

POLÍTICA DE CANCELACIONES, CAMBIOS Y REEMBOLSOS

Open Experiences

Última actualización: 19/09/2026

Esta Política establece las condiciones aplicables a las cancelaciones, cambios y solicitudes de reembolso de las experiencias y servicios turísticos comercializados a través de **Open Experiences**.

Al realizar una reservación, el usuario reconoce haber leído y aceptado esta Política, junto con los Términos y Condiciones aplicables al servicio contratado.

1. RESERVACIONES CON DEPÓSITO

Cuando la reservación se realice mediante el pago de un **depósito de \$100 MXN por persona**, dicho depósito se considera **no reembolsable**.

En consecuencia, si el usuario cancela una reservación realizada bajo esta modalidad, el depósito de \$100 MXN por persona no será devuelto.

El saldo pendiente, en caso de existir, no será cobrado cuando la cancelación sea realizada antes de la fecha del servicio.

2. RESERVACIONES PAGADAS EN SU TOTALIDAD

Para reservaciones cuyo importe haya sido **pagado completamente**, aplicarán las siguientes condiciones:

Anticipación de la cancelación	Reembolso
Más de 48 horas antes de la fecha del servicio	100%
Entre 24 y 48 horas antes de la fecha del servicio	50%
Menos de 24 horas antes de la fecha del servicio	0%
Después de la fecha del servicio o en caso de no presentarse	0%

El plazo se calculará tomando como referencia la **fecha y hora programadas para el inicio de la experiencia**, salvo que en la confirmación de la reservación se indique expresamente un horario distinto.

3. ¿CÓMO SOLICITAR UNA CANCELACIÓN?

Las solicitudes de cancelación deberán realizarse por escrito a través de los canales oficiales de contacto de Open Experiences:

Correo electrónico: contacto@openexperiences.travel

La solicitud deberá incluir, cuando sea posible:

- Nombre de la persona que realizó la reservación.
- Número o referencia de reservación.
- Fecha de la experiencia.
- Nombre de la experiencia contratada.
- Motivo de la cancelación, cuando resulte aplicable.

Para determinar el porcentaje de reembolso correspondiente se tomará como referencia la **fecha y hora en que Open Experiences reciba la solicitud de cancelación**.

4. PROCESAMIENTO DE REEMBOLSOS

Cuando corresponda un reembolso, Open Experiences procesará la devolución por el mismo medio de pago utilizado para realizar la operación, cuando técnicamente sea posible.

Los tiempos efectivos en que el importe se refleje en la cuenta o tarjeta del usuario pueden depender de la institución financiera, procesador de pagos o medio utilizado.

En pagos procesados mediante **Clip**, Open Experiences podrá gestionar la devolución a través de dicho proveedor de servicios de pago, de acuerdo con sus procedimientos operativos aplicables.

Open Experiences no será responsable por retrasos atribuibles exclusivamente a instituciones financieras, emisores de tarjetas o proveedores externos de procesamiento de pagos.

5. CAMBIOS DE FECHA

Las solicitudes para cambiar la fecha de una experiencia estarán sujetas a:

- Disponibilidad de la nueva fecha.
- Condiciones operativas de la experiencia.
- Anticipación con la que se solicite el cambio.

- Cualquier condición particular informada al momento de la reservación.

Un cambio de fecha no se considerará automáticamente una cancelación con derecho a reembolso.

Cuando el cambio sea solicitado con poca anticipación o cuando no exista disponibilidad, podrá aplicarse la política de cancelación correspondiente.

6. CAMBIOS SOLICITADOS POR OPEN EXPERIENCES O EL PRESTADOR

En determinadas circunstancias, Open Experiences o el prestador responsable de la experiencia podrán modificar horarios, puntos de encuentro, itinerarios, actividades o secuencia del recorrido por razones operativas, meteorológicas, de seguridad, navegación, disponibilidad o cualquier otra circunstancia que pueda afectar razonablemente la prestación del servicio.

Cuando exista una modificación sustancial o cuando la experiencia no pueda prestarse por causas atribuibles al prestador, Open Experiences informará al usuario las alternativas disponibles, que podrán incluir:

- Cambio de fecha, sujeto a disponibilidad.
- Reprogramación del servicio.
- Reembolso total o proporcional, según corresponda al servicio no prestado.

Las condiciones concretas dependerán de la naturaleza de la modificación y de la parte del servicio que haya sido afectada.

7. CONDICIONES METEOROLÓGICAS Y DE SEGURIDAD

Las experiencias que involucren navegación, actividades acuáticas, aventura o actividades al aire libre pueden estar sujetas a condiciones meteorológicas, marítimas u operativas.

Cuando por razones de seguridad sea necesario modificar, reprogramar o cancelar una experiencia, Open Experiences y/o el prestador determinarán las alternativas disponibles de acuerdo con las circunstancias del servicio.

La seguridad de los usuarios y de la tripulación tendrá prioridad sobre la realización de cualquier actividad específica.

8. INASISTENCIA Y LLEGADA TARDÍA

Si el usuario no se presenta en el punto de encuentro dentro del horario indicado para el **check-in**, o llega después de la hora límite establecida para la salida, la reservación podrá considerarse como **no presentada (no-show)**.

En estos casos no habrá reembolso, salvo que el prestador de la experiencia determine expresamente lo contrario.

El usuario es responsable de considerar suficiente tiempo para llegar al punto de encuentro.

9. SERVICIOS NO UTILIZADOS

Cuando una experiencia haya comenzado o cuando el usuario decida abandonar voluntariamente una actividad, no utilizar alguna parte del servicio o retirarse antes de su conclusión, no se generará automáticamente un reembolso por los servicios no utilizados.

Lo anterior no limita los derechos que correspondan al consumidor cuando exista incumplimiento del servicio contratado.

10. PROMOCIONES Y CONDICIONES ESPECIALES

Algunas experiencias, promociones, tarifas especiales, paquetes, descuentos o campañas podrán contar con condiciones particulares de cancelación, cambio o reembolso.

Cuando existan condiciones especiales, estas deberán ser informadas al usuario antes de completar la reservación y prevalecerán respecto de esta Política únicamente en aquello que expresamente establezcan.

11. CARGOS, COMISIONES Y DIFERENCIAS DE PAGO

Cuando corresponda un reembolso parcial, este se calculará sobre el importe efectivamente pagado por el servicio, conforme a las condiciones de la reservación.

Los cargos que no formen parte del precio del servicio y que hayan sido cobrados directamente por terceros podrán estar sujetos a las políticas del tercero correspondiente, siempre que dichas condiciones hayan sido informadas previamente al usuario.

12. DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Esta Política no pretende limitar, excluir ni renunciar a los derechos que correspondan al consumidor conforme a la legislación mexicana aplicable.

En particular, ninguna disposición de esta Política deberá interpretarse como una renuncia a derechos irrenunciables o como una autorización para que Open Experiences deje de responder por incumplimientos que legalmente le sean atribuibles.

Las condiciones de cancelación deberán ser informadas de manera clara antes de la contratación del servicio. La normativa turística contempla que los contratos con usuarios incluyan las condiciones correspondientes y el procedimiento de cancelación.

13. RELACIÓN CON LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

Esta Política forma parte integral de los **Términos y Condiciones de Open Experiences**.

En caso de existir una condición particular expresamente informada para una experiencia determinada, dicha condición podrá complementar esta Política.

Si alguna disposición de esta Política resultara incompatible con una disposición legal de aplicación obligatoria, prevalecerá la disposición legal correspondiente.

14. MODIFICACIONES

Open Experiences podrá actualizar esta Política cuando resulte necesario por cambios legales, operativos, comerciales o en los servicios ofrecidos.

La versión aplicable será la que se encuentre publicada y vigente al momento de realizarse la reservación, sin perjuicio de las disposiciones legales que resulten aplicables.

15. CONTACTO

Para dudas, solicitudes de cancelación, cambios o reembolsos:

Open Experiences

Correo: contacto@openexperiences.travel

Sitio web: openexperiences.travel

Para cualquier solicitud relacionada con una reservación, se recomienda proporcionar el número o referencia correspondiente para facilitar su identificación.

RESUMEN DE CANCELACIONES

Depósito de \$100 MXN por persona:

No reembolsable.

Pago completo:

- Más de 48 horas antes → **100% de reembolso**
- Entre 24 y 48 horas antes → **50% de reembolso**
- Menos de 24 horas antes → **sin reembolso**
- Después de la fecha del servicio → **sin reembolso**
- No-show → **sin reembolso**

Las condiciones particulares mostradas durante el proceso de compra forman parte de la reservación y deberán ser revisadas por el usuario antes de efectuar el pago.