



PAYMENT, CANCELLATION & CARDHOLDER AUTHORIZATION POLICY

San Lucas Treetop Dining Experience
Operated by **Hotel del Bosque Nuboso Monteverde S.A.**
Costa Rica Legal Entity ID: **3-101-778143**
Monteverde, Puntarenas, Costa Rica

IMPORTANT: Charges made for reservations at San Lucas Treetop Dining Experience will appear on your credit or debit card statement under the name: "SanLucasDining".

Our online reservation and payment platform is managed through **Peek Travel Inc. ("Peek")**, which provides the technology used to process and manage online bookings and payments.

By making a reservation and completing payment for San Lucas Treetop Dining Experience, the purchaser and/or cardholder expressly acknowledges and agrees to the following terms:

1. PAYMENT AUTHORIZATION

By submitting a reservation and providing credit or debit card information, the purchaser expressly confirms that:

- The purchaser is the authorized cardholder or has the cardholder's express permission to use the payment method provided.
- The purchaser authorizes payment of the full amount displayed during checkout for the selected San Lucas Treetop Dining Experience reservation.
- The purchaser has reviewed and accepted the total amount before completing the transaction.
- The purchaser understands that the transaction is associated with San Lucas Treetop Dining Experience, operated by Hotel del Bosque Nuboso Monteverde S.A.
- The purchaser understands and expressly acknowledges that the charge will appear on the credit or debit card statement as **"SanLucasDining."**

The purchaser should not complete the transaction if they do not recognize or agree to this billing descriptor.

Electronic acceptance of this policy constitutes affirmative authorization of the transaction.

2. PAYMENT AND RESERVATION PLATFORM

Online reservations and payments are managed through a technology platform provided by **Peek Travel Inc. ("Peek")**.

Peek provides technology for the processing and management of the online reservation and payment transaction. The dining experience itself is provided by **Hotel del Bosque Nuboso Monteverde S.A., operator of San Lucas Treetop Dining Experience in Monteverde, Costa Rica.**

Records generated through the reservation and payment platform may be retained and used as evidence of the transaction, authorization, reservation, and acceptance of these terms, subject to applicable law.

3. NATURE OF THE RESERVATION

San Lucas Treetop Dining Experience is a reservation-based gastronomic experience with limited seating, advance preparation, and specific service times.

Each confirmed reservation reserves capacity specifically for the guest or group and may require advance food purchasing, preparation, staffing, and operational resources.

The purchaser acknowledges that the payment corresponds to a **specific dining experience, date, time, number of guests, and selected experience or menu**, as detailed during the booking process and in the reservation confirmation.

A San Lucas reservation is not an open-ended restaurant credit or general admission ticket.

4. CANCELLATION AND REFUND POLICY

All reservations are subject to the cancellation conditions displayed during the booking process and included in the reservation confirmation.

Unless different conditions are expressly stated for a particular reservation:

- Cancellations made within the permitted cancellation period may qualify for the refund or modification specified in the reservation conditions.
- Cancellations received after the applicable cancellation deadline are **non-refundable**.
- No-shows are **non-refundable**.
- Failure to arrive on the confirmed date and time does not entitle the purchaser or guests to a refund.
- Late arrival, transportation problems, itinerary changes, forgotten reservations, changes in travel plans, or other circumstances attributable to the guest do not automatically create a right to a refund.
- Any exception granted by San Lucas must be confirmed in writing.

Nothing in this policy limits any mandatory consumer rights established by applicable law.

5. NO-SHOWS AND UNUSED RESERVATIONS

A confirmed and paid reservation that is not used by the purchaser or designated guests will be considered a no-show if it was not cancelled within the applicable cancellation period.

The purchaser acknowledges that San Lucas reserves limited capacity specifically for each confirmed reservation and may decline other customers and incur advance preparation, food, staffing, and operating costs in reliance on the booking.

Therefore, an unused or partially used reservation does not, by itself, create a right to a refund.

6. RESERVATIONS PURCHASED FOR OTHER GUESTS

A purchaser may make and pay for a reservation on behalf of another person or group.

When a cardholder purchases a reservation for other guests, the cardholder expressly authorizes those guests to use the services purchased with the card.

The purchaser is responsible for providing accurate guest information and communicating the applicable reservation conditions to the members of the party.

The fact that the cardholder is not personally present at San Lucas does not, by itself, mean that the transaction was unauthorized or that the purchased service was not provided.

7. CONFIRMATION AND EVIDENCE OF SERVICE

For reservation management, fraud prevention, payment verification, customer service, and the investigation or resolution of payment disputes, San Lucas and its authorized service providers may retain relevant records associated with the transaction and reservation, including, where applicable:

- Reservation and transaction records;
- Customer and cardholder information permitted to be retained under applicable payment-security requirements;
- Date and time of purchase;
- Booking or order number;
- Customer name, email address, and telephone number;
- Reservation date and dining time;
- Number and names of guests, when provided;
- Selected dining experience or menu;
- Amount paid;
- Electronic acceptance of these terms;
- Payment authorization and transaction references;
- Relevant technical transaction records made available by the reservation or payment platform;
- Confirmation and reminder emails;
- Pre-arrival communications;
- Dietary preferences, allergies, or other information voluntarily submitted by the purchaser or guests;
- Check-in, attendance, or reservation fulfillment records;
- Communications by email, WhatsApp, telephone, or other channels relating to the reservation;
- Electronic invoices, receipts, and transaction confirmations; and
- Other records reasonably demonstrating authorization, attendance, use, delivery, or performance of the purchased service.

Where reasonably necessary to investigate or respond to a payment dispute, relevant records may be provided to Peek Travel Inc., payment processors, acquiring banks, issuing banks, card networks, or other financial institutions involved in the transaction, subject to applicable privacy and data-protection requirements.

8. QUESTIONS OR CONCERNS ABOUT A CHARGE

Please remember: your San Lucas transaction will appear on your card statement as “SanLucasDining.”

If the purchaser or cardholder does not recognize a charge, believes that an incorrect amount was charged, has a concern regarding the reservation, or believes that a refund is due, the purchaser is strongly encouraged to contact San Lucas directly so that the matter can be investigated promptly.

San Lucas will review legitimate billing concerns and, where appropriate, correct billing errors or issue refunds in accordance with the applicable reservation conditions and applicable law.

9. PAYMENT DISPUTES AND CHARGEBACKS

Nothing in this policy prevents a cardholder from exercising legitimate rights available under applicable law, card-network rules, or the cardholder's agreement with their financial institution.

However, initiating a payment dispute does not itself invalidate a transaction that was properly authorized and fulfilled.

If a transaction is disputed, Hotel del Bosque Nuboso Monteverde S.A. may provide relevant records and supporting documentation to Peek Travel Inc., its payment processor, acquiring bank, card network, issuing bank, or other institution handling the dispute.

Such evidence may include records demonstrating:

- Authorization of the transaction;
- Acceptance of this policy;
- Recognition and acceptance of the **"SanLucasDining"** billing descriptor;
- Reservation details;
- Payment and transaction information;
- Confirmation emails;
- Communications with the purchaser or guests;
- Dietary or guest information submitted after purchase;
- Attendance or use of the reservation;
- Delivery or performance of the purchased dining experience;
- Electronic invoices or receipts; and
- The cancellation and refund conditions applicable to the reservation.

If the transaction was properly authorized and the purchased service was provided in accordance with the reservation, Hotel del Bosque Nuboso Monteverde S.A. reserves the right to contest the payment dispute and submit relevant supporting evidence.

10. ACCURACY OF INFORMATION

The purchaser confirms that the information supplied during the booking and payment process is accurate to the best of their knowledge.

The purchaser is responsible for reviewing the reservation confirmation immediately after purchase and promptly notifying San Lucas if the date, time, number of guests, contact information, amount charged, or other reservation details are incorrect.

11. ELECTRONIC ACCEPTANCE

Before completing payment, the purchaser must affirmatively indicate acceptance of this policy through the required electronic checkbox or other affirmative electronic action presented during checkout.

By doing so, the purchaser confirms that they:

- Have read this policy;
- Understand the applicable cancellation and refund conditions;
- Authorize the payment;
- Are authorized to use the payment method provided;
- Understand that the reservation is for a specific date, time, and dining experience;
- Understand that the online reservation and payment platform is managed through **Peek Travel Inc.**; and
- Understand and accept that the transaction will appear on the card statement as **“SanLucasDining.”**

The purchaser should not complete payment unless they have read, understood, and agreed to these conditions.

12. GOVERNING LAW

Hotel del Bosque Nuboso Monteverde S.A. is a Costa Rican company and the dining services covered by this policy are provided in Costa Rica.

These terms are subject to the laws of the Republic of Costa Rica, without limiting mandatory consumer rights or payment-card protections that may apply.

POLÍTICA DE PAGO, CANCELACIÓN Y AUTORIZACIÓN DEL TARJETAHABIENTE

San Lucas Treetop Dining Experience

Operado por **Hotel del Bosque Nuboso Monteverde S.A.**

Cédula Jurídica: **3-101-778143**

Monteverde, Puntarenas, Costa Rica

IMPORTANTE: Los cargos realizados por reservaciones en San Lucas Treetop Dining Experience aparecerán en el estado de cuenta de su tarjeta de crédito o débito bajo el nombre: “SanLucasDining”.

Nuestra plataforma de reservaciones y pagos en línea es gestionada mediante **Peek Travel Inc.** (“**Peek**”), empresa que proporciona la tecnología utilizada para procesar y administrar las reservaciones y pagos en línea.

Al realizar una reservación y completar el pago para San Lucas Treetop Dining Experience, el comprador y/o tarjetahabiente reconoce y acepta expresamente las siguientes condiciones:

1. AUTORIZACIÓN DEL PAGO

Al realizar una reservación y proporcionar la información de una tarjeta de crédito o débito, el comprador confirma expresamente que:

- Es el tarjetahabiente autorizado o cuenta con autorización expresa del titular de la tarjeta para utilizar el método de pago proporcionado.

- Autoriza el pago del monto total mostrado durante el proceso de compra correspondiente a la reservación seleccionada.
- Ha revisado y aceptado el monto total antes de completar la transacción.
- Comprende que la transacción corresponde a San Lucas Treetop Dining Experience, operado por Hotel del Bosque Nuboso Monteverde S.A.
- Comprende y reconoce expresamente que el cargo aparecerá en el estado de cuenta de la tarjeta de crédito o débito bajo el nombre **“SanLucasDining”**.

El comprador no deberá completar la transacción si no reconoce o no está de acuerdo con este descriptor de facturación.

La aceptación electrónica de esta política constituye una autorización afirmativa de la transacción.

2. PLATAFORMA DE PAGO Y RESERVACIONES

Las reservaciones y pagos en línea son gestionados mediante una plataforma tecnológica proporcionada por **Peek Travel Inc. (“Peek”)**.

Peek proporciona la tecnología para el procesamiento y administración de la reservación y transacción de pago en línea. La experiencia gastronómica es prestada por **Hotel del Bosque Nuboso Monteverde S.A., operador de San Lucas Treetop Dining Experience en Monteverde, Costa Rica.**

Los registros generados mediante la plataforma de reservaciones y pagos podrán conservarse y utilizarse como evidencia de la transacción, autorización, reservación y aceptación de estas condiciones, de conformidad con la legislación aplicable.

3. NATURALEZA DE LA RESERVACIÓN

San Lucas Treetop Dining Experience es una experiencia gastronómica que opera mediante reservación, con capacidad limitada, preparación anticipada y horarios específicos de servicio.

Cada reservación confirmada aparta capacidad específicamente para el cliente o grupo y puede requerir compras anticipadas de alimentos, preparación, personal y recursos operativos.

El comprador reconoce que el pago corresponde a una **experiencia gastronómica, fecha, hora, cantidad de personas y experiencia o menú específicos**, según lo indicado durante el proceso de reservación y en la confirmación correspondiente.

La reservación no constituye un crédito abierto para consumo futuro ni una entrada de uso general.

4. POLÍTICA DE CANCELACIÓN Y REEMBOLSO

Todas las reservaciones están sujetas a las condiciones de cancelación mostradas durante el proceso de compra y en la confirmación de la reservación.

Salvo que se indiquen expresamente condiciones diferentes para una reservación particular:

- Las cancelaciones realizadas dentro del período permitido podrán ser elegibles para el reembolso o modificación establecido en las condiciones de la reservación.
- Las cancelaciones recibidas después del plazo establecido son **no reembolsables**.
- Las reservaciones con no presentación (**no-show**) son **no reembolsables**.
- No presentarse en la fecha y hora confirmadas no genera derecho automático a reembolso.

- Llegadas tardías, problemas de transporte, cambios de itinerario, olvido de la reservación, cambios en los planes de viaje u otras circunstancias atribuibles al cliente no generan automáticamente derecho a reembolso.
- Cualquier excepción otorgada por San Lucas deberá ser confirmada por escrito.

Nada de lo dispuesto en esta política limita los derechos obligatorios del consumidor establecidos por la legislación aplicable.

5. NO-SHOW Y RESERVACIONES NO UTILIZADAS

Una reservación confirmada y pagada que no sea utilizada por el comprador o los huéspedes designados será considerada no-show cuando no haya sido cancelada dentro del período permitido.

El comprador reconoce que San Lucas reserva capacidad limitada específicamente para cada reservación y puede rechazar otras reservaciones e incurrir anticipadamente en costos de preparación, alimentos, personal y operación.

Por lo tanto, una reservación no utilizada o parcialmente utilizada no genera, por sí misma, derecho a reembolso.

6. RESERVACIONES COMPRADAS PARA TERCEROS

El comprador puede realizar y pagar una reservación en nombre de otra persona o grupo.

Cuando el tarjetahabiente adquiere una reservación para otros huéspedes, autoriza expresamente a dichas personas a utilizar los servicios adquiridos mediante su tarjeta.

El comprador es responsable de proporcionar información correcta y comunicar las condiciones aplicables a los demás integrantes del grupo.

El hecho de que el tarjetahabiente no se encuentre personalmente presente en San Lucas no significa, por sí mismo, que la transacción no haya sido autorizada o que el servicio adquirido no haya sido prestado.

7. CONFIRMACIÓN Y EVIDENCIA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Para efectos de administración de reservaciones, prevención de fraude, verificación de pagos, servicio al cliente y resolución de disputas de pago, San Lucas y sus proveedores autorizados podrán conservar registros relacionados con la transacción y reservación, incluyendo, cuando corresponda:

- Registros de reservación y transacción;
- Información del cliente y tarjetahabiente cuya conservación esté permitida;
- Fecha y hora de la compra;
- Número de reservación u orden;
- Nombre, correo electrónico y teléfono del cliente;
- Fecha y hora de la reservación;
- Cantidad y nombres de los huéspedes, cuando hayan sido proporcionados;
- Experiencia o menú seleccionado;
- Monto pagado;
- Aceptación electrónica de estas condiciones;
- Referencias de autorización y transacción;
- Registros técnicos relevantes proporcionados por la plataforma de reservaciones o pagos;

- Correos electrónicos de confirmación y recordatorios;
- Comunicaciones previas a la visita;
- Preferencias alimentarias, alergias u otra información proporcionada voluntariamente;
- Registros de check-in, asistencia o cumplimiento de la reservación;
- Comunicaciones por correo electrónico, WhatsApp, teléfono u otros medios;
- Facturas electrónicas, recibos y comprobantes; y
- Otros registros que razonablemente permitan demostrar la autorización, asistencia, utilización o prestación del servicio adquirido.

Cuando resulte razonablemente necesario para investigar o responder una disputa de pago, la información pertinente podrá ser suministrada a Peek Travel Inc., procesadores de pago, bancos adquirentes, bancos emisores, redes de tarjetas u otras instituciones financieras involucradas en la transacción, sujeto a los requisitos aplicables de privacidad y protección de datos.

8. CONSULTAS SOBRE UN CARGO

Recuerde: su transacción de San Lucas aparecerá en el estado de cuenta de su tarjeta como “SanLucasDining”.

Si el comprador o tarjetahabiente no reconoce un cargo, considera que se cobró un monto incorrecto, tiene alguna inquietud sobre su reservación o considera que corresponde un reembolso, se recomienda contactar directamente a San Lucas para que la situación pueda ser investigada oportunamente.

San Lucas analizará los reclamos legítimos y, cuando corresponda, corregirá errores de facturación o realizará reembolsos conforme a las condiciones aplicables y la legislación vigente.

9. DISPUTAS DE PAGO Y CONTRACARGOS

Nada en esta política impide al tarjetahabiente ejercer derechos legítimos establecidos por la legislación aplicable, las reglas de las redes de tarjetas o su relación contractual con la institución financiera.

Sin embargo, iniciar una disputa de pago no invalida por sí mismo una transacción que haya sido debidamente autorizada y cuyo servicio haya sido prestado.

En caso de una disputa, Hotel del Bosque Nuboso Monteverde S.A. podrá proporcionar documentación pertinente a Peek Travel Inc., procesadores de pago, banco adquirente, red de tarjetas, banco emisor u otra institución encargada de analizar la disputa.

La evidencia podrá incluir documentación que demuestre:

- Autorización de la transacción;
- Aceptación de esta política;
- Reconocimiento y aceptación del descriptor “**SanLucasDining**”;
- Información de la reservación;
- Información de pago y transacción;
- Correos electrónicos de confirmación;
- Comunicaciones con el comprador o huéspedes;
- Información alimentaria o de huéspedes proporcionada después de la compra;
- Asistencia o utilización de la reservación;
- Prestación efectiva de la experiencia gastronómica adquirida;
- Facturas electrónicas o recibos; y
- Condiciones de cancelación y reembolso aplicables.

Cuando la transacción haya sido debidamente autorizada y el servicio adquirido haya sido prestado conforme a la reservación, Hotel del Bosque Nuboso Monteverde S.A. se reserva el derecho de responder y objetar la disputa de pago mediante la presentación de la evidencia correspondiente.

10. EXACTITUD DE LA INFORMACIÓN

El comprador confirma que la información proporcionada durante el proceso de reservación y pago es correcta según su conocimiento.

Es responsabilidad del comprador revisar la confirmación inmediatamente después de realizar la compra y comunicar oportunamente cualquier error relacionado con fecha, hora, cantidad de personas, información de contacto, monto cobrado u otros detalles de la reservación.

11. ACEPTACIÓN ELECTRÓNICA

Antes de completar el pago, el comprador deberá manifestar afirmativamente su aceptación de esta política mediante la casilla electrónica obligatoria u otro mecanismo de aceptación presentado durante el proceso de compra.

Al hacerlo, el comprador confirma que:

- Ha leído esta política;
- Comprende las condiciones de cancelación y reembolso;
- Autoriza el pago;
- Está autorizado para utilizar el método de pago proporcionado;
- Comprende que la reservación corresponde a una fecha, hora y experiencia específicas;
- Comprende que la plataforma de reservaciones y pagos en línea es gestionada mediante **Peek Travel Inc.**; y
- Comprende y acepta que la transacción aparecerá en el estado de cuenta de su tarjeta como **"SanLucasDining"**.

El comprador no deberá completar el pago si no ha leído, comprendido y aceptado estas condiciones.

12. LEGISLACIÓN APLICABLE

Hotel del Bosque Nuboso Monteverde S.A. es una sociedad costarricense y los servicios gastronómicos objeto de esta política son prestados en Costa Rica.

Estas condiciones se regirán por las leyes de la República de Costa Rica, sin limitar los derechos obligatorios del consumidor ni las protecciones aplicables a los medios de pago.
