

Process Manual for Intermediaries

*Manual de Procesos
para Intermediarios*

TREETO CLUB

¡Únase al TreetoClub!

Donde sus ventas se transforman en puntos y sus puntos en premios increíbles.



Escanee el QR y descargue la app en App Store o Play Store. ¡Empiece a ganar hoy mismo!

PLAY STORE



APP STORE



RESERVATION PROCEDURE

Procedimiento de Reservación

Reservation Request:

-Business partners will send the reservation request via WhatsApp to the number: **+506 8805-0990**.

-The request must include the following information:

1. *Full name of the client.*
2. *Client's email address.*
3. *Tour to be taken.*
4. *Date of the tour.*
5. *Start time of the tour.*
6. *Number of people (pax).*
7. *Client's nationality.*
8. *Requires transportation? (Yes/No)*
9. *Pick-up location:*
10. *Guide for Sky Walk? (Yes/No)*

Solicitud de Reservación:

-Los socios comerciales enviarán la solicitud de reservación vía WhatsApp al número **+506 8805-0990**.

-La solicitud debe incluir la siguiente información:

1. *Nombre completo del cliente*
2. *Correo electrónico del cliente.*
3. *Tour a realizar.*
4. *Fecha del tour.*
5. *Hora de inicio del tour.*
6. *Cantidad de personas (pax).*
7. *Nacionalidad del cliente.*
8. *¿Requiere transporte? (Sí/No)*
9. *Lugar de pick up:*
10. *Guía para Sky Walk? (Sí/No)*

TRANSPORTATION POLICY

Política de Transporte

Transportation Request:

1. Transportation must be requested at least 1 hour prior to the scheduled pick-up time, subject to availability.

Punctuality:

1. Clients are expected to be ready and available at the hotel reception at the scheduled pick-up time.
2. Clients should be prepared and ready to depart at the confirmed time.

Cancellations and Changes:

1. Cancellations of transportation services must be notified at least 12 hours in advance to avoid charges.
2. If clients are not at the pick-up location, no refund will apply. If they wish to reschedule, there is a charge of **\$9.04 i.i** per person.

Solicitud de Transporte:

1. El transporte debe solicitarse con un mínimo de 1 hora de anticipación a la hora programada de pickup, sujeto a disponibilidad.

Puntualidad:

1. Se espera que los clientes estén listos y disponibles en la recepción del hotel a la hora programada de pick-up.
2. Los clientes deben estar preparados y listos para partir a la hora confirmada.

Cancelaciones y Cambios:

1. Las cancelaciones de servicios de transporte deben ser notificadas con al menos 12 horas de anticipación para evitar cargos.
2. Si los clientes no están en el lugar de pick up, no aplica para reembolso. Si desearan reprogramar esto tiene un cargo de **\$9.04 i.i** por persona.

CUSTOMER PAYMENT

Pago de los Clientes

Rack Rate:

1. Clients will pay the rack rate directly at the reception of Treetopia Park Monteverde upon their arrival.
2. Payments in cash, credit, or debit cards are accepted.

Payment via Payment Link:

1. Treetopia Park Monteverde offers the option to make payments through a payment link.
2. The intermediary will receive a payment link via WhatsApp, which they can share with the client to pay the rack rate securely and conveniently.

Prepayment for Groups Larger Than 12 People:

1. For groups larger than 12 people, a prepayment is required at least 12 hours prior to the client's arrival at the park.
2. Prepayment can be made via a payment link, bank transfer, or at the Treetopia Park office in downtown Santa Elena.

Tarifa Rack:

1. Los clientes pagarán la tarifa rack directamente en la recepción de Treetopia Park Monteverde al momento de su llegada.
2. Se aceptan pagos en efectivo y con tarjetas de crédito o débito.

Pagos por Enlace (Link) de Pago:

1. Treetopia Park Monteverde ofrece la opción de realizar pagos mediante un enlace de pago.
2. El intermediario recibirá un enlace de pago a través de WhatsApp, que podrá compartir con el cliente para pagar la tarifa rack de manera segura y conveniente.

Pre-pago para Grupos Mayores a 12 Personas:

1. Para grupos mayores a 12 personas, se requiere realizar un pre-pago con un mínimo de 12 horas de antelación a la llegada del cliente al parque.
2. El pre-pago se puede realizar a través de un enlace de pago, transferencia bancaria o en la oficina de Treetopia Park en el centro de Santa Elena.

COMMISSION POLICY FOR INTERMEDIARIES

Política de Comisiones para Intermediarios

Requirements for Registration as a Business Partner:

1. All business partners must generate an electronic invoice for the commission process.
2. The bank account and the company name used for invoicing must be in the name of the same holder.
3. Complete the registration form as a business partner:

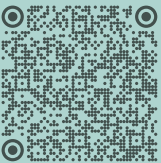
scan here



Requisitos para inscripción como socio comercial:

1. Todo socio comercial debe generar factura electrónica para el proceso de comisiones.
2. La cuenta bancaria y la razón social utilizadas para la facturación deben estar a nombre del mismo titular.
3. Completar el formulario de inscripción como socio comercial.

escanee aquí



COMMISSION PAYMENT PROCESS

Proceso de Pago de Comisiones

Once the business partner has completed the required information and it has been approved, they can start making reservations with Treetopia Park Monteverde.

The commission payment process is as follows:

1. The client arrives at the park and pays the rack rate.
 2. An electronic ticket is generated for the reservation in our system.
 3. The accounting department of Treetopia Park uses this electronic ticket to contact the intermediary via email and indicate the corresponding commission amount.
 4. Once the intermediary receives this information, they must generate the corresponding electronic invoice and notify the accounting department to issue the commission via bank transfer.
 5. Commission payments are made from Monday to Friday.
- For any questions or additional inquiries, you can contact **4000-7292** or send an email to ***info@grupo415.com***.

Una vez que el socio comercial completará la información requerida y sea aprobada, podrá comenzar a realizar reservas con Treetopia Park Monteverde.

El proceso de pago de comisiones es el siguiente:

1. El cliente llega al parque y paga la tarifa rack.
2. En nuestro sistema se genera un tiquete electrónico para la reserva.
3. El departamento de contabilidad de Treetopia Park utiliza este tiquete electrónico para ponerse en contacto con el intermediario vía correo electrónico e indicar el monto de la comisión correspondiente.
4. Una vez que el intermediario reciba esta información, deberá generar la factura electrónica correspondiente y notificar al departamento de contabilidad para que emitan la comisión por transferencia bancaria.
5. Los pagos de comisiones se realizan de lunes a viernes.

En caso de dudas o consultas adicionales, puede comunicarse al **4000-7292** o enviar un correo electrónico a ***info@grupo415.com***.

CANCELLATION AND REFUND POLICY

Política de Cancelación y Reembolso

Cancellations by the Client:

1. Cancellation or modification must be notified via WhatsApp to the phone number 8805-0990.
2. The notice period to avoid charges is 48 hours before the scheduled activity.
3. Refunds can be issued for illness, provided it is verifiable.

Cancellations by Treetopia Park Monteverde:

1. In case Treetopia Park Monteverde cancels the activity due to special circumstances, the activity can be rescheduled or a refund will be issued, at the discretion of the operations manager.

Cancelaciones por Parte del Cliente:

1. La cancelación o modificación debe notificarse vía WhatsApp al teléfono 8805-0990.
2. El plazo para no generar cargos es de 48 horas antes de la actividad programada.
3. Se pueden realizar devoluciones por enfermedad siempre y cuando esto sea comprobable.

Cancelaciones por Parte de Treetopia Park Monteverde:

1. En caso de que Treetopia Park Monteverde detenga la actividad por circunstancias especiales, se ofrece reprogramar la actividad o se genera un reembolso, siempre a criterio del gerente de operaciones.



CONTACT AND CUSTOMER SERVICE

Contacto y Atención al Cliente

- **WhatsApp:** +506 88050990
- **Email:** info@grupo415.com
- **Phone:** 4000-7292

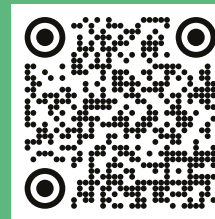
Our customer service team is available from Monday to Sunday, from 7:00 am to 9:00 pm. (Nuestro equipo de atención al cliente está disponible de lunes a domingo, de 7:00 am a 9:00 pm.)

Our reservation agents are always available to answer your questions and assist you with your inquiries through any of the provided contact methods. (Nuestros agentes de reservas estarán siempre disponibles para evacuar sus dudas y atender sus consultas por cualquiera de los medios de contacto proporcionados.)

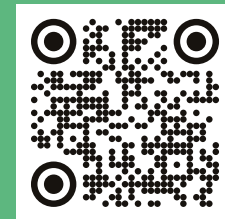
rise
beyond
limits!

PARK LOCATION

Ubicación del parque



google maps



waze

Follow us/síguenos:



Treetopia Park
treetopiapark.com