

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

CONTRATO DE ADHESIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS Y EXPEDICIONES DE AVENTURA

Plataforma Digital: www.mayaquestadventures.com | Última actualización: 21 de junio de 2026

ADVERTENCIA LEGAL Y CONSENTIMIENTO EXPRESO: LEA DETALLADAMENTE ESTE DOCUMENTO ANTES DE NAVEGAR POR ESTE SITIO WEB, ADQUIRIR CUALQUIER TOUR, CONTRATAR SERVICIOS DE EXPEDICIÓN O EFECTUAR PAGOS. ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES CONSTITUYEN UN CONTRATO LEGALMENTE VINCULANTE ENTRE USTED Y MAYA QUEST ADVENTURES. EL HECHO DE NAVEGAR, REGISTRARSE O ADQUIRIR UN SERVICIO IMPLICA LA ACEPTACIÓN ABSOLUTA E IRREVOCABLE DE TODAS LAS CLÁUSULAS AQUÍ ESTIPULADAS, INCLUYENDO LAS EXCLUSIONES DE RESPONSABILIDAD POR ACTIVIDADES DE RIESGO DE AVENTURA.

1. DECLARACIONES PRELIMINARES Y NATURALEZA JURÍDICA

El presente documento establece los Términos y Condiciones Generales de Uso (en lo sucesivo los "Términos") que regulan el acceso, navegación, uso y contratación de servicios a través del sitio web oficial **www.mayaquestadventures.com** (en lo sucesivo la "Plataforma" o el "Sitio"), operado bajo la marca comercial registrada **Maya Quest Adventures** (en lo sucesivo la "Empresa"), dedicada de forma profesional a la intermediación, organización, logística y operación de servicios de turismo receptivo, expediciones arqueológicas, ecoturismo, turismo de aventura y experiencias culturales.

Para efectos de los presentes Términos, se entenderá por "Usuario" o "Cliente" a toda persona física o moral que acceda al Sitio web, interactúe con sus interfaces, se registre en sus bases de datos o contrate de manera directa o indirecta los paquetes de viaje, excursiones, transportaciones o actividades recreativas provistas por la Empresa.

2. OBJETO SOCIAL Y ÁMBITO DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS

Maya Quest Adventures es una agencia especializada que pone a disposición del Usuario una infraestructura digital para la planeación y reserva de actividades turísticas enfocadas principalmente en la región del sureste mexicano, el mundo maya y zonas bioculturales protegidas. Los servicios comerciales que pueden ser contratados comprenden, de manera enunciativa más no limitativa:

- **Expediciones Arqueológicas:** Visitas guiadas especializadas a monumentos, complejos y zonas arqueológicas protegidas por el Instituto Nacional de Antropología e Historia (INAH).
- **Ecoturismo y Turismo de Naturaleza:** Recorridos de exploración biológica, visitas y nado libre en cenotes, lagunas, reservas de la biósfera y santuarios naturales de flora y fauna.
- **Turismo de Aventura y Deporte Extremo:** Senderismo técnico, ascensos, rappel, tirolesas, recorridos en vehículos todo terreno (ATV), kayak y snorkel en arrecifes o ríos subterráneos.
- **Logística Integral:** Coordinación de transportación terrestre privada o colectiva, servicios de guías de turistas certificados bajo las Normas Oficiales Mexicanas (NOM), servicios de alimentos tradicionales y acceso a parques ecológicos privados.

3. PROCESO DE RESERVACIÓN, TARIFAS, COMISIONES Y MÉTODOS DE PAGO

A. Cotizaciones e Inventarios en Tiempo Real

Los precios, disponibilidades de fechas, horarios y cupos publicados en la Plataforma se actualizan de forma automatizada. Sin embargo, toda solicitud de reserva efectuada por el Usuario estará sujeta a una validación definitiva de inventario por parte del sistema de soporte de Maya Quest Adventures. La confirmación de la reserva solo se considerará perfecta y vinculante una vez que la Empresa emita un "Voucher de Confirmación de Servicio" con un código de barras o folio electrónico único al correo electrónico proporcionado por el Cliente.

B. Divisas y Cargos Impositivos

Todas las tarifas publicadas en la Plataforma se encuentran expresadas originalmente en Pesos Mexicanos (MXN) y/o en Dólares de los Estados Unidos de América (USD), según se especifique de forma clara en la pasarela de pagos. De conformidad con las leyes fiscales aplicables en los Estados Unidos Mexicanos, los precios indicados incluyen el Impuesto al Valor Agregado (IVA) correspondiente, salvo indicación explícita en contrario para perfiles corporativos extranjeros.

C. Métodos de Pago y Seguridad de Transacciones

El Usuario podrá liquidar el costo de las reservas mediante tarjetas de crédito o débito vigentes (Visa, MasterCard, American Express), transferencias interbancarias (SPEI), o pasarelas electrónicas de pago seguro asociadas (PayPal, Stripe, Openpay, entre otras). La Empresa implementa protocolos de cifrado de datos (SSL/TLS), por lo que no almacena ni manipula de forma directa los números de tarjeta de crédito ni los códigos de seguridad del Cliente, deslindándose de cualquier anomalía de seguridad imputable a las instituciones financieras procesadoras del pago.

4. POLÍTICAS DE CANCELACIÓN, REEMBOLSOS, MODIFICACIONES Y NO-SHOW

La naturaleza logística de las expediciones de aventura requiere la compra anticipada de accesos, el bloqueo de unidades de transporte y la contratación de guías. En consecuencia, se aplican penalizaciones estrictas en caso de cancelación voluntaria por parte del Cliente:

- **Cancelaciones con más de 72 horas de anticipación:** El Cliente tendrá derecho a un reembolso del 85% del monto total pagado, reteniendo la Empresa un 15% por concepto de gastos administrativos y comisiones bancarias no recuperables.
- **Cancelaciones entre 48 y 72 horas de anticipación:** Se otorgará un reembolso equivalente al 50% del costo total del servicio contratado, o en su defecto, la opción de un certificado de viaje (Credit Voucher) por el 70% del valor para ser canjeado en un plazo de 12 meses.
- **Cancelaciones con menos de 48 horas de anticipación:** No se otorgará reembolso alguno, ni parcial ni total, constituyendo una penalización por incumplimiento contractual debido al bloqueo irreversible de la infraestructura operativa.
- **Incomparecencia o No-Show:** Si el Cliente no se presenta en el punto de encuentro (Pick-up Point) acordado a la hora exacta fijada en su Voucher de Confirmación (con una tolerancia máxima de 10 minutos), se considerará "No-Show" y perderá el 100% de los fondos pagados, sin derecho a reprogramación o reembolso.

5. MODIFICACIONES Y CANCELACIONES POR CAUSAS DE FUERZA MAYOR Y CLIMA

Al tratarse de actividades al aire libre y expediciones en entornos naturales complejos, las operaciones de Maya Quest Adventures se rigen bajo estrictas directrices de seguridad climática. La Empresa se reserva el derecho absoluto de modificar itinerarios, cambiar destinos de exploración, suspender actividades de aventura o cancelar expediciones de forma total o parcial ante los siguientes eventos de caso fortuito o fuerza mayor:

Condiciones meteorológicas adversas (huracanes, tormentas tropicales, nortes, lluvias torrenciales que eleven el nivel de los ríos subterráneos o cenotes), sismos, incendios forestales, cierres imprevistos decretados por el INAH, contingencias sanitarias, huelgas, bloqueos carreteros, disturbios civiles o mandatos de la Coordinación Nacional de Protección Civil o de las Capitanías de Puerto.

En estos supuestos, la responsabilidad de Maya Quest Adventures se limitará única y exclusivamente a:

- Ofrecer la reprogramación de la actividad para una fecha posterior dentro del mismo año calendario sin costo adicional para el Cliente.
- Emitir un cupón de crédito electrónico por el valor total nominal del tour para ser transferido o utilizado en cualquier otra expedición disponible de la Empresa.
- Si el Cliente demuestra la imposibilidad absoluta de reprogramar debido al término de sus vacaciones, se procederá a un reembolso del importe neto, deduciendo de forma estricta las comisiones cobradas por los motores de pago y los gastos de accesos ya ejercidos ante parques o reservas.

6. EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD JURÍDICA Y ASUNCIÓN EXPRESA DE RIESGOS

CLÁUSULA DE ASUNCIÓN DE RIESGO EN ACTIVIDADES DE TURISMO DE AVENTURA: EL CLIENTE RECONOCE CONSCIENTEMENTE QUE LAS EXPEDICIONES DE AVENTURA, EL SENDERISMO EN SELVA, EL RECORRIDO EN VEHÍCULOS TODO TERRENO, LA EXPLORACIÓN DE RÍOS SUBTERRÁNEOS, EL NADO EN CENOTES DE GRAN PROFUNDIDAD Y EL USO DE TIROLESA CONLLEVAN UN RIESGO INHERENTE DE ACCIDENTES, LESIONES CORPORALES, RASPADURAS, PICADURAS DE INSECTOS, ENFERMEDADES O INCLUSO LA MUERTE. AL CONTRATAR ESTOS SERVICIOS, EL CLIENTE ASUME VOLUNTARIAMENTE DICHOS RIESGOS Y LIBERA A MAYA QUEST ADVENTURES DE CUALQUIER RESPONSABILIDAD PENAL, CIVIL O DE INDEMNIZACIÓN.

Maya Quest Adventures, sus socios comerciales, empleados, guías de turistas y directivos no serán responsables bajo ninguna circunstancia por daños, pérdidas materiales, afectaciones físicas, lesiones parciales, invalidez temporal o permanente, o decesos que sufra el Cliente derivados de:

- Negligencia, imprudencia o desobediencia del Cliente a las instrucciones directas de seguridad impartidas por los guías o coordinadores de la excursión.
- Ocultamiento de padecimientos médicos preexistentes, alergias, condiciones de salud crónicas o incapacidades motrices al momento de registrarse en la actividad.

- Afectaciones causadas por la fauna silvestre endémica de las selvas y ecosistemas visitados (mordeduras, picaduras de insectos, encuentros con animales salvajes).
- Pérdida, robo, destrucción total o parcial de objetos de valor personales del Cliente (teléfonos inteligentes, cámaras fotográficas, pasaportes, joyería, carteras) durante el transcurso del transporte o de las expediciones. El equipaje y los dispositivos electrónicos viajan bajo la estricta y única custodia del Usuario.

7. REQUISITOS DE SALUD, APTITUD FÍSICA Y SEGUROS DE VIAJE

Es responsabilidad exclusiva y obligatoria del Cliente cerciorarse de que tanto él como las personas bajo su tutela que participan en la expedición cuentan con las condiciones de salud física, mental y cardiovascular aptas para el desarrollo de actividades demandantes. Se prohíbe de manera estricta la participación en actividades de turismo de aventura (como rappel, tirolesas y nado en ríos subterráneos) a:

- Mujeres embarazadas o en periodo de gestación de riesgo.
- Personas con afecciones cardíacas graves, hipertensión no controlada, problemas de columna o cirugías mayores recientes.
- Personas que padezcan vértigo severo, epilepsia o problemas respiratorios crónicos.
- Cualquier Usuario que se presente al punto de inicio de la expedición bajo los efectos del alcohol, estupefacientes, psicotrópicos o cualquier sustancia que altere su estado psicomotor, quedando facultado el guía para negarle el servicio de forma definitiva, tipificándose como cancelación por causas imputables al Cliente sin derecho a reembolso.

Aunque la Empresa cuenta con seguros de responsabilidad civil básica de acuerdo con las normativas oficiales para el transporte terrestre, se exhorta de manera categórica a todos los Usuarios a contratar un Seguro de Gastos Médicos Mayores internacional o de viaje con cobertura específica para deportes extremos y turismo de aventura antes de iniciar su itinerario.

8. OBLIGACIONES Y CÓDIGO DE CONDUCTA AMBIENTAL Y CULTURAL

Maya Quest Adventures opera bajo estrictos lineamientos de sustentabilidad, conservación ecológica y respeto irrestricto a los pueblos originarios y comunidades indígenas mayas. El Usuario se compromete formalmente a observar el siguiente código de conducta durante la expedición:

- **Protección del Entorno:** Abstenerse de arrojar basura, colillas de cigarro, plásticos o residuos de cualquier índole en las selvas, senderos, cenotes o monumentos históricos.
- **Prohibición de Químicos Contaminantes:** No utilizar protectores solares comerciales, bloqueadores, cremas corporales, perfumes ni repelentes de insectos que no sean 100% biodegradables antes de ingresar a nadar a cenotes, ríos subterráneos o lagunas, a fin de evitar la alteración de los mantos acuíferos.
- **Respeto al Patrimonio Arqueológico e Histórico:** No alterar, rayar, escalar (en zonas prohibidas por el INAH), sustraer piedras, fragmentos de estuco, artefactos o flora de las zonas arqueológicas o reservas naturales protegidas. Cualquier sustracción ilegal será reportada a las autoridades federales, configurándose un delito federal.
- **Comportamiento Cívico:** Mantener un trato respetuoso, digno y pacífico hacia los guías locales, choferes, personal de apoyo y miembros de las comunidades visitadas. Queda prohibida la agresión verbal, física o comportamientos de discriminación.

9. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL DE LA EMPRESA

Todo el contenido integrado o desplegado en la Plataforma www.mayaquestadventures.com, que incluye de forma enunciativa pero no limitativa los logotipos comerciales, isotipos, diseños de marca, nombres comerciales, eslóganes, textos de itinerarios de viaje creados de forma original, fotografías de expediciones propiedad de la Empresa, videos, códigos de programación web, scripts y software de reservas, representan propiedad intelectual y comercial exclusiva de la Empresa o de sus licenciantes.

Queda estrictamente prohibida la reproducción parcial o total, copia, distribución, almacenamiento digital, minería de datos o comercialización de cualquiera de los elementos protegidos sin el consentimiento expreso y por escrito de los representantes legales de Maya Quest Adventures. Cualquier infracción a los derechos de propiedad industrial será perseguida civil y penalmente de acuerdo con la Ley Federal de Protección a la Propiedad Industrial de México.

10. RESPONSABILIDAD SOBRE SERVICIOS INTERMEDIOS DE TERCEROS

El Usuario reconoce que Maya Quest Adventures actúa, en diversos esquemas comerciales, como un agente intermediario entre el Cliente y los prestadores finales de servicios independientes (como hoteles, restaurantes independientes, cooperativas de guías locales ejidales, parques temáticos corporativos y transportistas concesionados federales).

Por lo tanto, la Empresa no asume responsabilidad alguna por deficiencias operativas, sobreventas (*overbooking*), intoxicaciones alimentarias en establecimientos ajenos, retrasos de vuelos o de transportes de terceros, ni pérdidas materiales causadas por la operación de dichos proveedores independientes. Maya Quest Adventures coadyuvará con el Cliente en la gestión de sus reclamaciones ante las instancias correspondientes (como la Procuraduría Federal del Consumidor - PROFECO), pero sin asumir una responsabilidad solidaria o directa.

11. POLÍTICA DE ENLACES EXTERNOS Y COOKIES

El Sitio web puede incorporar enlaces técnicos a portales de terceros con fines meramente informativos o logísticos (por ejemplo, mapas de Google Maps, perfiles de redes sociales, pasarelas de pago externas o el sitio web del INAH). La Empresa no controla ni valida el contenido, seguridad digital ni políticas de privacidad de tales sitios web externos.

Asimismo, se hace constar que la Plataforma implementa "cookies" de origen y de terceros para optimizar los procesos de navegación y habilitar las funciones del carrito de reservas turísticas. El Usuario tiene la facultad plena de desactivar dichas cookies desde la configuración de su navegador web, aceptando que dicha inhabilitación podría impedir la conclusión exitosa de sus reservas en línea.

12. JURISDICCIÓN, LEGISLACIÓN APLICABLE Y COMPETENCIA

Para todo lo relacionado con la validez, interpretación, cumplimiento, ejecución y resolución de controversias derivadas de los presentes Términos y Condiciones, así como de los contratos de servicios turísticos celebrados a través de la Plataforma, las partes acuerdan someterse expresamente a las ****Leyes Federales de los Estados Unidos Mexicanos**** y a la competencia de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) en su vía administrativa.

Para la vía judicial, el Usuario y la Empresa se someten formalmente y de manera irrevocable a la jurisdicción de los ****Tribunales Competentes con sede en la Ciudad de México****, renunciando expresamente a cualquier otro fuero o competencia territorial que por razón de sus domicilios presentes o futuros, o por el lugar de celebración de las expediciones, pudiera corresponderles.

AL PROCEDER CON LA RESERVA Y EL PAGO EN EL SITIO WWW.MAYAQUESTADVENTURES.COM, EL TITULAR DECLARA HABER LEÍDO CON DETENIMIENTO Y ACEPTADO SIN RESERVAS LOS PRESENTES TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE USO.