



Políticas de Cancelación y Modificaciones de Reservaciones

Le agradecemos su interés por A&E Tours Travel Costa Rica, es muy importante para nosotros que lea con detenimiento nuestras políticas y términos al momento de realizar una reservación.

A&E Tours Travel Costa Rica está comprometida en ofrecer un servicio de atención personalizada, según sus necesidades e intereses, por lo que, la preparación de la programación de su viaje conlleva una correcta descripción de cada itinerario, un orden de los servicios seleccionados y escogidos acordes a sus necesidades para así complacerle conforme a sus requerimientos.

Reservaciones y Pagos

- Todas las solicitudes de reservaciones serán respondidas según la demanda en un plazo dentro de las 36 horas posteriores a recibida la misma. Luego de recibirse la solicitud de reservación será procesada y se le envía al cliente una notificación de recibido.
- Todas las reservaciones deberán ser procesadas con antelación a la llegada del cliente.
- Aceptamos todas las tarjetas de crédito y débito. Si no cuenta con Tarjeta de Crédito -Débito puede pagarnos a través de una transferencia bancaria (Los gastos por transferencias bancarias correrán por cuenta del cliente). Envíenos un correo y con gusto le daremos los detalles bancarios. También se usará un link de pago directo a cargo de su tarjeta de débito o crédito la cual puede realizar desde la comodidad de su casa.
- Para cualquier reservación, antes de realizar cargos a tarjetas de crédito o débito A&E Tours Travel verifica disponibilidad con los proveedores. Una vez obtenida la disponibilidad se procede con el envío de confirmaciones, las cuales serán enviadas vía electrónica dentro de las 36 horas posteriores.
- Los cobros a tarjeta de crédito, únicamente serán procesados hasta que el cliente nos de la autorización del cargo.
- En el momento que se recibe y se confirma el pago se procede al envío de voucher por los servicios contratados. El cliente debe presentar estos vouchers en cada lugar para poder recibir el servicio contratado.
- Las reservaciones estarán sujetas a disponibilidad al momento de procesar su solicitud y no podrán ser garantizadas hasta haber recibido el pago total.
- Los precios publicados son en dólares de los Estados Unidos de América (USD) y deben ser pagados en esta moneda o en su efecto al tipo de cambio diario.
- Los precios de tours o paquetes vacacionales son por persona e incluyen los servicios que se indican en la descripción.
- Los precios de los hoteles son por habitación con el régimen de comidas que se indica según cada caso.
- La hora de ingreso en hoteles (Check in) generalmente es a partir de las 14:00 hrs. del día contratado y finaliza a las 12:00 horas del último día fijado para la salida (Check Out), en caso de llegar antes de las 14:00 horas es posible que su habitación no le sea otorgada de forma inmediata, aunque siempre es posible dejar su equipaje en recepción, salir a disfrutar de la mañana y volver cuando su cuarto esté listo para el ingreso.
- En el caso de los paquetes vacacionales se incluye el alojamiento, pero de existir algún problema en cuanto disponibilidad se efectuarán cambios en los hoteles elegidos, el o los hoteles que se deban reemplazar serán de categoría similar y dicho cambio será comunicado con debida antelación a nuestros clientes.
- Para los tours en caso de no presentarse la cantidad mínima de viajeros previstos o por cualquier causa justificada, A&E Tours Travel se verá obligada a suspender cualquiera de los tours previstos y otorgarlos en otra fecha o bien modificarlos por otro tour. En caso de cancelar ese tour o que el cliente no desee modificarlo por otro, el importe será reintegrado en su totalidad.
- Todas las reservaciones y cancelaciones deben ser recibidas con antelación y por escrito mediante correo electrónico.
- No habrá ningún tipo de reembolso por servicios no utilizados voluntariamente.
- Si las cancelaciones se realizan el mismo día del tour o servicio adquirido, se pierde el derecho de la reprogramación.
- Las cancelaciones realizadas por situaciones médicas o enfermedad en un periodo menor de 22 días deberán ser respaldadas por una Constancia Medica, en estos casos especiales y avalados medicamente, se procederá a otorgarle al cliente la devolución del dinero o bien una nota de crédito por su totalidad o en su defecto por el monto del abono. A este monto se podría rebajar cualquier penalidad o ajuste de tarifa que el Hotel u otro operador turístico le cobre a A&E Tours Travel en el momento de la devolución.

- A&E Tours Travel no se hace responsable de pagar compensación alguna cuando los servicios adquiridos no puedan suministrarse por razones de caso fortuito o fuerza mayor, sucesos tales como guerras, motines, huelgas, desastres naturales, actos terroristas, condiciones climatológicas o situaciones adversas fuera del control de A&E Tours Travel.
 - En temas relacionados con problemas causados por la naturaleza no se garantiza la observación de flora y fauna, volcanes ni ningún atractivo de orden natural, puesto que los mismos se encuentran fuera del control humano. Tampoco se garantiza ningún tema relacionado con el clima. Estos asuntos no son aplicables a quejas ni solicitudes de reintegro.
 - El equipaje es responsabilidad total del cliente, sin importar el valor comercial o de cualquier otra índole, A&E Tours Travel no se hace responsable por pérdidas de equipaje u objetos de valor.
 - Si tiene quejas con respecto al hotel en el que se encuentra hospedado o al servicio que está recibiendo, por favor notifíquelo al gerente del lugar y luego tenga a bien hacérselo saber a nuestro departamento de reservaciones inmediatamente. Resolveremos y nos ocuparemos de su queja de forma inmediata. Quejas posteriores al disfrute del servicio no serán sujetas a reintegros monetarios.
 - Al momento de visitar áreas silvestres, parques nacionales u otros lugares de aventura en la naturaleza, se asume que el pasajero está en buena condición física y de salud; o hizo las previsiones del caso para el desarrollo del mismo. El cliente en caso de omisión asume personalmente los riesgos y peligros inherentes que puedan suceder. A su vez asume las consecuencias económicas por los servicios médicos que puedan incurrir en caso de accidente, eventualidad o fatalidad.
 - Si el cliente posee problemas de salud, limitaciones físicas de alguna índole o algún régimen alimentario específico es indispensable hacerlo saber a A&E Tours Travel al momento de la reservación.
 - Pueden aplicar penalidades por cambios o modificaciones realizadas a solicitud del cliente en fechas y/o itinerarios de reservas confirmadas.
- Estas son las condiciones por cancelaciones para los servicios turísticos que ofrecemos

No existe penalización si las cancelaciones son con más de 15 días previas al día de llegada de los clientes.

Para cancelaciones después de dicho período, aplican las siguientes penalidades:

- Se reintegrará el 70%, de 14 a 10 días antes del arribo de los clientes.
 - Se reintegrará el 50%, de 09 a 07 días antes del arribo de los clientes.
 - Se reintegrará el 20%, de 06 a 04 días antes del arribo de los clientes.
 - No se hará ningún reintegro, de 03 a 0 días antes del arribo de los clientes.
- Después de este término no habrá reembolso.

Si existe algún servicio que deba ser pre pagado y la reserva se cancele posterior al mismo el reintegro de este dependerá de las políticas del hotel o tour operador.

Favor tomar nota de estas indicaciones para evitar contratiempos.

Política de Privacidad

A&E Tours Travel no revelará la Información personal de sus clientes a terceras partes. Toda información que se recibe de los clientes será utilizada sólo para garantizar las reservaciones contratadas con nosotros.

Si tiene consultas adicionales por favor [contáctenos](#), siempre será un placer ayudarlo.

Devoluciones se efectuarán entre 1 y 30 días de haber recibido las cuentas Bancarias por parte del cliente, las mismas podrán estar sujetas a cargos de envíos y comisiones bancarias las cuales serán detallado en su comprobante de devolución.



Cancellation Policies and Reservation Modifications

We appreciate your interest in "A&E Tours Travel Costa Rica". For us, it is very important that you read and understand our Booking terms and Conditions.

A&E Tours Travel is committed to providing a responsible travel program; selecting and monitoring our services, giving honest descriptions of what we offer, and an orderly provision of the travel services agreed upon.

All reservation requests will be answered as soon as possible within 36 business hours. Once we receive the reservation request, a receipt notification will be sent to the client.

-For hotel or tour reservations, before charging your credit card, we will check the availability with our providers and then send a confirmation to the client within 36 business hours. We accept payment via credit and debit card or bank transfer (Transfer fees paid by the client).

-Payments must be received prior to the arrival date. Once we receive the payment, a service voucher will be sent to the customer. The customer must show this voucher to our providers to receive the services.

-You can pay through Onvo Pay which is also a safe and easy way to pay online. All you need is an email address to make your secure online payments using a debit card, credit card, bank account or use a payment link sending by one of our reservations executive

-Reservations are subject to availability at the time that your request has been processed, and cannot be guaranteed until full payment is accepted. Charges to a credit card will only be processed when the client gives us the authorization for the charge.

-All the prices are listed, and must be paid in US dollars. The tour prices and itineraries are per person and include the services listed in the description. The hotel prices are per room with the meal plan as indicated.

-The check in time at the hotels is usually from 14:00 hrs. (2:00 pm) and the check-out time is at 12:00 hours (noon), if you arrive before 14:00 hours, it is possible that your room may not be ready.

-In the event that there is a problem with hotel availability, we will find another hotel that will meet your needs from the same hotel category. All changes will be communicated to the customer in advance.

-For tours, in case there is a no-show, or if the tour operator does not get the minimum amount of people to operate the tour, A&E Tours Travel will be forced to cancel the tour and book it for another day, or modify it for another tour in that area. If the customer does not wish to select another tour, we will proceed with a full refund.

-All reservations and cancellations must be made via email.

-There will be no refund for voluntarily unused services. If a cancellation is made on the same day of the tour or service purchased, the right to reschedule will be lost.

-Cancellations due to medical situations/illnesses or disability will only be refunded if they are made 22 days prior to the reservation, and must be supported with documentation. In this case, we will proceed giving the customer a full refund or note of credit for the services already paid.

-A&E Tours Travel cannot accept any responsibility, or pay any compensation when the services are unavailable due to wars, strikes, natural disasters, terrorism, weather or adverse situations beyond the control of A&E Tours Travel Costa Rica

-Luggage is the responsibility of the customer. A&E Tours Travel is not responsible for any loss. If you have complaints regarding the hotel you are staying at or about the service, please notify the manager of the hotel or tour as well as our reservations department immediately. This is to resolve your complaint as soon as possible.

-When customers visit National Parks, biological reserves, or places for adventures, we assume that the customer is in good physical condition. If the client has health problems or physical limitations of any kind, it is important that you let us know at the time of the booking.

These are the terms for cancellations of our services:

There is no penalty if cancellations are made more than 15 days prior to arrival day.

For cancellations after this period, apply the following policy:

70% Refund- 14 to 10 days before the arrival of the customers

50% Refund- 09 to 07 days before the arrival of the customers

20% Refund- 06 to 04 days before the arrival of the customers

No Refund- 03 to 0 days before the arrival of the customers. After this term, there is no refund. If there is a service that must be pre-paid and the reservation is cancelled right after the payment is processed, it will depend on the hotel policies and tour operator.

Privacy Policy

A&E Tours Travel will not reveal personal information about our customers to third parties. All information that is received from our customers will be used to confirm the itinerary booked with us. Information about credit or debit cards that we receive from our customers, will be received through a completely protected application form that guarantees maximum security in all transactions.

For additional questions please [contact us](#), we will be happy to help you.

Returns will be made between 1 and 30 days after receiving your bank accounts. They may be subject to shipping charges and bank commissions which will be detailed in your return receipt.