

TÉRMINOS Y CONDICIONES

SENSES Travel Agency® · www.sensestravel.mx

I. Sobre SENSES Travel Agency®

SENSES Travel Agency® es la marca registrada de Enjoy The Moment S.A. de C.V. (en adelante, "la Agencia"), empresa hidalguense dedicada a la organización de viajes redondos y recorridos turísticos hacia conciertos, museos, parques recreativos, eventos culturales y eventos deportivos, así como a la renta de unidades con operador.

La Agencia opera de manera independiente y no ofrece servicios compartidos con otras agencias. Toda contratación se realiza exclusivamente a través de los medios señalados en la sección XIV de este documento.

II. Aceptación de estos Términos y Condiciones

El uso de nuestro sitio web, la reservación de cualquiera de nuestros servicios, y/o la realización de un pago de apartado, implican la lectura, entendimiento y aceptación de estos Términos y Condiciones, así como de los documentos específicos que resulten aplicables según el servicio contratado: el Aviso de Privacidad, el Deslinde de Responsabilidad, y el contrato correspondiente (Viaje Redondo en Tour, Viaje Redondo con Boleto, o Renta de Unidad).

En caso de discrepancia entre estos Términos y Condiciones y el contrato específico aplicable a un servicio, prevalecerán las condiciones del contrato específico.

III. Descripción de nuestros servicios

La Agencia ofrece las siguientes modalidades de servicio:

- Viaje redondo en tour: transporte compartido hacia el destino acordado, sin gestión de boleto de entrada
- Viaje redondo con boleto: transporte compartido hacia el destino acordado, incluyendo la gestión de adquisición del boleto de entrada al evento
- Renta de unidad (servicio ejecutivo): unidad con chofer/operador de la Agencia para uso exclusivo del Cliente, cotizada por horas

Los viajes de tour (con o sin boleto) requieren un mínimo de 3 personas confirmadas para realizarse. De no reunirse dicho mínimo, el servicio se presta bajo la modalidad de renta ejecutiva, multiplicando por 3 el costo total del transporte y dividiéndolo entre los pasajeros efectivamente confirmados.

IV. Registro y datos personales

Actualmente, el registro de clientes se realiza al momento de reservar (vía WhatsApp, llamada telefónica, de manera presencial, o a través de www.sensestravel.mx), formalizándose con el pago del apartado correspondiente. El tratamiento de los datos personales del Cliente y, en su caso, de sus acompañantes, se rige por el Aviso de Privacidad vigente de la Agencia.

Previo al viaje, la Agencia proporciona al Cliente un formulario para recabar la información necesaria para el programa "CREDITO SENSES", la personalización del gafete (en caso de solicitarse), la elección de bebida, y el punto de ascenso y descenso de cada pasajero.

Con el nombre del Cliente titular y, en su caso, de sus acompañantes, la Agencia genera un folio de servicio por cada viaje realizado, mismo que facilita la atención al cliente a través de nuestros canales oficiales. El folio puede solicitarse en cualquier momento, siempre que se acredite haber viajado con la Agencia.

V. Videovigilancia y fotografías

Las unidades de la Agencia cuentan con cámaras de videograbación en el interior y exterior. Asimismo, en la mayoría de los tours se toman fotografías con fines de promoción y evidencia del servicio, mismas que pueden publicarse en la sección "Comunidad SENSES" de nuestro sitio web. La toma de esta fotografía es opcional y el Cliente puede declinar al momento; la única excepción es la fotografía de clientes ganadores de un premio dentro del programa CREDITO SENSES, la cual es obligatoria como condición para la entrega del premio. El detalle completo de este tratamiento se encuentra en el Aviso de Privacidad vigente.

VI. Programa CREDITO SENSES

Cada viaje contratado otorga al Cliente un crédito del programa "CREDITO SENSES", acumulable para dinámicas y sorteos organizados por la Agencia. La participación en este programa es opcional y se rige por sus propios términos, así como por el Aviso de Privacidad vigente.

VII. Precios, apartados y formas de pago

El precio de cada servicio se da a conocer al Cliente al momento de la reservación. Para asegurar su lugar o la disponibilidad de la unidad, el Cliente debe realizar un pago de apartado:

- Viajes de tour (con o sin boleto): apartado desde \$200.00 M.N. por persona
- Renta de unidad: apartado desde el 30% del costo total de la renta

Los apartados y saldos pueden cubrirse mediante transferencia bancaria. También se aceptan todas las tarjetas bancarias, únicamente cuando el pago se realiza en línea a través de www.sensestravel.mx. El saldo pendiente del transporte o renta deberá liquidarse a más tardar un día antes del evento, o bien, antes de abordar la unidad.

Todo pago realizado a la Agencia es revisado ante el Banco de México (Banxico). Se recomienda al Cliente conservar su comprobante de pago, ya que puede ser requerido para cualquier aclaración relacionada con su transacción.

VIII. Política de cancelaciones

Las condiciones de cancelación varían según el servicio contratado y se detallan en el contrato correspondiente:

- Viaje redondo en tour: cancelación escalonada según días de anticipación (100% con 30 días o más; 50% entre 29 y 14 días; 25% entre 13 y 7 días; sin cancelación ni reembolso con menos de 7 días, generándose además una deuda por el saldo pendiente del viaje, salvo que se cubra el espacio con otra persona)
- Viaje redondo con boleto: no aplica la cancelación escalonada; el boleto debe liquidarse al 100% independientemente de la cancelación
- Renta de unidad: no procede cancelación bajo ninguna circunstancia una vez confirmada la reservación

Si la Agencia cancela un servicio, o por causa imputable a la Agencia el servicio no se realiza, se hará devolución completa al Cliente, más una compensación en forma de cupón equivalente al 10% del valor del servicio, para uso en un servicio futuro. Si el evento es cancelado por el promotor u organizador con anticipación y el viaje aún no se ha realizado, procede la devolución completa respecto del transporte.

IX. Boletos para eventos

Los boletos únicamente pueden adquirirse como parte del paquete descrito en el Contrato de Viaje Redondo con Boleto, y son de uso personal e intransferible del Cliente y sus acompañantes registrados. Queda estrictamente prohibida su reventa.

- Apartado obligatorio de al menos el 50% del costo del boleto, con un plazo estándar de 15 días naturales para liquidar el saldo (con opción de financiamiento adicional sujeto a comisión, liquidando en su totalidad al menos un mes antes del evento)
- El pago de boletos únicamente puede realizarse mediante transferencia bancaria
- El boleto se entrega una vez pagado el paquete completo; en eventos de alta demanda, la entrega puede realizarse hasta el mismo día del evento, con el fin de evitar la reventa
- El boleto no es cancelable ni reembolsable, salvo reacomodo gestionado directamente con la Agencia

Si la Agencia detecta reventa de paquetes a nombre de SENSES, dicha conducta será reportada ante las autoridades competentes por usurpación de identidad, y el Cliente será vetado de la Agencia de forma permanente.

X. Servicios adicionales

- Bebidas: dos bebidas no alcohólicas incluidas por persona en los viajes de tour
- Gafete personalizado (opcional): \$70.00 M.N.; \$50.00 M.N. si se entrega el día del evento; gratuito en el primer viaje para clientes nuevos; puede intercambiarse por las dos bebidas incluidas
- GPS para menores de edad (opcional, bajo solicitud): medida de seguridad adicional; cuota de recuperación de \$450.00 M.N. si no se devuelve
- Powerbanks (opcional, bajo solicitud, disponibles en los viajes de tour): cuota de recuperación de entre \$400.00 y \$800.00 M.N. si no se devuelven, según el modelo

Tanto el GPS como las powerbanks se prestan mediante un depósito en garantía de \$100.00 M.N., reembolsable al momento de la devolución. La disponibilidad es limitada; reservar con anticipación da preferencia para solicitarlos.

XI. Cobertura del seguro

La Agencia cuenta con un seguro de viajero/pasajero cuya cobertura aplica única y exclusivamente durante el trayecto de transporte, es decir, mientras el Cliente se encuentra a bordo de la unidad. Dicho seguro NO cubre incidentes ocurridos fuera de la unidad, incluyendo el tiempo de estancia en el destino, recinto o evento correspondiente.

XII. Deslinde de responsabilidad

El uso de nuestros servicios implica la aceptación del Deslinde de Responsabilidad vigente, el cual detalla los riesgos inherentes al servicio de transporte, las obligaciones del Cliente durante el recorrido, y los límites de responsabilidad de la Agencia respecto de las actividades realizadas dentro de los recintos visitados (conciertos, museos, parques recreativos, eventos culturales y deportivos), las cuales son operadas por terceros ajenos a la Agencia.

XIII. Contratación por canales oficiales

La Agencia no ofrece servicios compartidos con otras agencias; toda contratación debe realizarse exclusivamente a través de los medios publicados en el sitio web www.sensestravel.mx, o por el personal de la Agencia, mismo que opera con gafete oficial y se encuentra registrado en los formularios de atención a clientes.

Ninguna persona ajena a los coordinadores de la Agencia está autorizada para ofrecer viajes o boletos para eventos. La recepción de pagos se realiza exclusivamente en las cuentas bancarias proporcionadas a través de los canales oficiales de la Agencia. El Cliente reconoce que cualquier pago realizado por fuera de dichos canales o cuentas es responsabilidad exclusiva de quien lo realice, y no genera obligación alguna para la Agencia.

XIV. Material audiovisual

El material audiovisual (fotografías y/o video) que, en su caso, la Agencia proporcione al Cliente tiene la finalidad de mejorar su experiencia y es de uso exclusivo del Cliente en relación con el servicio contratado. Queda prohibido el uso indebido, la modificación o el plagio de dicho material para fines distintos a los propios de su experiencia personal; su incumplimiento será denunciado ante las autoridades correspondientes.

XV. Negativa o suspensión permanente del servicio

La Agencia se reserva el derecho de negar el servicio de forma permanente a toda persona que cometa alguna falta administrativa, incurra en falta de respeto o agresión hacia el personal de la Agencia, o viole los términos establecidos para la contratación y uso de sus servicios, sin que ello genere responsabilidad ni derecho a reembolso a favor del Cliente cuando la causa de la negativa le sea imputable.

Adicionalmente, la Agencia podrá proceder legalmente en contra de la persona responsable, conforme a la naturaleza y gravedad de la falta cometida.

XVI. Modificaciones a estos Términos y Condiciones

La Agencia se reserva el derecho de actualizar estos Términos y Condiciones en cualquier momento. Las modificaciones estarán disponibles en www.sensestravel.mx, y se recomienda a los Clientes revisarlos periódicamente.

XVII. Legislación aplicable y jurisdicción

Para la interpretación y cumplimiento de estos Términos y Condiciones, las partes se someten a la legislación aplicable en el estado de Hidalgo, y a los tribunales competentes del municipio de Pachuca de Soto, Hidalgo, renunciando a cualquier otro fuero que por razón de su domicilio presente o futuro pudiera corresponderles.

XVIII. Contacto

Para dudas, aclaraciones o para ejercer sus derechos ARCO conforme al Aviso de Privacidad vigente, el Cliente puede contactar a la Agencia a través de los siguientes medios oficiales: correo electrónico contacto@sensestravel.mx, o al número 771 749 2651, ya sea por llamada telefónica o WhatsApp.

Para atención al cliente y solicitud del folio de servicio, el medio de contacto principal al teléfono de la agencia o al correo atencionalcliente@sensestravel.mx. Para el canje de créditos del programa "CREDITO SENSES", el medio de contacto es a través de Whastapp y al correo promociones@sensestravel.mx, conforme a lo señalado en las Reglas del Programa vigentes.