

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE RESERVA, INTERMEDIACIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Última actualización: septiembre de 2026

Los presentes Términos y Condiciones regulan las cotizaciones, reservaciones, pagos, modificaciones, cancelaciones y servicios comercializados, coordinados, gestionados o prestados a través de **Dopamine Global Experience y/o Mexplorer**, en adelante conjuntamente denominados “**DGE/Mexplorer**”.

Al solicitar la confirmación de un servicio y efectuar un anticipo, apartado, depósito o pago, el cliente declara haber tenido acceso a estos Términos y Condiciones, comprenderlos y aceptarlos junto con las condiciones particulares de su reserva.

Estos términos deberán interpretarse siempre conjuntamente con la confirmación específica emitida para cada reserva.

1. DEFINICIONES

Para efectos de estos términos:

DGE/Mexplorer: Dopamine Global Experience y/o Mexplorer, según el canal comercial utilizado y la participación correspondiente en la reservación.

Cliente o titular: persona que solicita, contrata o paga la reserva.

Pasajero, huésped o participante: cualquier persona incluida dentro de la reserva.

Operador o prestador: persona física o moral independiente que posee, administra u opera una embarcación, vehículo, propiedad, establecimiento, actividad o servicio contratado.

Servicio: cualquier experiencia, reservación, transporte, actividad, embarcación, alojamiento o servicio complementario gestionado a través de DGE/Mexplorer.

Condiciones particulares: información específica correspondiente a una determinada reserva, incluyendo precio, fecha, horario, destino, embarcación, capacidad, servicios incluidos, exclusiones, pagos y políticas aplicables.

2. NATURALEZA DE LOS SERVICIOS

DGE/Mexplorer comercializa, organiza, coordina, gestiona y facilita el acceso a experiencias y servicios turísticos.

Según la operación concreta, DGE/Mexplorer podrá actuar como:

A. INTERMEDIARIO O GESTOR DE RESERVA

DGE/Mexplorer conecta al cliente con proveedores, propietarios, operadores y prestadores independientes.

En estos casos, DGE/Mexplorer podrá encargarse de:

- Localizar opciones.
- Solicitar disponibilidad.
- Presentar propuestas.
- Gestionar comunicaciones.
- Recibir o canalizar pagos.
- Coordinar horarios.
- Coordinar servicios adicionales.
- Dar seguimiento a la reserva.
- Brindar asistencia antes, durante o después de la experiencia.

La prestación material y operación efectiva del servicio corresponderá al **operador independiente**.

B. PRESTADOR DIRECTO

La intervención de DGE/Mexplorer en la venta, cobro, coordinación o atención al cliente **no convierte automáticamente a DGE/Mexplorer en propietario, armador, transportista, empleador, capitán, arrendador u operador directo** del servicio contratado.

3. RESPONSABILIDAD DEL OPERADOR INDEPENDIENTE

Cuando el servicio sea prestado por un tercero independiente, corresponderá al operador, según resulte aplicable:

- Operar el servicio.
- Mantener la embarcación, vehículo o instalación.
- Designar capitán, tripulación o personal.
- Determinar las condiciones de seguridad.
- Cumplir las obligaciones técnicas propias de su actividad.
- Mantener permisos y documentación que legalmente le correspondan.
- Decidir si existen condiciones apropiadas para operar.
- Ejecutar las maniobras de navegación.
- Cumplir las instrucciones de las autoridades.
- Determinar rutas seguras.
- Supervisar el uso de equipos.
- Atender emergencias operativas.

DGE/Mexplorer no dirige ni controla las decisiones técnicas del capitán, tripulación u operador independiente.

4. ALCANCE DE LOS SERVICIOS

Los presentes términos podrán aplicarse, según corresponda, a:

- Yates.
- Catamaranes.
- Lanchas.
- Tours privados.
- Tours compartidos.
- Excursiones.
- Snorkel.
- Buceo.
- Pesca.
- Deportes acuáticos.
- Beach clubs.
- Restaurantes.
- Transporte.
- Rentas de automóviles.
- Villas.
- Hoteles.
- Chefs privados.
- Catering.

- DJs.
- Decoraciones.
- Fotografía.
- Seguridad.
- Helicópteros.
- Aviación privada.
- Servicios de concierge.
- Experiencias especiales.
- Otros servicios turísticos gestionados por DGE/Mexplorer.

Algunos servicios podrán estar sujetos a términos adicionales del prestador final.

5. CONDICIONES PARTICULARES

Cada reserva podrá establecer condiciones específicas que complementarán estos términos.

Podrán incluir:

- Servicio contratado.
- Embarcación.
- Operador.
- Destino.
- Fecha.
- Horario.
- Duración.
- Número de pasajeros.
- Capacidad máxima.
- Precio.
- Moneda.
- Apartado.
- Anticipo.
- Saldo.
- Impuestos.
- Cargo de muelle.
- Servicios incluidos.
- Servicios no incluidos.
- Servicios adicionales.
- Política de cambios.
- Política de cancelación.
- Punto de encuentro.
- Restricciones particulares.

Las condiciones particulares aceptadas para una reserva prevalecerán respecto de disposiciones generales incompatibles específicamente relacionadas con esa reserva, salvo normas legales obligatorias.

6. ACEPTACIÓN

La aceptación de estos términos podrá acreditarse mediante cualquiera de los siguientes mecanismos:

- Firma física.
- Firma electrónica.
- Casilla de aceptación en sitio web.
- Confirmación por WhatsApp.
- Confirmación por correo electrónico.
- Formulario electrónico.
- Mensaje escrito de aceptación.
- Pago realizado después de haber recibido los términos.
- Otro mecanismo que permita acreditar razonablemente el consentimiento.

El titular reconoce que es su responsabilidad revisar la información antes de realizar el pago.

7. RESPONSABILIDAD DEL TITULAR DE LA RESERVA

El titular declara:

- Tener al menos 18 años.
- Tener capacidad legal para contratar.
- Estar autorizado para utilizar el medio de pago seleccionado.
- Proporcionar información verdadera.
- Comunicar a DGE/Mexplorer cualquier cambio relevante.
- Informar a los integrantes de su grupo sobre las reglas aplicables.

El titular será el principal contacto de DGE/Mexplorer y será responsable de transmitir a su grupo:

- Horarios.

- Ubicación.
- Reglas.
- Restricciones.
- Condiciones de pago.
- Indicaciones de seguridad.
- Políticas relevantes.

La falta de comunicación del titular con sus acompañantes no será imputable a DGE/Mexplorer.

8. COTIZACIONES

Las cotizaciones:

- No constituyen una reserva.
- No bloquean disponibilidad.
- Pueden estar sujetas a vigencia.
- Dependen de disponibilidad real.
- Pueden variar antes de la confirmación.
- Pueden depender de temporada, demanda, tipo de cambio y operador.

Hasta que una reserva sea confirmada, DGE/Mexplorer podrá retirar, modificar o actualizar una propuesta.

9. PRECIOS “DESDE”

Los precios identificados como:

“Desde”, “Starting at”, “From” o expresiones equivalentes representan tarifas iniciales orientativas sujetas a condiciones.

El precio final podrá variar según:

- Fecha.
- Horario.
- Temporada.
- Pasajeros.
- Duración.
- Servicios adicionales.

- Disponibilidad.
- Destino.
- Marina.
- Tipo de embarcación.

El precio definitivo será el indicado en la confirmación correspondiente.

10. DISPONIBILIDAD

Toda disponibilidad mostrada o comunicada es susceptible de cambiar hasta la confirmación definitiva.

La embarcación, villa, vehículo, mesa, excursión u otro servicio continuará disponible para otros clientes mientras no exista confirmación formal.

DGE/Mexplorer no será responsable por la pérdida de disponibilidad ocurrida mientras el cliente:

- Evalúa opciones.
 - Solicita opiniones.
 - Organiza su grupo.
 - Espera autorización.
 - Realiza el pago.
 - Envía comprobantes.
-

11. CONFIRMACIÓN DE LA RESERVA

La reserva quedará confirmada únicamente después de:

1. acreditarse el pago requerido;
2. confirmarse disponibilidad; y
3. emitirse confirmación escrita.

Un comprobante de transferencia no garantiza por sí mismo una reserva mientras el pago no haya sido acreditado y confirmado.

12. ERRORES MANIFIESTOS

DGE/Mexplorer podrá corregir errores evidentes o involuntarios relacionados con:

- Precio.
- Conversión monetaria.
- Descripción.
- Duración.
- Disponibilidad.
- Capacidad.
- Información técnica.

Un error evidente de publicación o captura no obligará automáticamente a DGE/Mexplorer a prestar el servicio bajo condiciones manifiestamente incorrectas, sin perjuicio de los derechos legales aplicables.

13. ANTICIPO Y APARTADO

La mayoría de las reservas podrán requerir un **apartado o anticipo**.

El apartado permite iniciar el proceso de confirmación y bloquear disponibilidad.

Cuando así haya sido informado antes del pago, el apartado será **NO REEMBOLSABLE EN CASO DE CANCELACIÓN VOLUNTARIA DEL CLIENTE**, en la máxima medida permitida por la legislación aplicable.

El apartado podrá destinarse, entre otros conceptos, a:

- Garantizar disponibilidad.
 - Comprometer al operador.
 - Reservar embarcación.
 - Reservar personal.
 - Coordinar logística.
 - Contratar servicios complementarios.
 - Cubrir gestión de la reserva.
-

14. SALDO PENDIENTE

El saldo deberá liquidarse conforme al plazo indicado en la confirmación.

Cuando se autorice saldo al abordar, deberá pagarse **antes del inicio del servicio**.

El operador y/o DGE/Mexplorer podrán negar el inicio del servicio cuando exista un saldo vencido.

La falta de pago oportuno podrá considerarse incumplimiento del cliente.

15. PAGOS

Únicamente se considerarán válidos los pagos enviados a medios proporcionados a través de canales oficiales.

DGE/Mexplorer podrá aceptar, según disponibilidad:

- Transferencia bancaria.
- Efectivo.
- Tarjeta.
- Plataformas de pago.
- USD.
- MXN.
- EUR.
- USDC.
- Otros medios autorizados.

Los medios disponibles podrán variar entre reservas.

16. CONVERSIONES Y COMISIONES

Cuando una reserva implique conversión de moneda, se aplicará el importe o tipo de cambio informado para esa operación.

Las comisiones cobradas directamente por:

- Bancos.
- Tarjetas.
- Procesadores.
- Exchanges.

- Redes blockchain.
- Plataformas financieras.

son independientes de DGE/Mexplorer.

17. CANCELACIÓN POR PARTE DEL CLIENTE

Toda cancelación deberá realizarse mediante un canal oficial.

Salvo que las condiciones particulares indiquen una política más favorable, la cancelación voluntaria por parte del cliente **no obliga a DGE/Mexplorer a devolver el apartado o anticipo identificado como no reembolsable.**

La cancelación podrá implicar adicionalmente la pérdida de cantidades ya comprometidas o pagadas a terceros cuando dicha condición haya sido informada y sea legalmente aplicable.

18. MOTIVOS PERSONALES NO CONSTITUYEN FUERZA MAYOR PARA DGE/MEXPLORER

Entre otros, no generan automáticamente derecho a reembolso:

- Cambio de planes.
- Enfermedad personal.
- Discusión entre integrantes del grupo.
- Reducción del grupo.
- Cambio de hotel.
- Pérdida de vuelo.
- Cancelación de vuelo.
- Problemas migratorios.
- Falta de documentación.
- Problemas económicos.
- Tráfico.
- Resaca.

- Cambio de opinión.
- Miedo al clima.
- Preferencia por otro servicio.
- Incapacidad de alguno de los integrantes para asistir.

Cuando resulte posible, DGE/Mexplorer podrá intentar gestionar una modificación como cortesía, sin que ello constituya obligación o precedente.

19. CAMBIOS DE FECHA

Los cambios estarán sujetos a:

- Disponibilidad.
- Aprobación del operador.
- Temporada.
- Diferencia tarifaria.
- Condiciones de la reserva.

Solicitar un cambio no significa que haya sido aceptado.

La reserva original continuará vigente hasta que el cambio sea confirmado por escrito.

20. CAMBIOS DE HORARIO

Los horarios son parte esencial de la reserva.

Cualquier cambio requerirá autorización.

DGE/Mexplorer no garantiza cambios solicitados el mismo día del servicio.

21. REDUCCIÓN DE PASAJEROS

Cuando un servicio se contrate por embarcación, villa, vehículo o unidad privada, una reducción del número de asistentes **no reducirá automáticamente el precio.**

Los precios calculados por persona podrán ajustarse según sus propias condiciones.

22. AUMENTO DE PASAJEROS

El aumento de pasajeros requerirá aprobación previa.

Podrán aplicarse:

- Pasajero adicional.
- Muelle adicional.
- Alimentos adicionales.
- Bebidas adicionales.
- Transporte adicional.
- Impuestos.
- Otros suplementos.

Nunca podrá superarse la capacidad máxima autorizada.

23. PUNTUALIDAD

El cliente deberá presentarse con la anticipación indicada.

Salvo instrucción distinta, recomendamos llegar al menos **30 minutos antes**.

La hora contratada **no se modifica porque el cliente llegue tarde**.

Ejemplo:

Reserva de 10:00 a 16:00.

Llegada del cliente: 11:00.

Finalización: 16:00.

El tiempo perdido por retraso del cliente no genera reembolso ni obliga a extender el servicio.

24. NO-SHOW

Podrá considerarse no presentación cuando:

- El cliente no llegue.
- El cliente llegue demasiado tarde.
- El cliente decida no abordar.
- El grupo se encuentre en un lugar diferente pese a haber recibido correctamente la ubicación.
- El retraso imposibilite prestar el servicio dentro del horario disponible.

Un **No-Show no genera reembolso, crédito ni reprogramación.**

25. VUELOS, FERRIES Y TRANSPORTE

El cliente es responsable de planificar el tiempo suficiente para llegar al punto de encuentro.

DGE/Mexplorer recomienda considerar:

- Tráfico.
- Migración.
- Aduana.
- Ferries.
- Traslados.
- Estacionamiento.
- Horarios de vuelos.

La pérdida del servicio debido a retrasos externos no será responsabilidad de DGE/Mexplorer cuando dichos servicios externos no hayan sido causantes por incumplimiento propio de DGE/Mexplorer.

26. CLIMA

Las actividades náuticas están sujetas a condiciones meteorológicas y marítimas variables.

Lluvia, nubosidad, pronóstico de lluvia o percepción personal de “mal clima” no significan automáticamente que el servicio deba cancelarse.

Mientras:

- La autoridad permita navegar.
- El capitán determine que existen condiciones operativas apropiadas.
- El servicio pueda prestarse razonablemente.

la reserva continuará vigente.

Si el cliente decide unilateralmente no asistir en esas circunstancias, se aplicará la política de cancelación del cliente.

27. AUTORIDAD MARÍTIMA Y CAPITÁN

Las decisiones relacionadas con seguridad náutica corresponden prioritariamente a:

- Autoridad marítima.
- Capitán.
- Operador.

El cliente acepta respetar sus decisiones.

Ningún vendedor, concierge o representante comercial podrá obligar a un capitán a realizar una maniobra, ruta o actividad que éste considere insegura.

28. CAMBIO DE RUTA

Las rutas son estimadas y pueden modificarse debido a:

- Oleaje.
- Corrientes.
- Viento.
- Clima.
- Tráfico marítimo.
- Cierre de zonas.
- Tiempo disponible.
- Autoridad marítima.
- Seguridad.
- Condiciones del grupo.

El capitán tendrá facultad de modificar el recorrido cuando lo considere razonablemente necesario.

Los cambios operativos que no eliminen sustancialmente el servicio contratado no generan automáticamente derecho a devolución.

29. FONDEOS Y ACTIVIDADES

Los lugares de fondeo, natación y snorkel estarán sujetos a las condiciones existentes en el momento del servicio.

DGE/Mexplorer no garantiza acceso a un punto específico cuando existan razones de seguridad, autoridad o imposibilidad operativa.

30. CANCELACIÓN POR SEGURIDAD

Cuando una salida no pueda realizarse debido a:

- Cierre de puerto.
- Condiciones marítimas inseguras.
- Orden de autoridad.
- Circunstancia técnica que impida operar de forma segura.

DGE/Mexplorer coordinará con el operador las alternativas disponibles.

Podrán incluir:

- Reprogramación.
- Cambio de horario.
- Embarcación alternativa.
- Servicio alternativo.
- Crédito.
- Reembolso cuando resulte contractual o legalmente procedente.

La alternativa aplicable dependerá de las circunstancias de cada reserva.

31. SUSTITUCIÓN DE EMBARCACIÓN O SERVICIO

Cuando, por una circunstancia imprevista, la embarcación o servicio inicialmente contratado no pueda prestarse, DGE/Mexplorer podrá gestionar una alternativa razonablemente comparable.

La alternativa podrá diferir en:

- Marca.
- Modelo.
- Año.
- Decoración.
- Distribución.
- Marina.

siempre que mantenga razonablemente la naturaleza principal del servicio contratado.

Cuando una sustitución implique diferencias materiales de precio, éstas serán informadas.

32. FALLAS TÉCNICAS

Las embarcaciones y vehículos son bienes mecánicos susceptibles de sufrir fallas imprevistas.

Ante una incidencia técnica, el operador determinará las medidas necesarias para proteger a los pasajeros.

Dependiendo del caso, podrá:

- Solucionarse la incidencia.
- Continuar el servicio.
- Modificarse la ruta.
- Regresarse a marina.
- Sustituirse el equipo.
- Reprogramarse el servicio.

La existencia de una incidencia técnica no implica por sí sola que corresponda el reembolso total de la experiencia ya disfrutada.

33. AUTORIDAD DEL CAPITÁN Y DE LA TRIPULACIÓN

El capitán tendrá autoridad sobre la embarcación.

Podrá:

- Cambiar ruta.
- Suspende actividades.
- Restringir zonas.
- Limitar consumo de alcohol.
- Prohibir ingresar al agua.
- Prohibir juguetes acuáticos.
- Negar el embarque.
- Solicitar el desembarque.
- Terminar anticipadamente el servicio.

cuando exista una razón razonable relacionada con seguridad, orden, legalidad o protección de la embarcación.

34. CONDUCTA

Todos los pasajeros deberán comportarse de manera responsable.

Queda prohibido:

- Agredir.
- Amenazar.
- Acosar.
- Dañar la embarcación.
- Manipular motores.
- Manipular equipos de navegación.
- Portar sustancias ilegales.
- Arrojar basura al agua.
- Dañar fauna.
- Saltar al agua sin autorización.
- Realizar actividades peligrosas.
- Incumplir instrucciones del capitán.

Cuando un servicio sea interrumpido debido a comportamiento grave del cliente o de su grupo, **no procederá automáticamente reembolso por el tiempo perdido.**

35. ALCOHOL

El alcohol será suministrado únicamente conforme a:

- Edad legal.
- Ley local.
- Política del operador.
- Criterios de seguridad.

El operador podrá negar alcohol a una persona visiblemente intoxicada.

La intoxicación voluntaria del participante no constituye responsabilidad de DGE/Mexplorer.

36. DROGAS Y SUSTANCIAS ILEGALES

Está prohibido portar o consumir sustancias cuya posesión o consumo sea ilegal en la jurisdicción correspondiente.

El operador podrá terminar el servicio o requerir desembarque cuando exista una infracción.

Las consecuencias legales serán responsabilidad de la persona involucrada.

37. ACTIVIDADES ACUÁTICAS Y ASUNCIÓN DE RIESGOS

El participante reconoce que el mar y las actividades acuáticas implican riesgos inherentes.

Entre otros:

- Caídas.
- Golpes.

- Oleaje.
- Corrientes.
- Profundidad.
- Fauna.
- Movimiento de la embarcación.
- Resbalones.
- Equipamiento acuático.
- Cambios meteorológicos.

La participación en:

- Natación.
- Snorkel.
- Paddleboard.
- Kayak.
- Inflables.
- Toboganes.
- Jet skis.
- Buceo.
- Pesca.

será voluntaria.

Cada participante deberá evaluar sus propias capacidades y seguir las instrucciones del operador.

38. CONDICIONES PERSONALES DE SALUD

Cada participante es responsable de determinar si se encuentra físicamente apto para participar.

El cliente deberá comunicar previamente cualquier necesidad especial cuya omisión pueda afectar la prestación segura del servicio.

El movimiento marítimo puede provocar:

- Mareo.
- Náuseas.
- Vómitos.
- Fatiga.

- Deshidratación.

Estas consecuencias naturales de una actividad marítima no constituyen por sí mismas incumplimiento del servicio.

39. MENORES

Los menores deberán permanecer bajo supervisión de sus padres, tutores o adultos responsables.

Los adultos responsables deberán impedir que menores:

- Accedan a zonas peligrosas.
- Ingresen al agua sin autorización.
- Manipulen equipos.
- Consuman alcohol.
- Participen en actividades no aptas para su edad.

La responsabilidad de supervisión parental subsiste durante toda la experiencia.

40. SERVICIOS DE TERCEROS

DGE/Mexplorer podrá coordinar proveedores independientes de:

- Catering.
- Chef.
- DJ.
- Transporte.
- Decoración.
- Fotografía.
- Restaurantes.
- Nightclubs.
- Villas.
- Hoteles.
- Beach clubs.
- Seguridad.
- Aviación.
- Automóviles.

- Otros servicios.

Cada proveedor será responsable de la ejecución material de los servicios que controle, sin perjuicio de las obligaciones propias que correspondan a DGE/Mexplorer como intermediario.

41. SERVICIOS ADICIONALES

Los extras podrán requerir pagos independientes y políticas particulares.

Entre otros:

- Chef.
- Catering.
- DJ.
- Decoración.
- Botellas.
- Transporte.
- Fotografía.
- Seguridad.
- Juguetes acuáticos.
- Generador.
- Inflables.

Una cancelación del servicio principal no significa automáticamente que los servicios adicionales sean reembolsables cuando ya hayan sido contratados, preparados o pagados a terceros.

42. EQUIPAMIENTO

La disponibilidad de:

- Snorkel.
- Kayak.
- Paddleboard.
- Inflables.
- Toboganes.
- Jet skis.
- Tender.

- Equipo de pesca.

podrá depender de seguridad, mantenimiento, disponibilidad, clima y reglas del operador.

Cuando determinado equipo sea esencial para el cliente, deberá solicitar confirmación específica antes de reservar.

43. DAÑOS

Los pasajeros deberán cuidar el servicio, embarcación, vehículo o propiedad utilizados.

El responsable de cualquier daño podrá ser obligado a cubrir:

- Reparación.
- Reposición.
- Limpieza.
- Pérdida de accesorios.
- Mano de obra razonablemente necesaria.

El desgaste normal y fallas preexistentes no serán responsabilidad del cliente.

44. RESPONSABILIDAD DEL TITULAR POR SU GRUPO

En la máxima medida legalmente permitida, el titular será responsable frente a DGE/Mexplorer de las obligaciones que haya asumido respecto de su grupo.

Esto podrá incluir daños provocados por integrantes identificados de la reserva cuando el titular haya asumido contractualmente dicha responsabilidad.

45. LIMPIEZA EXTRAORDINARIA

Podrán aplicarse cargos por limpieza extraordinaria causada por:

- Vómito en zonas interiores.
- Daños.
- Manchas.
- Derrames severos.
- Residuos excesivos.
- Conductas fuera del uso normal.

El importe deberá ser razonable y relacionado con la limpieza requerida.

46. DEPÓSITOS DE GARANTÍA

Determinados operadores podrán requerir depósitos de seguridad.

Cuando corresponda, se informará:

- Importe.
 - Forma de pago.
 - Responsable del depósito.
 - Condiciones de liberación.
-

47. OBJETOS PERSONALES

Los pasajeros son responsables de cuidar:

- Teléfonos.
- Cámaras.
- Dinero.
- Joyas.
- Pasaportes.
- Equipos electrónicos.
- Equipaje.
- Drones.
- Objetos personales.

DGE/Mexplorer no presta un servicio de custodia salvo acuerdo expreso.

La presencia de objetos dentro de una embarcación, vehículo o propiedad **no significa que DGE/Mexplorer haya asumido su custodia.**

48. OBJETOS OLVIDADOS

DGE/Mexplorer podrá intentar ayudar a localizar objetos olvidados, pero no garantiza su recuperación.

El propietario asumirá costos relacionados con:

- Mensajería.
- Envío.
- Traslado.
- Aduana.
- Logística.

49. FOTOGRAFÍAS, VIDEOS, IMAGEN Y CONTENIDO PROMOCIONAL

DGE/Mexplorer, sus colaboradores, operadores, fotógrafos, videógrafos o personal autorizado podrán tomar **fotografías y videos durante las experiencias**.

AUTORIZACIÓN DE IMAGEN

Mediante la **aceptación expresa de estos Términos y Condiciones**, el titular de la reserva **autoriza expresamente a DGE/Mexplorer** a captar, reproducir, almacenar, seleccionar, editar, adaptar, publicar, comunicar y utilizar fotografías, videos, voz e imagen en los que aparezca durante la experiencia.

La autorización comprende, entre otros, usos en:

- Instagram.
- Facebook.
- TikTok.
- YouTube.
- Sitios web.
- Google.
- WhatsApp.
- Anuncios.
- Publicidad digital.

- Publicidad pagada.
- Brochures.
- Catálogos.
- Presentaciones.
- Material comercial.
- Campañas promocionales.
- Plataformas de reservación.

La autorización se concede **sin obligación de pago, regalía o compensación adicional**.

DGE/Mexplorer podrá:

- Recortar.
- Editar.
- Corregir color.
- Agregar música.
- Incorporar textos.
- Añadir logotipos.
- Crear versiones.
- Adaptar formatos.
- Combinar material.

siempre dentro de los fines autorizados y legalmente permitidos.

INTEGRANTES DEL GRUPO

El titular se obliga a informar a los integrantes de su grupo que durante la experiencia podrá generarse material audiovisual.

Asimismo, declara que no proporcionará a DGE/Mexplorer una autorización respecto de terceros que legalmente no esté facultado para otorgar.

MATERIAL YA PUBLICADO

Una revocación posterior de autorización no tendrá efectos retroactivos respecto de usos legítimamente realizados con anterioridad a que dicha revocación sea recibida y resulte jurídicamente efectiva, sin perjuicio de los derechos obligatorios que correspondan.

50. CONTENIDO DEL SITIO WEB

DGE/Mexplorer procura mantener información actualizada.

Sin embargo, fotografías y videos podrán ser:

- Ilustrativos.
- De archivo.
- Proporcionados por operadores.
- Tomados durante servicios anteriores.

La decoración, configuración y determinados elementos pueden cambiar.

Las características esenciales de una reserva serán las expresamente confirmadas.

51. FUERZA MAYOR

DGE/Mexplorer no será responsable, en la medida permitida por la legislación aplicable, por incumplimientos directamente ocasionados por eventos fuera de su control razonable.

Entre otros:

- Huracanes.
- Tormentas.
- Desastres naturales.
- Actos de autoridad.
- Restricciones gubernamentales.
- Cierre de puertos.
- Emergencias sanitarias.
- Disturbios.
- Conflictos.
- Interrupciones generales.
- Eventos extraordinarios imprevisibles o inevitables.

Las soluciones disponibles dependerán del servicio y de las cantidades recuperables de los terceros involucrados, respetando los derechos legales obligatorios del consumidor.

52. SEGUROS

Salvo que se indique expresamente lo contrario, DGE/Mexplorer **no proporciona al cliente un seguro personal de viaje, médico, cancelación o pertenencias.**

Se recomienda que los viajeros contraten cobertura adecuada según sus necesidades.

Los seguros propios que deban mantener los operadores serán responsabilidad de éstos conforme a la legislación aplicable a su actividad.

53. GASTOS INDIRECTOS

DGE/Mexplorer no asume automáticamente responsabilidad por gastos contratados independientemente por el cliente, incluyendo:

- Vuelos.
 - Hospedaje.
 - Restaurantes.
 - Renta de vehículos.
 - Ferries.
 - Actividades externas.
 - Pérdida de días vacacionales.
 - Otros gastos consecuenciales.
-

54. CONTRACARGOS

El cliente deberá utilizar los canales de atención de DGE/Mexplorer para intentar aclarar una incidencia antes de iniciar una disputa de pago cuando sea razonablemente posible.

La presentación de un contracargo no modifica por sí sola las condiciones contractuales de una reserva.

Ante una disputa financiera, DGE/Mexplorer podrá proporcionar al banco o procesador:

- Cotización.
 - Conversaciones.
 - Términos aceptados.
 - Comprobantes.
 - Confirmación.
 - Evidencia del servicio.
 - Evidencia de No-Show.
 - Política de cancelación.
 - Otra información relevante.
-

55. FRAUDE Y PAGOS NO AUTORIZADOS

El cliente declara estar autorizado para utilizar el medio de pago proporcionado.

Cuando existan indicios razonables de:

- Fraude.
- Identidad falsa.
- Tarjeta no autorizada.
- Comprobante alterado.
- Operación sospechosa.

DGE/Mexplorer podrá suspender la confirmación hasta verificar el pago.

56. REEMBOLSOS

Los reembolsos únicamente procederán cuando:

- Lo establezcan las condiciones particulares.
- DGE/Mexplorer los autorice voluntariamente.
- El operador los autorice cuando corresponda.
- Exista obligación legal.

Cuando corresponda un reembolso, se procesará utilizando un método razonablemente apropiado.

Los tiempos bancarios o de procesadores externos se encuentran fuera del control directo de DGE/Mexplorer.

57. CRÉDITOS Y REPROGRAMACIONES

Cuando DGE/Mexplorer otorgue voluntariamente:

- Crédito.
- Reprogramación.
- Upgrade.
- Cortesía.
- Descuento.

- Extensión.

dicha concesión no modifica permanentemente las políticas generales ni constituye precedente para otras reservas.

58. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD DE DGE/MEXPLORER

Cuando DGE/Mexplorer actúe exclusivamente como intermediario o gestor, **no será responsable por actos u omisiones exclusivamente atribuibles al operador independiente y fuera del control razonable de DGE/Mexplorer**, en la máxima medida permitida por la legislación aplicable.

Esto incluye, según corresponda:

- Maniobras náuticas.
- Decisiones técnicas.
- Conducta de tripulación independiente.
- Mantenimiento a cargo del operador.
- Operación de equipos.
- Navegación.
- Desempeño mecánico.
- Decisiones de seguridad.

DGE/Mexplorer responderá únicamente por responsabilidades que legalmente sean directamente atribuibles a su propia actuación y que no puedan excluirse contractualmente.

59. EXCLUSIÓN DE DAÑOS INDIRECTOS

En la máxima medida permitida por la legislación aplicable, DGE/Mexplorer no será responsable por:

- Lucro cesante.
- Pérdida de negocio.
- Pérdida de oportunidad.
- Daño reputacional.
- Gastos indirectos.

- Daños consecuenciales.

cuando éstos no sean consecuencia jurídicamente imputable de una obligación propia que legalmente no pueda limitarse.

60. LÍMITE ECONÓMICO

Cuando legalmente sea válida una limitación de responsabilidad y se trate exclusivamente de una reclamación económica contractual directamente atribuible a DGE/Mexplorer, la responsabilidad acumulada de DGE/Mexplorer no excederá el importe efectivamente pagado a DGE/Mexplorer por el servicio específico objeto de la reclamación.

Esta limitación no será aplicable cuando una norma imperativa disponga lo contrario.

63. INDEMNIZACIÓN

En la máxima medida permitida por la ley, el cliente responderá frente a DGE/Mexplorer por reclamaciones, sanciones, daños y gastos originados directamente por:

- Conducta ilícita del cliente.
- Daños causados por el cliente.
- Fraude.
- Información falsa.
- Incumplimiento contractual.
- Desobediencia de instrucciones de seguridad.
- Uso indebido de equipos.

Esta disposición no cubrirá responsabilidades propias de DGE/Mexplorer que legalmente no puedan trasladarse.

64. ATENCIÓN DE INCIDENCIAS

Ante cualquier inconformidad durante el servicio, se recomienda informar inmediatamente:

1. al responsable operativo; y

2. a DGE/Mexplorer.

Esto permitirá intentar resolver la situación mientras el servicio continúa.

65. EVIDENCIA

Ante una incidencia, podrán considerarse:

- Fotografías.
 - Videos.
 - Mensajes.
 - Conversaciones.
 - GPS.
 - Registros de marina.
 - Horarios.
 - Reportes del capitán.
 - Comprobantes.
 - Testimonios.
 - Otra documentación relevante.
-

66. PRIVACIDAD

Los datos personales serán tratados conforme al Aviso de Privacidad de DGE/Mexplorer.

Podrán compartirse los datos razonablemente necesarios con proveedores involucrados para:

- Confirmar reservas.
 - Coordinar servicios.
 - Identificar pasajeros.
 - Procesar pagos.
 - Gestionar incidencias.
 - Cumplir obligaciones legales.
-

67. COMUNICACIONES

El cliente acepta utilizar como canales válidos, según corresponda:

- WhatsApp.
- Correo electrónico.
- Sitio web.
- Formularios.
- Plataformas digitales.

Las conversaciones podrán conservarse como evidencia de las condiciones acordadas.

68. WHATSAPP

Cuando el cliente utilice WhatsApp para contratar, reconoce que:

- Los mensajes forman parte del historial comercial.
 - Las condiciones comunicadas pueden complementar la reserva.
 - Deberá revisar los mensajes enviados.
 - Es responsable de proporcionar un número correcto y accesible.
-

69. IDIOMAS

DGE/Mexplorer podrá proporcionar información en distintos idiomas.

Cuando existan traducciones, se procurará que conserven el mismo significado.

Para operaciones celebradas en México, la versión en español podrá utilizarse como referencia principal cuando legalmente corresponda.

70. DESTINOS INTERNACIONALES

Los servicios prestados fuera de México podrán estar sujetos adicionalmente a:

- Leyes locales.
- Normas marítimas locales.
- Políticas del operador.

- Requisitos migratorios.
- Reglamentos del destino.

El cliente será responsable de cumplir los requisitos personales de viaje.

71. PROPINAS

Salvo que se indiquen como incluidas, las propinas serán voluntarias.

La recomendación de determinado porcentaje no las convierte en obligatorias salvo que se informe claramente lo contrario antes de contratar.

72. CARGOS DE MUELLE Y MARINA

Algunas reservas podrán tener cargos adicionales por:

- Muelle.
- Marina.
- Parque marino.
- Impuestos.
- Derecho ambiental.
- Accesos.

Cuando dichos cargos no estén incluidos en el precio, se informará en las condiciones particulares siempre que DGE/Mexplorer los conozca y sean determinables previamente.

73. CAMBIOS DE TARIFA POSTERIORES

Una tarifa ya confirmada no será modificada arbitrariamente.

Sin embargo, solicitudes posteriores del cliente podrán generar diferencias de precio cuando impliquen:

- Cambio de fecha.
- Más pasajeros.

- Más horas.
 - Upgrade.
 - Servicios adicionales.
 - Cambio de destino.
 - Cambio de marina.
-

74. HORAS ADICIONALES

Las horas adicionales estarán sujetas a:

- Disponibilidad.
- Autorización del operador.
- Precio aplicable.

Permanecer a bordo después del horario originalmente contratado sin autorización no convierte ese tiempo en una extensión gratuita.

75. RESERVA DE DERECHOS

DGE/Mexplorer se reserva el derecho, en la medida legalmente permitida, de rechazar o cancelar futuras operaciones con personas que:

- Hayan cometido fraude.
 - Hayan causado daños.
 - Hayan agredido a personal.
 - Hayan realizado contracargos fraudulentos.
 - Hayan incumplido gravemente condiciones anteriores.
 - Representen un riesgo razonable para la operación.
-

76. NO RENUNCIA

El hecho de que DGE/Mexplorer no ejerza inmediatamente un derecho contractual no constituye renuncia a ese derecho.

77. DIVISIBILIDAD

Si una cláusula resulta inválida o inaplicable, el resto de los términos continuará vigente en la máxima medida permitida.

La cláusula afectada se interpretará y limitará hasta el máximo alcance jurídicamente válido.

78. ACUERDO COMPLETO

Estos Términos y Condiciones, conjuntamente con las condiciones particulares y confirmaciones escritas de la reserva, constituyen el marco contractual aplicable a la operación.

Ninguna expectativa no incorporada en la reserva obligará a DGE/Mexplorer salvo aceptación escrita.

79. MODIFICACIONES

DGE/Mexplorer podrá actualizar estos términos para futuras reservas.

Cada reserva estará sujeta a la versión aceptada al momento de su contratación.

Las nuevas versiones no modificarán retroactivamente reservas confirmadas.

80. LEGISLACIÓN

Las operaciones contratadas en México estarán sujetas a las disposiciones mexicanas imperativas que correspondan.

Los servicios realizados en otros países podrán quedar adicionalmente sujetos a las leyes obligatorias del lugar donde se presten.

Nada en estos términos pretende excluir derechos que legalmente sean irrenunciables.

81. CONTROVERSIAS

Las partes procurarán resolver inicialmente cualquier diferencia mediante comunicación directa.

Cuando corresponda, permanecerán disponibles los mecanismos administrativos o judiciales previstos por la legislación aplicable.

82. DATOS DE CONTACTO

DOPAMINE GLOBAL EXPERIENCE / MEXPLORER

WhatsApp: **+52 998 156 8161**

Correo electrónico: **mexplorer.ok@gmail.com**

Sitio web: **dopamineglobalexperience.com**

83. ACEPTACIÓN FINAL

AL CONFIRMAR UNA RESERVA, EL CLIENTE DECLARA QUE:

1. Ha leído estos Términos y Condiciones.
 2. Ha revisado las condiciones particulares de su reserva.
 3. Ha tenido oportunidad de realizar preguntas antes de pagar.
 4. Comprende la política de cancelación.
 5. Comprende las condiciones relativas al apartado.
 6. Comprende que determinados servicios son operados por terceros independientes.
 7. Acepta las reglas de puntualidad.
 8. Acepta las políticas climáticas y operativas.
 9. Acepta las reglas de conducta y seguridad.
 10. Reconoce los riesgos inherentes de las actividades voluntariamente elegidas.
 11. Se obliga a comunicar las condiciones relevantes a su grupo.
 12. Autoriza el tratamiento de sus datos conforme al Aviso de Privacidad.
 13. Cuando corresponda, **autoriza expresamente el uso de su imagen.**
 14. Acepta las condiciones particulares comunicadas para su reserva.
-

CONFIRMACIÓN PARTICULAR DE RESERVA

Para cada operación, DGE/Mexplorer podrá emitir una ficha con:

Nombre del titular:

Número de reserva:

Servicio:

Embarcación / propiedad / actividad:

Operador:

Destino:

Fecha:

Horario:

Duración:

Número de pasajeros:

Capacidad máxima:

Precio total:

Moneda:

Apartado / anticipo:

Saldo pendiente:

Fecha límite de saldo:

Cargo de muelle:

Incluye:

No incluye:

Punto de encuentro:

Política de cancelación:

Política de modificación:

Servicios adicionales:

Observaciones:

ACEPTO LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES Y LAS CONDICIONES PARTICULARES DE ESTA RESERVA.