

# POLÍTICAS Y REGLAMENTOS

## POLÍTICAS DE PAGO

Todo servicio debe realizar reservación previa a su visita debido al límite máximo de visitantes por día.

Los servicios deben ser prepagados, debido a que El Refugio no acepta pagos en efectivo en el lugar.

Se pueden realizar pagos con tarjeta (crédito y/o débito) en el Refugio

### Métodos de Pago:

**1. Sinpemovil:**

- 8913 – 8691
- Instituto Esuca

**2. Depósitos bancarios y transferencias:**

- Razón Social: Instituto ESUCA
- Cédula Jurídica: 3-101-072300

- **Cuentas Bancarias**

- **Banco Nacional colones**

Cuenta Cliente: **15100010011862732**

Cuenta IBAN: **CR21015100010011862732**

- **BAC colones:**

Cuenta corriente: **911155018**

Cuenta IBAN: **CR72010200009111550181**

- **BAC US dólares**

Cuenta corriente: **911155034**

Cuenta IBAN: **CR52010200009111550347**

Una vez realizado el pago, debe enviar copia del depósito al correo de ventas: [info@lamarta.org](mailto:info@lamarta.org).

**TODOS LOS PAGOS QUEDAN SUJETOS A CONFIRMACIÓN POR PARTE DE NUESTRO DEPARTAMENTO CONTABLE**

# POLÍTICAS Y REGLAMENTOS

## POLÍTICAS DE CANCELACIÓN – NO SHOWS Y REINTEGROS

### 1. Entradas – Tours y Alimentación:

- En cancelaciones con **24 horas de anticipación a la fecha de entrada**, se aplicará un **25% de penalidad**; el 75% restante se reintegrará (descontando los gastos del trámite bancario respectivos) o se puede adjudicar como nota de crédito para futuras reservaciones.
- En los *no-shows* se cobrará el 100%.

### 2. Alimentación:

- En cancelaciones con **24 o menos horas de anticipación a la fecha de entrada**, se cobrará el **100%**.
- En los no shows se cobrará el **100%**.

Favor tomar en cuenta que, en caso de no llegar a la hora pactada para los servicios de alimentación y tours, se hará el cobro de 10% como penalidad, ya que nuestro personal es contratado por horas para asistirle puntualmente en los servicios contratados.

# POLÍTICAS Y REGLAMENTOS

## REGLAMENTO DE VISITANTES

Con el fin de ofrecer un espacio seguro y de convivencia ambiental, La Marta cuenta con una serie de reglamentos que deben ser acatados por todas las personas que nos visitan, a saber:

1. Acorde a la ley es **PROHIBIDO** extraer plantas o animales del Refugio, a quien se encuentre realizando este acto será reportado con las autoridades locales y deberá pagar las multas y sanciones que dictan las leyes ambientales costarricense. No lesionar, arrancar ni extraer plantas ni hongos. No alimentar, acosar, capturar ni manipular animales vertebrados ni invertebrados,
2. El Refugio de Vida Silvestre La Marta **NO permite el ingreso de plásticos de un solo uso**, como lo establece la **Ley N°9786** para combatir la contaminación por plástico y proteger el ambiente.
3. **Debe ser consciente de que su condición física sea apta**, para poder realizar las actividades que promueve El Refugio, haciendo caminatas según su capacidad, bajo su propio riesgo, por problemas o condiciones de salud, que hagan peligrosas o extenuantes los recorridos.
4. Estamos en un área natural por tanto hay riesgos y que los mismos son obra de la propia naturaleza, por lo que ni la sociedad propietaria, ni la administración, ni el personal de La Marta, tienen responsabilidad por los accidentes, daños o perjuicios que pueda sufrir al disfrutar de las instalaciones. Entre dichos riesgos están: mordedura de animales como mamíferos, reptiles, picaduras de insectos; por ser una de las zonas donde más llueve en el país, las tormentas eléctricas son frecuentes, y pueden provocar caída de árboles, cabezas de agua, entre otros; por tener senderos en barro puede resbalar, caer; si toca un árbol o baranda se puede astillar, u ortigar, picar un insecto o morder un animal; y también puede llegar a perderse en el bosque; entre otros riesgos.
5. No debe salirse de los senderos demarcados.
6. Los ríos son propiedad pública, por lo que dentro del río y a 50 metros de su margen, ingresa bajo su propia responsabilidad.
7. No se permite fumar, vapear, ingerir bebidas alcohólicas ni ninguna droga ilícita dentro del Refugio.

# POLÍTICAS Y REGLAMENTOS

8. No se permiten mascotas.
9. El uso de equipos de sonido, parlantes o radios debe ser a un volumen que no moleste a los otros visitantes. Favor no utilizarlos entre las 9:00 p. m. y las 9:00 a. m.
10. Favor hacer silencio y no molestar a los otros visitantes, si desea hacer conversaciones, actividades o similares, favor recordar que los otros visitantes desean descansar.
11. No se permite el uso de instrumentos musicales, cantos, o similares dentro del Refugio sin previa autorización por escrito y serán permitidos de 10:00 a. m. a 6:00 p. m.
12. **Las fogatas NO son permitidas**, se cobrará una multa de \$200 por incurrir en esta actividad.
13. No nos hacemos responsables por daños causados en la zona de parqueo a los automotores u otros. **El servicio de parqueo dentro de La Marta es gratuito, no se cobra por el mismo.**
14. Cualquier daño causado por un visitante a la propiedad de La Marta, sea senderos, ranchos, mesas, árboles, se le cobrará el monto estimado por El Refugio y se dará partida a las autoridades, si aplica una denuncia penal o civil.
15. En La Marta practicamos el Código de Conducta Contra La Explotación sexual al menor de edad, por tanto, seguiremos las normativas estipuladas por el mismo para la protección de los menores de edad.

# POLÍTICAS Y REGLAMENTOS

## REGLAMENTO USO DE TIENDAS DE CAMPAÑA PROPIEDAD DE LA MARTA.

Reglamento de uso de las tiendas de campaña y colchones inflables:

1. El personal de La Marta son las únicas personas encargadas y autorizadas para armar y desarmar las tiendas de campaña, así como retirar los colchones.
2. El check – in es a las 1:00 p. m. La tienda de campaña se entrega montada y el estado de esta, así como los colchones se revisan con las personas visitantes al momento de la entrega. EL depósito para el alquiler del equipo es de 5.000 colones y se estará devolviendo a final de la estadía, siempre y cuando el equipo se encuentre en perfecto estado.
3. El check – out es a las 12:00 m. d. y se debe informar al personal de La Marta 30 minutos antes para hacer la revisión de la salida y la desinfección del equipo.
4. No se permite ingresar con los zapatos sucios a la tienda de campaña.
5. No se permite el uso de objetos punzocortantes, o inflamables (candelas, espirales u otros agentes de fuego) dentro de la tienda de campaña. Tampoco se permite cocinar dentro de la tienda.
6. Se debe utilizar precaución al abrir y cerrar la tienda Si necesita ayuda con los zippers, por favor avise a nuestro personal.
7. No se permite mover las tiendas del sitio donde fueron colocadas.
8. No se permite sacar los colchones de las tiendas, brincar encima, ni cargarlos con más del peso recomendado (individual 80 Kilos / doble 120 Kilos).
9. No se permite comer dentro de la tienda. Evite mantener alimentos no sellados adentro.

# POLÍTICAS Y REGLAMENTOS

---

## INFORMACIÓN DE CONTACTO

### **VENTAS Y RESERVACIONES**

De lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p. m.  
Sábado de 8:00 a. m. a 12:00 md.

### **Central Telefónica:**

+(506) 2542-0350

### **Línea de WhatsApp:**

+(506) 8743 - 9822

### **Correo electrónico Ventas:**

• [info@lamarta.org](mailto:info@lamarta.org)