se incurra.

Arenal Roca Lodge tendrá la opción de suspender temporalmente o cancelar definitivamente los servicios en caso de falta de pago, o bien hasta tanto los pagos pendientes con morosidad mayor a 45 (cuarenta y cinco) días naturales hayan sido cancelados en su totalidad por el cliente.

Si por alguna razón se cierra el crédito a la agencia por falta de pago, LA AGENCIA deberá de pre-pagar las nuevas reservaciones de acuerdo a las políticas de pago indicadas anteriormente, para poder hacer uso de nuestros servicios.

## Información Bancaria



### Colones

BNCR 200-01-057-034098-0  
SINPE Móvil al 8343-5818  
BAC 949125850 o número de cuenta  
IBAN CR84010200009491258502

### Dólares

BAC 949125843 o número de cuenta  
IBAN CR23010200009491258436

Cuentas a nombre de 3-101-765409 SOCIEDAD ANONIMA

Finalmente, para un mejor entendimiento entre ambas partes por favor de completar la siguiente información de su empresa, así como los espacios marcados en color verde

Nombre de la Agencia: \_\_\_\_\_

Nombre legal: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

Fax: \_\_\_\_\_

Página web: \_\_\_\_\_

Gerente de producto: \_\_\_\_\_

Email: \_\_\_\_\_

Válido: Aplica hasta el 14 de diciembre del 2025

Entre nosotros "LA ROCA", cédula de persona jurídica 3101765409 representada por su apoderada generalísima sin límite de suma y "[REDACTED]", con cedula Jurídica: [REDACTED], en adelante "LA AGENCIA", representada por el señor o señora [REDACTED], portador de la cédula de identidad número [REDACTED], en calidad de [REDACTED], quien actúa plenamente facultado para este acto, hemos convenido suscribir el siguiente contrato.

Habiendo leído y estando de acuerdo en todos los términos de este contrato se firma en la Fortuna de San Carlos, el día \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_

---

**Representante Legal**  
La Roca

---

**Representante Legal**  
"LA AGENCIA"