



PURA VIDA AGENCY C.E. GLOBAL TRAVEL

POLÍTICAS DE RESERVACIÓN, CANCELACIÓN, REPROGRAMACIÓN Y REEMBOLSO

Operada por Ash Corporation S.A.

Estas políticas establecen las condiciones generales aplicables a las reservaciones y servicios turísticos de Pura Vida Agency C.E. Global Travel. Su aplicación deberá respetar en todo momento los derechos irrenunciables de las personas consumidoras y las condiciones particulares informadas y aceptadas para cada servicio.

1. Información y aceptación

Antes de contratar, el cliente deberá recibir información clara sobre destino, fecha, precio, servicios incluidos, condiciones de pago, cancelación y demás elementos relevantes. La publicidad, oferta y condiciones comunicadas por la agencia forman parte de la relación contractual en los términos establecidos por la legislación costarricense.

2. Cancelación solicitada por el cliente

Las cancelaciones ordinarias deberán solicitarse por escrito, correo electrónico o WhatsApp con un mínimo de **72 horas de anticipación** respecto de la hora programada de salida. Este plazo responde a la logística necesaria para transporte, alimentación, entradas, guías, operadores y otros servicios previamente coordinados.

La devolución, cuando legal y contractualmente proceda, se determinará tomando en cuenta los montos efectivamente recuperables y las condiciones previamente informadas de los proveedores involucrados. No se aplicarán penalizaciones desproporcionadas ni se limitarán derechos irrenunciables del consumidor.

3. Plazo administrativo de reembolso

Los reembolsos que procedan serán tramitados normalmente en un plazo estimado de **dos semanas y hasta un mes**, dependiendo del medio de pago, entidad financiera, moneda, proveedor y de si la operación es nacional o internacional. Este plazo administrativo no limita los derechos ni los plazos imperativos establecidos por la legislación aplicable.

4. Cancelación o modificación por parte de la agencia

Pura Vida Agency podrá cancelar, suspender o modificar un servicio cuando exista una causa justificada que impida o haga insegura su ejecución. La agencia informará al cliente tan pronto como razonablemente sea posible y determinará, según el caso y conforme a la ley y al contrato, las alternativas procedentes, tales como reprogramación, crédito a favor o devolución correspondiente.

La agencia no se reserva una facultad irrestricta de cancelación unilateral. Cualquier cancelación deberá responder a una causa justificable o a las condiciones expresamente pactadas y compatibles con la normativa de protección al consumidor.

5. Caso fortuito, fuerza mayor y seguridad

Ante inundaciones, lluvias extraordinarias, tormentas, terremotos, deslizamientos, cierres de carreteras o parques, disposiciones de autoridades, condiciones marítimas peligrosas u otros acontecimientos imprevisibles o inevitables ajenos al control razonable de la agencia, Pura Vida Agency podrá modificar, suspender o reprogramar el servicio para proteger la seguridad de los pasajeros.

Estas circunstancias no constituyen una exoneración absoluta de las obligaciones legales. Cada situación será evaluada considerando los servicios ya ejecutados, gastos no recuperables, condiciones de terceros y los derechos

que correspondan al consumidor.

6. Documentación del pasajero

Antes de la salida, cada pasajero deberá verificar que posee su documento de identificación y, cuando corresponda, pasaporte vigente, visas, permisos de salida de menores, requisitos migratorios y demás documentación necesaria. Se recomienda conservar una copia de los documentos esenciales durante el viaje.

7. Contrato y comprobantes

El pasajero deberá recibir o tener acceso a las condiciones del servicio contratado y se recomienda conservar copia del contrato, comprobantes de pago, itinerario y demás documentos entregados por la agencia.

8. Seguros y pólizas

Cuando un paquete incluya seguro o póliza de cancelación, se identificarán sus condiciones y la entidad aseguradora correspondiente. Coberturas, exclusiones, deducibles y procedimientos de reclamación se regirán por la póliza contratada. La existencia de un seguro no deberá presumirse cuando no haya sido expresamente incluido.

9. Servicios prestados por terceros

Hoteles, aerolíneas, operadores marítimos, parques, transportistas y otros proveedores pueden mantener condiciones propias de modificación o cancelación. Cuando dichas condiciones afecten materialmente la reservación, deberán ser comunicadas al cliente de forma clara.

10. Marco de protección al consumidor

Estas políticas se interpretarán de conformidad con la Constitución Política de Costa Rica, la Ley N.º 7472 de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor y su reglamentación aplicable. En particular, se respetarán las condiciones de contratación, el deber de información clara y veraz y la prohibición de cláusulas abusivas en contratos de adhesión.

11. Canales de comunicación

WhatsApp: 7052-7132 / 6050-4591

Correo: puravidaagencycr@gmail.com

Horario de oficina: lunes a sábado, 7:30 a.m. a 5:30 p.m. Después de las 5:30 p.m., atención para planificación de viajes por WhatsApp.

ACEPTACIÓN DEL CLIENTE

Declaro haber recibido, leído y comprendido estas políticas y las condiciones particulares del servicio contratado, sin perjuicio de los derechos que me reconoce la legislación costarricense.

Nombre y firma del cliente

Fecha

Representante de Pura Vida Agency

Firma

Nota: Documento corporativo de políticas generales. Para contratos, paquetes internacionales o situaciones particulares que impliquen obligaciones especiales, se recomienda revisión jurídica profesional.