

## **Políticas de Servicio Nacionales**

1. Para garantizar la Reservación, el cliente se compromete a realizar el depósito de apartado de la Oferta Comercial Publicada por la Agencia.
2. Todo Paquete contratado por el Cliente, debe ser liquidado en tiempo y forma.
3. Al reservar, el Cliente y sus acompañantes aceptan cumplir las Políticas de Servicio, Políticas de Pago, Cancelación, Términos y Condiciones de la oferta comercial proporcionada por la Agencia.
4. El Paquete cubre únicamente lo especificado en la oferta comercial, los gastos personales corren por cuenta del Cliente.
5. Los asientos se preasignan de acuerdo a la fecha de depósito y reservación. Pueden variar de acuerdo a la distribución de la Unidad y Logística del Viaje. Serán confirmados por su coordinador antes de abordar la unidad.
6. Es obligatorio del Cliente presentarse con identificación oficial y formato de reservación digital al momento de abordar, en caso de no presentarlo, se cancela el Servicio sin derecho a reclamación y reembolso.
7. En caso de no presentarse a la hora señalada en el punto indicado, el Cliente perderá el Paquete Contratado, reservándose el derecho de reclamar y solicitar reembolso a la Agencia.
8. El Cliente se compromete a respetar las Leyes y Reglamentos de los establecimientos y lugares que se visiten, deslindado a la Agencia en caso de incurrir en algún suceso.
9. El Cliente se compromete a realizar la firma de Términos y Condiciones de Viaje.
10. El cliente se compromete a cumplir los horarios establecidos, en caso de no llegar, la Agencia continuara con el itinerario programado.
11. Queda estrictamente fumar, ingerir bebidas alcohólicas y drogas dentro de las Unidades de Transportación Turística. En caso de incumplir la Agencia tendrá el derecho de dar por cancelado el Paquete contratado, reservándose el cliente el derecho de reclamar y solicitar reembolso.
12. Queda estrictamente prohibido llevar animales en los Paquetes Contratados.
13. La Agencia no se hace responsable por objetos de valor durante y al finalizar el Tour Contratado.
14. El Seguro de Viajero aplica únicamente durante el traslado de Autobuses o Camionetas. Acepto y me sujeto a las Políticas de Seguro de Viajero y de Servicio de la Unidad Contratada por la Agencia. En caso de requerir un Seguro de Viajero, se deberá contratar por separado.
15. El cliente esta consiente de las actividades que se realizarán en el Paquete Contratado y de los riesgos que puedan causar, en caso de llevarlos a cabo, serán bajo su responsabilidad.
16. En caso de accidente o enfermedad durante el Paquete Contrato, el cliente autoriza lo trasladen al servicio médico que consideren adecuado, aclarando que su familia y él, solventaran los gastos en su totalidad, siendo el caso que sea.
17. Precios y fechas de Viaje sujetos a cambios sin previo aviso.
18. Los itinerarios y horarios pueden tener modificaciones externas a la Agencia de Viaje (Cierres de Carretera, trafico, manifestaciones, fenómenos naturales, entre otros).
19. Los avistamientos, no son garantizados aun siendo temporada, ya que son fenómenos naturales impredecibles y dependen de condiciones climatológicas.
20. La Agencia es un intermediario en Eventos, Ferias y Festivales incluidos en los Paquetes Contratados; Somos ajenos en caso de imprevistos durante el desarrollo, atraso, suspensión o cancelación por parte de los organizadores. No se realizará

ningún tipo de reembolso o beneficio a causa de ello. Sin embargo, buscaremos brindarle solución, en la medida que nos sea posible.

21. Al término del servicio, el descenso será en el mismo punto de abordaje, en algunos casos será del lado contrario. (Favor de consultarlo con su Coordinador de Viaje). No se realizan paradas adicionales a las especificadas.
22. La Agencia se hará responsable del incumplimiento de cualquier situación no llevada a cabo en referencia al Paquete Contratado.
23. La operación y logística de los Paquetes requieren de un mínimo de pasajeros, en caso de no contar con las reservaciones suficientes, la agencia brindará opciones al Cliente o realizará el reembolso de lo depositado.
24. Paquetes Nacionales Aéreos individuales, se enviará Políticas de servicio posterior a su pago y confirmación. El cliente se sujeta a lo establecido con los proveedores de servicio.
25. Solicitud de cambio de nombre esta sujeto a un costo extra, dependerá del Paquete Contratado. Favor de consultarlo con la Agencia de Viajes.

### **Políticas de Pago Nacionales.**

- Paquetes de un día, se deberá depositar del 30 al 50 % del total por pasajero con el fin de reservar los boletos solicitados.  
  
-Depositar el 75 % del total del Paquete 15 días antes de la Salida.  
-El Pago total del Paquete 7 días antes de la salida.
- Paquetes de dos días o más, se deberá depositar del 30 al 50 % del total por pasajero con el fin de reservar los boletos solicitados.  
  
-Depositar el 75 % del total del Paquete 15 días antes de la Salida.  
-El Pago total del Paquete de 14 a 7 días antes de la salida.
- Paquetes Aéreos nacionales individuales, se deberá liquidar en una sola exhibición.

### **Proceso de Reservación.**

1. Realizado el depósito, escanea o captura la imagen del comprobante
2. Envíalo por mail a [informes@experienciasdelfin.mx](mailto:informes@experienciasdelfin.mx) o vía WhatsApp al 55 48451076.
3. Anexa al comprobante de depósito: nombre completo del Titular y acompañantes, teléfono celular de contacto, mail, número de pasajeros, paquete seleccionado y punto de abordaje.
4. La Acreditación del comprobante será de 24 a 72 horas después de realizar el envío, posterior recibirás un formato de reservación con la confirmación del Paquete.

## **Cancelaciones Nacionales.**

1. En caso de Cancelación de parte del Cliente, no hay reembolso, ni transferencia para otro viaje, bajo ninguna circunstancia (Incluyendo positivo a COVID).
2. **Servicios terrestres:**

En caso de no poder asistir a tu viaje, puedes realizar cambio de nombre.

Te sugerimos ofrecer tu paquete contratado algún amigo o familiar, en caso de no asistir será pérdida total.

El cambio de nombre puede aplicar un cargo extra.

Todo cambio deberá ser notificado por escrito y enviada vía WhatsApp 5548451076 o 5563605811

### **2.1. Servicios aéreos:**

Los boletos de avión no son reembolsables.

Una vez emitido el boleto no puede ser asignado a una persona o aerolínea diferente.

Los cambios en los boletos pueden ocasionar cargos extra, están sujetos a disponibilidad, clase tarifaria y políticas de cada aerolínea al momento de solicitar el cambio.

3. El Paquete de Viaje será cancelado por parte de la Agencia en caso de no contar con las reservaciones suficientes. (La agencia brindará opciones al Cliente o realizará el reembolso de lo depositado).
4. Situaciones externas que pongan en riesgo la seguridad del Cliente tales como: incidentes en vialidades (Trafico, bloqueos, etc.) y condiciones climatológicas (inundaciones, terremotos, etc.).
5. Paquetes Nacionales Aéreos individuales, el Cliente se sujeta a las Políticas de Cancelación establecidas con los proveedores de servicio (Hoteles, Transporte, Aerolíneas, entre otros).

## **Políticas de Servicio Internacionales.**

Las políticas de contratación y cancelación se describen en el contenido de un Contrato, favor de solicitarlo al momento de realizar su cotización o reservación, mismas que están elaboradas de conformidad a la legislación vigente en materia mercantil, comercial, las que promueven y protegen los derechos y cultura de los clientes, así como las regulaciones señaladas por las normas oficiales mexicanas en materia turística, lo anterior para ofrecer equidad, certeza y seguridad jurídica a nuestros clientes.

El Contrato, forma parte de los documentos de viaje y son ofrecidos y mostrados previamente a la contratación de los servicios que Experiencias Delfin opera en su calidad de intermediario.

El pago de anticipos o liquidación del importe de los servicios por parte del cliente o usuario-turista, así como el uso del contrato mismo, cupones, boletos, vouchers, o cualquier otro documento expedido en su favor con motivo del mismo, implica de su parte la aceptación total del Contrato, así como de las condiciones generales de contratación que obran en el mismo.

Las condiciones en que operan cada uno de nuestros destinos pueden variar entre sí lo que da lugar a políticas de contratación y cancelación específicas para cada uno de ellos. En la cotización de servicios que se ofrece a nuestros clientes, se exhibe de manera íntegra el contrato que le regula a lo largo de la contratación, desarrollo de los servicios y en su caso la cancelación misma de los servicios contratados.

### **Políticas de Pago Internacionales.**

Los anticipos mínimos por pasajero, pagos parciales y pagos totales de los servicios contratados en el paquete de viaje, se regirán por las condiciones siguientes:

1. Si se contrata con 51 días (cincuenta y un días) o más de anticipación a la fecha de salida:

Anticipo mínimo por pasajero de USD 500 (Quinientos Dólares Americanos)

Un segundo anticipo por pasajero de USD 1,000 (Un Mil Dólares Americanos) debiendo ser pagados en firme hasta con 50 días (cincuenta días) anteriores a la fecha de salida.

El pago total de los servicios contratados deberá ser pagado en firme hasta con 30 días (treinta días) anteriores a la fecha de salida.

2. Si se contrata entre 50 días (cincuenta días) y 31 días (treinta y un días) de anticipación a la fecha de salida:

Anticipo mínimo por pasajero de USD 1,500 (Un Mil Quinientos Dólares Americanos)

El pago total de los servicios contratados deberá ser pagado en firme hasta con 30 días (treinta días) anteriores a la fecha de salida.

3. Si se contrata con 30 días (treinta días) o menos de anticipación a la fecha de salida:

No aplica anticipo alguno y para tal efecto se requiere el pago total en firme y en una sola exhibición de los servicios cotizados quedando siempre y en todo momento la confirmación de los servicios contratados sujeta a disponibilidad.

Precios indicados en USD, pagaderos en Moneda Nacional al tipo de cambio del día.

### **Cancelaciones Internacionales.**

EL CLIENTE podrá solicitar la cancelación de los servicios contratados haciéndolo saber única y estrictamente por escrito a LA OPERADORA misma que dará contestación en un lapso no mayor a 72 horas de su recepción comprobable y a falta de respuesta se entenderá

que la cancelación ha sido aceptada por LA OPERADORA admitiendo EL CLIENTE los cargos de cancelación establecidos a continuación:

1. Si se efectúa hasta con un mínimo de 90 días (noventa días) antes de la fecha de salida, NO aplica cargos de cancelación.
2. Si se efectúa de 89 a 51 días (ochenta y nueve a cincuenta y un días) antes de la fecha de salida, un cargo por cancelación de USD 1,500 (Un Mil Quinientos dólares americanos USD) por pasajero.
3. Si se efectúa dentro de los 30 días (treinta días) anteriores a la fecha de salida, incluso el mismo día de la salida, un cargo por cancelación del 100% (cien por ciento) del costo total de los servicios contratados por pasajero.
4. Cualquier solicitud de cancelación realizada una vez iniciados los servicios contratados y en cualquier momento de su inicio, desarrollo o fin, aplicará un cargo por cancelación del 100% del costo total de los servicios contratados por pasajero.

#### **4.1 Servicios terrestres:**

En caso de no poder asistir a tu viaje, puedes realizar cambio de nombre.

Te sugerimos ofrecer tu paquete contratado algún amigo o familiar, en caso de no asistir será pérdida total.

El cambio de nombre puede aplicar un cargo extra.

Todo cambio deberá ser notificado por escrito y enviada vía WhatsApp 5548451076 o 5563605811

#### **2.2. Servicios aéreos.**

Los boletos de avión no son reembolsables.

- Una vez emitido el boleto no puede ser asignado a una persona o aerolínea diferente.
  - Los cambios en los boletos pueden ocasionar cargos extra, están sujetos a disponibilidad, clase tarifaria y políticas de cada aerolínea al momento de solicitar el cambio.
5. Si se efectúa de 50 a 31 días (cincuenta a treinta y un días) antes de la fecha de salida, un cargo por cancelación de USD 1,500 (Unos Mil Quinientos dólares americanos USD) por pasajero.
  6. Si se efectúa dentro de los 30 días (treinta días) anteriores a la fecha de salida, incluso el mismo día de la salida, un cargo por cancelación del 100% (cien por ciento) del costo total de los servicios contratados por pasajero.
  7. Cualquier solicitud de cancelación realizada una vez iniciados los servicios contratados y en cualquier momento de su inicio, desarrollo o fin, aplicará un cargo por cancelación del 100% del costo total de los servicios contratados por pasajero.

#### **Aviso de privacidad.**

Para cualquier duda relacionada con la protección de sus datos personales podrá contactar a nuestras oficinas y al mail [informes@experienciasdelfin.mx](mailto:informes@experienciasdelfin.mx)

Categorías de datos personales sujetas al tratamiento

Para cumplir con las finalidades del tratamiento señaladas en el presente aviso de privacidad, es necesario recabar y dar tratamiento a los siguientes datos personales:

- Datos de identificación;
- Datos de contacto;
- Datos de ubicación;
- Datos patrimoniales y/o financieros;
- Datos fiscales;
- Datos demográficos, incluyendo datos relativos a la ubicación geográfica del dispositivo que utilice para usar nuestros servicios, información acerca de sus preferencias e intereses relacionados con los bienes, productos y servicios que le ofrecemos;
- Información que usted nos proporcione de manera voluntaria para la prestación de los servicios de Experiencias Delfin y la atención de quejas, reclamaciones o consultas.

#### **Tratamiento de Datos de terceros.**

En el supuesto de que usted nos proporcione información de terceros, al facilitar dicha información, usted declara haber recabado de forma previa el consentimiento de dichos terceros para que Experiencias Delfin pueda dar tratamiento a los datos para los fines informados en este Aviso de Privacidad.

#### **Tratamiento de Datos de niños, niñas y adolescentes.**

Experiencias Delfin no recaba datos personales de niños, niñas, adolescentes y personas en estado de interdicción legal sin el consentimiento previo de sus padres o tutores legales de conformidad con la normatividad aplicable, por lo que, de forma previa a proporcionar datos personales de estos titulares usted declara que ha leído el presente aviso de privacidad y que cuenta con la capacidad legal necesaria para otorgar el consentimiento requerido en términos de la normatividad aplicable para que Experiencias Delfin pueda dar tratamiento a los datos personales de niños, niñas, adolescentes y personas en estado de interdicción legal para dar cumplimiento a las finalidades informadas en este aviso de privacidad.

#### **Tratamiento de datos personales sensibles.**

Le informamos que para efectos del presente Aviso de Privacidad no se tratarán datos personales sensibles.

#### **Finalidades primarias.**

Experiencias Delfin tratará sus datos personales para realizar las siguientes finalidades primarias: (i) Crear una cuenta de usuario para que usted pueda acceder a los servicios de Experiencias Delfin; (ii) Garantizar la seguridad de nuestros sitios web/aplicaciones; (iii) Para identificarle y registrarle como cliente; (iv) Validar y verificar la información proporcionada por usted; (v) Proporcionarle información y asesoría sobre los servicios de viaje y/o para el trámite de su visa, en su caso; (vi) Enviarle cotizaciones sobre los servicios de viaje solicitados; (vii) Proveerle los servicios de viaje y eventos que comercializamos; (viii) Realizar reservas de viajes, boletos de avión, medios de transporte, hoteles y hospedaje en general, a su nombre y el de los terceros que usted indique; (ix) Realizar trámites de visa, permisos y autorizaciones en su nombre, según se requiera; (x) Gestionar y dar seguimiento a sus cotizaciones, reservaciones y/o compra de viajes y eventos; (xi) Informarle sobre cambios en nuestros servicios; (xii) Contactarlo en caso de cualquier duda, aclaración o rectificación; (xiii) Mantener actualizados nuestros registros; (xiv) Emitir

documentos de viaje; (xv) Gestionar cualquier cambio, cancelación o reembolso que resulte procedente; (xvi) Procesar pagos y en su caso, aclaraciones sobre los mismos; (xvii) Realizar gestiones de facturación en términos de la normatividad aplicable; (xviii) Otorgarle beneficios y descuentos; (xix) Identificación de actividades vulnerables y dar cumplimiento a las obligaciones previstas por la Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita y demás normatividad aplicable, realizar investigaciones internas y cumplir con políticas y procesos internos; (xx) Identificar y prevenir posibles conductas ilícitas que pudieran significar una violación de las disposiciones legales vigentes; (xxi) Dar atención a sus solicitudes de información, quejas o reclamaciones; (xxii) Dar cumplimiento a las obligaciones derivadas de la relación jurídica con usted; y (xxiii) Dar cumplimiento a los requerimientos de autoridades competentes en los casos legalmente previstos.

#### **Finalidades secundarias.**

De manera adicional, si usted no se opone, Experiencias Delfin podrá tratar su información personal para las siguientes finalidades que no son necesarias para el servicio que nos solicite, pero que nos permiten y facilitan brindarle una mejor atención: (i) Realizar posibles contactos posteriores en relación con los servicios que ha solicitado; (ii) Realizar encuestas de satisfacción y calidad del servicio; (iii) Realizar actividades de perfilamiento con base en sus gustos, preferencias e intenciones de viaje para mejor conocimiento del cliente; e (iv) Informarle del lanzamiento o cambios de nuevos servicios, promociones y/u ofertas de acuerdo a sus intereses, incluyendo el envío de comunicaciones a través de correos electrónicos, llamadas telefónicas, mensajes cortos y demás medios de comunicación físicos y/o electrónicos.

En caso de que no desee que sus datos personales sean tratados para alguna o todas las finalidades adicionales, desde este momento usted nos puede comunicar lo anterior al correo informes@experienciasdelfin.mx

Experiencias Delfin da tratamiento a sus datos personales con el fin de dar cumplimiento a las obligaciones derivadas de la relación jurídica con usted con el objeto de proporcionarle los servicios que usted nos solicita.

#### **Transferencias.**

Experiencias Delfin podrá transferir sus datos personales, tanto a entidades nacionales como extranjeras, sin requerir de su consentimiento a:

- Terceros prestadores de servicios y socios comerciales con los que tengamos celebrados acuerdos comerciales con el objeto de que estos le presten determinados servicios, así como para dar cumplimiento a las obligaciones derivadas de la relación jurídica con usted.
- Aseguradoras o empresas con las que tengamos celebrados acuerdos con el propósito de que estas le proporcionen servicios de atención médica, apoyo o asistencia en caso de que usted así lo requiera.
- Empresas afiliadas, subsidiarias y/o entidades controladoras, nacionales o extranjeros, que operan bajo las mismas políticas internas en materia de protección de datos personales para dar cumplimiento a las finalidades informadas en este aviso de privacidad;
- Autoridades competentes en los casos previstos por la normatividad aplicable.

#### **Medios para ejercer Derechos y revocar el consentimiento.**

Usted o su representante legal podrá ejercer cualquiera de los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición, así como revocar su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales enviando un correo electrónico a [informes@experienciasdelfin.mx](mailto:informes@experienciasdelfin.mx), acudiendo directamente a nuestras oficinas donde se le atenderá en tiempo y forma. Se le proporcionará una Solicitud para que usted pueda ejercer su derecho.

Para que nuestra Oficina pueda darle seguimiento a su solicitud, usted o su representante legal deberá acreditar correctamente su identidad para lo cual es necesario que complete todos los campos indicados en el Formulario y lo acompañe con copia de alguna de las identificaciones oficiales vigentes que se señalan en el mismo.

En caso de que la información proporcionada sea errónea o insuficiente, o bien, no se acompañen los documentos de acreditación correspondientes, nuestra Oficina, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, podrá requerirle que aporte los elementos o documentos necesarios para dar trámite a la misma. Usted contará con diez (10) días hábiles para atender el requerimiento, contados a partir del día siguiente en que lo haya recibido. De no dar respuesta en dicho plazo, se tendrá por no presentada la solicitud correspondiente.

Nuestra Oficina le comunicará la determinación adoptada, en un plazo máximo de veinte (20) días hábiles contados desde la fecha en que se recibió la solicitud, a efecto de que, si resulta procedente, haga efectiva la misma dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a que se comunique la respuesta.

Opciones y medios para limitar el uso o divulgación de sus datos personales

Usted podrá limitar el uso o divulgación de sus datos personales enviando su solicitud a nuestra Oficina a [informes@experienciasdelfin.mx](mailto:informes@experienciasdelfin.mx).

Los requisitos para acreditar su identidad, así como el procedimiento para atender su solicitud se registrarán por los mismos criterios señalados en el apartado anterior.

En caso de que su solicitud resulte procedente, nuestra Oficina lo registrará en el listado de exclusión propio de Experiencias Delfin.

### **Uso de cookies, web beacons y tecnologías similares.**

Experiencias Delfin utiliza varias tecnologías para mejorar la eficiencia de nuestros sitios web y herramientas tecnológicas, incluyendo su experiencia cuando navega por dichos sitios o usa nuestra red. Entre estas tecnologías se incluye el uso de cookies, que son pequeñas cantidades de información que se almacenan en el navegador utilizado por cada usuario para que el servidor recuerde cierta información que posteriormente pueda utilizar. Esta información permite identificarle y guardar sus preferencias personales para brindarle una mejor experiencia de navegación.

En nuestros sitios de internet y aplicaciones podemos hacer uso de cookies, web beacons y otras tecnologías de rastreo, propias y de terceros que nos permiten cumplir con las finalidades informadas en el presente Aviso de Privacidad.

Los diferentes tipos de cookies que utilizamos para obtener datos identificativos y datos relacionados con su comportamiento de compra y uso de servicios en internet son:



- Cookies esenciales: Utilizamos estas tecnologías para permitirle un uso adecuado de nuestros sitios web, por lo que las mismas no pueden ser deshabilitadas al ser necesarias para permitirle el uso de las funcionalidades de nuestros sitios web y herramientas tecnológicas.
- Cookies para recordar sus preferencias y experiencia: a través de estas tecnologías obtenemos horario de navegación, tiempo de navegación en nuestra página de Internet, secciones consultadas, y páginas de Internet accedidas previo a la nuestra, estas cookies nos permiten recordar sus preferencias, opciones de navegación y funciones personalizadas.
- Cookies para objetivos de rendimiento y análisis: Podemos usar cookies propias y de terceros para obtener datos de carácter técnico y estadístico que nos permitan identificar la forma en la cual usted hace uso de nuestros servicios con la finalidad de mejorar su rendimiento y futuros desarrollos.
- Cookies publicitarias propias y de terceros: Podemos colocar cookies publicitarias propias y de terceros (como socios comerciales y Empresas del Grupo) para obtener información relativa a sus preferencias de compra, consumo y visualización de sitios web para mostrarle publicidad que consideremos relevante para usted.
- Otros datos: De la misma forma, como parte de nuestros procesos de mejora de nuestros productos y servicios, en ciertos casos podremos recabar respuestas anónimas a encuestas y requerimientos relacionados con el uso de nuestros productos y servicios. En determinados casos y cuando ello sea necesario podremos aplicar técnicas de anonimización de datos con la finalidad de realizar determinados estudios de carácter predictivo y estadístico a partir de la información generada con motivo del uso de nuestros Servicios.

Le recordamos que usted puede deshabilitar o ajustar el uso de cookies siguiendo los procedimientos del navegador de internet que utiliza para acceder a nuestros sitios web.

#### **Protección de su información patrimonial.**

Al momento de comprar un producto se le solicitarán datos bancarios los cuales se manejarán de forma segura, íntegra y confidencial.

#### **Autoridad de protección de datos personales.**

En caso de considerarlo necesario, le informamos que tiene el derecho de acudir ante el Instituto Nacional de Transparencia Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI) para hacer valer cualquier inconformidad relacionada con su derecho a la protección de datos personales.

#### **Cambios al Aviso de Privacidad.**

Experiencias Delfin se reserva el derecho, bajo su exclusiva discreción, de cambiar, modificar, agregar o eliminar partes del presente Aviso de Privacidad en cualquier momento. En tal caso, Experiencias Delfin le informará de los cambios por el mismo medio que ha puesto a su disposición este Aviso de Privacidad.

#### **Última actualización.**

El presente Aviso de Privacidad corresponde al mes de septiembre de 2020.