AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL

OPEN EXPERIENCES

Última actualización: 19/09/2026

En cumplimiento de la **Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares** y demás disposiciones aplicables, **OPEN EXPERIENCES**, que opera comercialmente bajo el nombre **Open Experiences** (en adelante, "**Open Experiences**", "**nosotros", "nuestro" o el "Responsable"), pone a disposición de las personas titulares el presente Aviso de Privacidad Integral.

Este Aviso explica qué datos personales podemos recabar, para qué los utilizamos, con quién podemos compartirlos, cómo los protegemos y cuáles son los derechos que corresponden a las personas titulares.

1. IDENTIDAD Y DOMICILIO DEL RESPONSABLE

Responsable del tratamiento:

Razón social: OPEN EXPERIENCES
Nombre comercial: Open Experiences
Domicilio: Blvd Fco Medina Ascencio 3945 local F4, Marina Vallarta, C.p. 48335 Puerto Vallarta, Jalisco.
Correo electrónico de contacto: contacto@openexperiences.travel
Sitio web: openexperiences.travel

Para efectos de este Aviso, la persona moral anteriormente identificada será considerada el **Responsable** del tratamiento de los datos personales que recabe directamente a través de sus sitios web, plataformas, formularios, canales de atención, reservaciones y demás medios propios.

2. ¿QUÉ DATOS PERSONALES PODEMOS RECABAR?

Dependiendo de la interacción que la persona titular tenga con Open Experiences, podremos recabar las siguientes categorías de datos personales.

2.1 Datos de identificación

Podemos solicitar:

- Nombre y apellidos.
- Nacionalidad, cuando resulte necesaria para la prestación del servicio.
- Edad o fecha de nacimiento, cuando sea necesaria para determinar requisitos de participación.
- Datos relacionados con la identificación de una reservación.

2.2 Datos de contacto

Podemos recabar:

- Correo electrónico.
- Número telefónico.
- Número de teléfono celular.
- Datos necesarios para establecer comunicación mediante WhatsApp u otros canales de atención.
- Información de contacto proporcionada para efectos de una reservación.

2.3 Datos relacionados con la reservación

Para gestionar la contratación de experiencias y servicios turísticos podremos tratar información como:

- Experiencia contratada.
- Fecha y horario de la experiencia.
- Número de participantes.
- Datos de acompañantes necesarios para la operación de la reservación.
- Punto de encuentro o información necesaria para el check-in.
- Preferencias o solicitudes especiales relacionadas con el servicio.
- Número o referencia de reservación.
- Información relacionada con cambios, cancelaciones, reprogramaciones, reembolsos, aclaraciones o reclamaciones.

Estos datos podrán ser necesarios para ejecutar correctamente la relación contractual y prestar el servicio contratado.

2.4 Datos relacionados con pagos y transacciones

Podremos tratar información relacionada con:

- Importe de la reservación.

- Método de pago.
- Estado de la transacción.
- Fecha de pago.
- Identificador o referencia de la operación.
- Información necesaria para gestionar pagos, depósitos, saldos, cancelaciones y reembolsos.

Pago mediante Clip

Los pagos realizados mediante tarjeta u otros medios procesados a través de **Clip** podrán ser procesados directamente por dicho proveedor de servicios de pago.

Open Experiences **no pretende almacenar directamente números completos de tarjeta, códigos CVV/CVC ni las credenciales completas de pago** cuando la operación sea procesada mediante la infraestructura de Clip.

Open Experiences podrá recibir información relacionada con el resultado de la transacción, referencia, importe, estado del pago y demás información necesaria para confirmar y administrar la reservación.

El tratamiento de información que Clip realice directamente estará sujeto también a los términos y políticas de privacidad que correspondan a dicho proveedor.

3. DATOS PERSONALES SENSIBLES

Open Experiences **no tiene como finalidad ordinaria recabar datos personales sensibles**.

Sin embargo, determinadas experiencias turísticas pueden involucrar información que una persona proporcione voluntariamente relacionada con condiciones médicas, alergias, restricciones alimentarias, discapacidad, necesidades de asistencia u otras circunstancias particulares.

Cuando dicha información sea necesaria para prestar adecuadamente el servicio, atender una solicitud específica, proteger la seguridad de una persona o cumplir una obligación legal, será tratada únicamente para la finalidad correspondiente y bajo las medidas de protección aplicables.

Cuando legalmente resulte necesario obtener consentimiento expreso y por escrito para el tratamiento de datos personales sensibles, Open Experiences lo solicitará previamente.

La persona titular deberá evitar proporcionar información médica o sensible que no sea necesaria para la prestación del servicio.

4. FINALIDADES PRIMARIAS

Los datos personales serán tratados para las siguientes finalidades primarias:

1. Crear, gestionar y administrar reservaciones.
2. Procesar y confirmar la contratación de experiencias.
3. Procesar, verificar y conciliar pagos.
4. Gestionar depósitos y saldos pendientes.
5. Confirmar la disponibilidad de servicios.
6. Coordinar fechas, horarios y puntos de encuentro.
7. Proporcionar información necesaria para realizar el check-in.
8. Coordinar la prestación de servicios con operadores, prestadores y proveedores involucrados en la experiencia.
9. Enviar confirmaciones, comprobantes, instrucciones y comunicaciones relacionadas con la reservación.
10. Atender solicitudes de cambios de fecha o condiciones de la reservación.
11. Gestionar cancelaciones y reembolsos conforme a la Política de Cancelaciones, Cambios y Reembolsos.
12. Atender aclaraciones, quejas, solicitudes y reclamaciones.
13. Dar seguimiento a incidentes relacionados con una experiencia.
14. Prevenir y detectar operaciones fraudulentas, abusos o usos indebidos de la plataforma.
15. Cumplir obligaciones legales y requerimientos de autoridades competentes.
16. Ejercer o defender derechos ante procedimientos administrativos, judiciales o extrajudiciales.
17. Mantener registros y evidencia de las operaciones realizadas.
18. Mantener la seguridad de los usuarios, proveedores, sistemas y operaciones.
19. Cumplir obligaciones derivadas de la relación jurídica con la persona titular.

Estas finalidades son necesarias para la operación de la plataforma, la gestión de las reservaciones y la prestación de los servicios contratados.

5. FINALIDADES SECUNDARIAS

Adicionalmente, y cuando corresponda, podremos utilizar los datos personales para finalidades secundarias como:

1. Enviar promociones, descuentos y ofertas.
2. Informar sobre nuevas experiencias y destinos.
3. Enviar comunicaciones comerciales.
4. Realizar encuestas de satisfacción.
5. Solicitar opiniones o reseñas sobre experiencias.
6. Analizar el comportamiento general de usuarios en nuestros canales digitales.
7. Medir campañas publicitarias.
8. Crear audiencias para campañas de publicidad y remarketing.
9. Personalizar contenido y comunicaciones.

10. Elaborar estadísticas, métricas y análisis comerciales.
11. Mejorar nuestros productos, servicios, sitio web y experiencia de usuario.

La persona titular podrá manifestar su negativa al tratamiento de sus datos para finalidades secundarias sin que ello afecte la posibilidad de contratar o utilizar los servicios de Open Experiences.

6. ¿CÓMO PUEDO LIMITAR EL USO DE MIS DATOS PARA FINES COMERCIALES?

La persona titular podrá solicitar que sus datos no sean utilizados para recibir comunicaciones promocionales o comerciales mediante:

Correo electrónico: contacto@openexperiences.travel

La solicitud deberá indicar, cuando sea posible:

- Nombre de la persona titular.
- Correo electrónico o teléfono asociado.
- Medio de contacto respecto del cual solicita la baja.

También podremos incorporar mecanismos de cancelación de suscripción directamente dentro de las comunicaciones comerciales.

La baja de comunicaciones promocionales **no implica necesariamente la eliminación de los datos personales**, cuando estos deban conservarse para cumplir obligaciones legales, contractuales, administrativas o de seguridad.

7. CONSENTIMIENTO

El tratamiento de datos personales se realizará conforme a los principios, reglas y excepciones establecidos por la legislación aplicable.

Cuando la ley requiera consentimiento, este podrá obtenerse mediante los mecanismos correspondientes, incluyendo medios electrónicos.

Los datos financieros o patrimoniales requieren consentimiento expreso salvo las excepciones previstas legalmente. Los datos sensibles requieren consentimiento expreso y por escrito cuando así lo establezca la legislación aplicable.

Cuando el tratamiento sea necesario para ejercer un derecho o cumplir obligaciones derivadas de una relación jurídica, podrán resultar aplicables las excepciones legales al consentimiento.

8. REVOCACIÓN DEL CONSENTIMIENTO

La persona titular podrá revocar su consentimiento cuando legalmente proceda.

La solicitud deberá enviarse a:

contacto@openexperiences.travel

La revocación no tendrá efectos retroactivos y no podrá impedir tratamientos que deban continuar por disposición legal, cumplimiento contractual, defensa de derechos, seguridad, prevención de fraude u otras excepciones previstas por la legislación aplicable.

La solicitud deberá contener información suficiente para identificar a la persona titular y el tratamiento respecto del cual solicita la revocación.

9. TRANSFERENCIAS DE DATOS PERSONALES

Para cumplir las finalidades descritas en este Aviso, Open Experiences podrá compartir determinados datos personales con terceros cuando ello sea necesario y proporcional para la prestación del servicio o para cumplir obligaciones legales.

Entre ellos pueden encontrarse:

A. Operadores y prestadores de las experiencias

Podremos proporcionar los datos estrictamente necesarios para que el operador pueda:

- Identificar la reservación.
- Coordinar el servicio.
- Confirmar participantes.
- Organizar el check-in.
- Prestar la experiencia.
- Atender necesidades operativas.
- Gestionar cambios o incidencias.

B. Proveedores tecnológicos

Podremos utilizar proveedores que nos proporcionen servicios de:

- Hospedaje web.
- Bases de datos.
- Sistemas de reservaciones.
- CRM.
- Correo electrónico.
- Mensajería.
- Atención al cliente.

- Analítica.
- Seguridad.
- Infraestructura tecnológica.

C. Procesadores y proveedores de pago

Podremos compartir o recibir información relacionada con las transacciones a través de proveedores de pago, incluyendo **Clip**, en la medida necesaria para procesar, verificar, conciliar, cancelar o reembolsar operaciones.

D. Proveedores de publicidad y analítica

Cuando corresponda y dependiendo de las herramientas efectivamente implementadas en nuestros sitios, podremos utilizar proveedores como plataformas de publicidad, medición y analítica digital.

El uso concreto de cookies, píxeles y tecnologías similares se encuentra sujeto a la configuración efectiva de nuestros sitios y a nuestra Política de Cookies.

E. Autoridades

Los datos podrán ser comunicados cuando exista una obligación legal, orden judicial, requerimiento de autoridad competente o cuando resulte necesario para ejercer o defender derechos.

10. TRANSFERENCIAS NACIONALES E INTERNACIONALES

Algunos proveedores tecnológicos, de pago, comunicación, hospedaje, analítica o publicidad pueden operar dentro o fuera de México.

Cuando resulte aplicable, Open Experiences podrá realizar transferencias nacionales o internacionales conforme a los supuestos permitidos por la legislación vigente.

La legislación contempla determinados casos en los que una transferencia puede realizarse sin consentimiento, incluyendo cuando sea necesaria para una relación jurídica entre la persona titular y el Responsable o para la ejecución de un contrato celebrado en interés de la persona titular.

Los terceros receptores deberán tratar los datos conforme a las obligaciones aplicables y únicamente para las finalidades correspondientes.

11. DATOS DE MENORES DE EDAD

Las reservaciones de menores deberán realizarse por sus padres, tutores o personas legalmente responsables cuando así corresponda.

Open Experiences podrá solicitar información necesaria para verificar la edad y cumplir las condiciones de participación de determinadas experiencias.

No buscamos recopilar deliberadamente información personal de menores fuera de lo necesario para gestionar una reservación o prestar un servicio.

Cuando una experiencia establezca restricciones de edad, dichas condiciones serán informadas durante el proceso de contratación.

12. COOKIES, PÍXELES Y TECNOLOGÍAS DE SEGUIMIENTO

Nuestros sitios web y plataformas pueden utilizar cookies, etiquetas, píxeles, SDK, identificadores y tecnologías similares para:

- Permitir el funcionamiento del sitio.
- Recordar preferencias.
- Mantener sesiones.
- Analizar navegación.
- Medir conversiones.
- Detectar errores.
- Mejorar la experiencia de usuario.
- Medir campañas publicitarias.
- Crear audiencias.
- Realizar remarketing.

Dependiendo de la configuración tecnológica vigente, estas herramientas pueden ser proporcionadas por Open Experiences o por terceros.

Las tecnologías concretas utilizadas podrán cambiar con el tiempo.

Los mecanismos para administrar cookies y tecnologías similares estarán disponibles en la **Política de Cookies/Tracking** de Open Experiences.

13. CONSERVACIÓN DE LOS DATOS

Open Experiences conservará los datos personales durante el tiempo que resulte necesario para cumplir las finalidades descritas en este Aviso y, posteriormente, durante los periodos que resulten necesarios para:

- Cumplir obligaciones legales.
- Cumplir obligaciones contractuales.

- Atender reclamaciones.
- Resolver controversias.
- Ejercer o defender derechos.
- Mantener registros contables, administrativos o fiscales.
- Prevenir fraude o abusos.
- Cumplir requerimientos de autoridades.

Una vez que los datos dejen de ser necesarios para las finalidades que justificaron su tratamiento, deberán suprimirse o someterse a los procesos de conservación y bloqueo que correspondan conforme a la legislación aplicable.

14. MEDIDAS DE SEGURIDAD

Open Experiences implementará medidas administrativas, técnicas y físicas razonables para proteger los datos personales contra:

- Daño.
- Pérdida.
- Alteración.
- Destrucción.
- Acceso no autorizado.
- Uso no autorizado.
- Divulgación indebida.

El acceso a los datos personales estará limitado a las personas, proveedores o terceros que razonablemente necesiten conocerlos para cumplir las finalidades correspondientes.

Ningún sistema tecnológico puede garantizar seguridad absoluta; por ello, Open Experiences mantiene medidas razonables de prevención, control y respuesta ante incidentes.

15. CONFIDENCIALIDAD

Las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales estarán sujetas a obligaciones de confidencialidad conforme a la naturaleza de la información y a las disposiciones aplicables.

Los datos no serán utilizados para finalidades incompatibles con aquellas informadas en este Aviso, salvo que exista una nueva base legal o consentimiento cuando este resulte necesario.

16. DERECHOS ARCO

La persona titular podrá ejercer los siguientes derechos:

Acceso

Conocer qué datos personales tenemos de ella, para qué los utilizamos y las condiciones del tratamiento.

Rectificación

Solicitar la corrección de datos personales cuando sean inexactos, incompletos o se encuentren desactualizados.

Cancelación

Solicitar la eliminación de sus datos personales cuando legalmente resulte procedente.

Oposición

Oponerse al tratamiento de sus datos personales en los casos previstos por la legislación.

Estos derechos son conocidos como **derechos ARCO**.

17. PROCEDIMIENTO PARA EJERCER DERECHOS ARCO

La solicitud deberá enviarse a:

contacto@openexperiences.travel

La solicitud deberá contener, como mínimo:

1. Nombre de la persona titular.
2. Medio para recibir la respuesta.
3. Documento o información necesaria para acreditar su identidad y, cuando corresponda, la representación legal.
4. Descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales solicita ejercer el derecho.
5. Derecho ARCO que pretende ejercer.
6. Cualquier información adicional que facilite la localización de los datos.

Para solicitudes de rectificación deberán indicarse las modificaciones solicitadas y, cuando corresponda, acompañarse de la documentación que sustente la petición.

La legislación vigente establece que el Responsable deberá comunicar su determinación en un plazo máximo de **20 días** contados desde la recepción de la solicitud y, si resulta procedente, hacerla efectiva dentro de los **15 días siguientes** a la comunicación de la respuesta. Estos plazos podrán ampliarse una sola vez por un periodo igual cuando las circunstancias lo justifiquen.

18. COSTO DEL EJERCICIO DE DERECHOS ARCO

El ejercicio de los derechos ARCO será gratuito, salvo los casos y costos permitidos por la legislación aplicable, incluyendo determinados gastos razonables relacionados con reproducción, certificación o envío.

Cuando corresponda un costo, Open Experiences lo informará previamente.

19. LIMITACIÓN DE USO O DIVULGACIÓN

La persona titular podrá solicitar la limitación del uso o divulgación de sus datos personales cuando legalmente proceda.

La solicitud podrá enviarse a:

contacto@openexperiences.travel

Asimismo, la persona titular podrá utilizar los mecanismos de baja disponibles en comunicaciones comerciales.

20. DATOS OBTENIDOS A TRAVÉS DE TERCEROS

En determinados casos podremos recibir información relacionada con una reservación a través de otra persona que realice la compra para un grupo, acompañantes, operadores o proveedores involucrados en la prestación del servicio.

Cuando corresponda legalmente, Open Experiences pondrá a disposición de la persona titular la información sobre el tratamiento de sus datos conforme a la legislación aplicable.

21. IMÁGENES, FOTOGRAFÍAS Y CONTENIDO GENERADO DURANTE LAS EXPERIENCIAS

Algunas experiencias pueden incluir fotografías, videos u otro material audiovisual.

La utilización de la imagen, voz u otros elementos identificables de una persona para fines promocionales deberá realizarse conforme a la base legal, consentimiento o autorización que resulte aplicable.

La participación en una experiencia no constituye por sí misma una autorización ilimitada para utilizar la imagen de una persona con fines publicitarios.

Cuando sea necesario obtener una autorización específica para uso promocional, Open Experiences podrá solicitarla mediante mecanismos independientes.

22. ENLACES A SITIOS DE TERCEROS

Nuestros sitios pueden contener enlaces hacia páginas, aplicaciones o servicios operados por terceros.

Open Experiences no controla las prácticas de privacidad de dichos terceros.

La persona titular deberá revisar las políticas de privacidad correspondientes antes de proporcionar información personal directamente a esos terceros.

23. MODIFICACIONES AL AVISO DE PRIVACIDAD

Open Experiences podrá modificar o actualizar este Aviso cuando resulte necesario por:

- Cambios legislativos.
- Cambios regulatorios.
- Cambios en nuestros servicios.
- Nuevas tecnologías.
- Cambios en proveedores.
- Cambios en nuestras prácticas de tratamiento de datos.
- Nuevas finalidades de tratamiento.

La versión vigente estará disponible en:

openexperiences.travel

Cuando corresponda, podremos comunicar cambios relevantes mediante el sitio web, correo electrónico u otros medios razonables.

La legislación exige informar el procedimiento y medio mediante el cual se comunicarán modificaciones al aviso de privacidad.

24. RELACIÓN CON OTROS DOCUMENTOS

Este Aviso de Privacidad debe interpretarse conjuntamente con los demás documentos legales publicados por Open Experiences, incluyendo:

- **Términos y Condiciones.**
- **Política de Cancelaciones, Cambios y Reembolsos.**
- **Política de Cookies/Tracking.**

Cada documento regula materias distintas.

La **Política de Cancelaciones, Cambios y Reembolsos** regula las condiciones aplicables a cancelaciones, cambios, reprogramaciones y reembolsos de las reservaciones.

El presente Aviso regula exclusivamente el tratamiento de datos personales.

25. LEGISLACIÓN APLICABLE

El tratamiento de datos personales se realizará conforme a la legislación mexicana aplicable en materia de protección de datos personales y demás disposiciones que resulten aplicables.

En caso de modificación de la legislación, Open Experiences realizará las actualizaciones correspondientes a sus procesos y, cuando resulte necesario, a este Aviso.

26. CONTACTO

Para cualquier pregunta relacionada con este Aviso de Privacidad o con el tratamiento de datos personales:

Open Experiences
Razón social: OPEN EXPERIENCES
Domicilio: Blvd Fco Medina Ascencio 3945 local F4, Marina Vallarta, C.p. 48335 Puerto Vallarta, Jalisco.
Correo electrónico: contacto@openexperiences.travel
Sitio web: openexperiences.travel

Para solicitudes ARCO, revocación de consentimiento o limitación del uso de datos, se recomienda utilizar el asunto:

“Solicitud de Datos Personales – [Nombre de la persona titular]”

27. FECHA DE VIGENCIA

El presente Aviso de Privacidad entra en vigor a partir de:

19/09/2026

Última actualización: 19/09/2026