



## REGLAMENTO INTERNO PARA EL CONSUMIDOR-CLIENTE FINAL

FAVOR DE LEER DETALLADAMENTE TODOS LOS PUNTOS, ACLARAR DUDAS CON EL TRIP LIDER Y LLENAR/FIRMAR FORMATO ANEXO.

Reservaciones, itinerarios, información y primer contacto;

**Reserva:** Este registro garantiza al cliente un espacio dentro del servicio que ofrece. En él debe incluir datos como nombre, teléfono, correo electrónico, fecha en que se realiza la reserva, quien toma la reserva, días en los que el cliente ocupará sus servicios. También se pueden anotar requerimientos especiales, que sirve para entregar un mejor servicio ya que se puede preparar la logística para la estadía y necesidades del cliente, así como:

- Nombre del contratante.
- Recorrido contratado.
- Tiempo de duración del servicio.
- Número de personas que integran el grupo.
- Idioma (s) en que se proporcionarán los servicios.
- Costo por servicio.
- Gastos incluidos.
- Gastos no incluidos.

Documentación que debe llenar antes de la realización de la actividad y el motivo de ésta.

Previo a la realización de la actividad el cliente deberá llenar la hoja responsiva y datos de salud/emergencias a efecto de conocer sus derechos y términos, alcances y límites de su contratación por parte de nuestra empresa.

### **Seguros que cubre la empresa durante la prestación del servicio.**

La empresa cuenta sin costo extra con un seguro de accidentes y gastos médicos que lo cubre desde el inicio hasta el final de las actividades por parte de ACE seguros, dicha póliza, coberturas y alcances se anexa como documento informativo (documento anexo)

Una vez el cliente sepa de nuestros servicios a través de diferentes medios mercadológicos y para reservar y asegurar su participación se deberá contactar con Diversión en Montaña, quien le proporcionara los requisitos, costos, fechas y demás información relevante mismos que entregara en un boletín informativo (anexo), una vez aceptadas las condiciones y costos, métodos de pago, el cliente deberá cubrir el 50% para reservar su lugar en la actividad, posteriormente se le enviara un itinerario (anexo) con los pormenores de cada actividad, el 50% restante se deberá cubrir el día del evento.

Alta Montaña, Ciclomontañismo, Trekking, Cañonismo,

[www.diversionenmontana.com.mx](http://www.diversionenmontana.com.mx)

info@diversionenmontana.com.mx

Cel. Gladys Aguirre 55 32438930

Cel. Edgar Carrasco 55 13408708

Afiliados y certificados internacionalmente a ICAN, SDI, IMBA.



## **Información / evaluación empresa-cliente que se proporcionan antes, durante y después de la actividad de turismo de aventura:**

- a) Horario en que se realizan las actividades y se ofrecen los servicios.  
Nuestras actividades duran aproximadamente 8 horas/día, según la condición general del grupo, por lo que se deberá cumplir cabalmente con los requisitos preestablecidos de buena salud, condición física y demás requerimientos tratados previamente con el cliente durante el primer contacto contacto-reservación por la empresa-cliente.
- b) Definición por parte del prestador de las condiciones atmosféricas, naturales, condición física y de salud bajo las cuales se pueden o no realizar las actividades.  
Gozar de buena salud física y mental, condición física media a buena o superior, en el caso exclusivo de ciclo montanismo contar con experiencia media o superior en las técnicas del deporte.  
Para el caso de mujeres embarazadas no se podrá dar el servicio bajo ninguna circunstancia. Las condiciones atmosféricas y climáticas serán para cualquier actividad de moderadas a optimas, en cuanto a lluvia, temperatura y luz del día (salvo si se trata de actividades nocturnas previamente determinadas y pactadas, así como contar con el equipo nocturno específico, previamente otorgado o considerado), en caso de contar con factores climáticos de lluvia, visibilidad y temperatura altos a extremos se suspenderá inmediatamente la actividad y se acatará a lo descrito por la responsiva/contrato firmado por el cliente, del cual ya se tiene conocimiento previo por parte de él y ha sido aceptado.  
Estar absolutamente libre de sustancias enervantes/alterantes y de sus efectos.
- c) Edad mínima que debe tener el turista para la realización de la actividad.  
Las edades mínimas para cualquier efecto del desarrollo de nuestras actividades de aventura serán de 12-14 años como mínimo, (se deberá otorgar previamente y por escrito permiso de padres o tutor), y un máximo de 65 años como límite seguro que permite la aseguradora para poder cubrir sus responsabilidades de cobertura de la póliza.  
Independientemente a la edad se deberá contar con un peso mínimo de 40 kgs y un máximo de 110 kgs para hombres y 90 kgs para mujeres.
- d) Riesgos que pueden presentarse durante la realización de las actividades.  
Conforme a lo descrito en la hoja responsiva; Las actividades de aventura se desarrollan en medio ambientes naturales que implican riesgos inherentes, como mordeduras, picaduras, lesiones físicas, pérdidas o daños temporales y/o definitivos incluso más graves, por lo que se requiere durante toda la actividad el máximo de atención, uso de sus facultades y habilidades por parte del cliente.
- e) Comportamiento que debe guardar el turista durante su estancia y/o en el desarrollo de las actividades y medidas de seguridad/responsabilidades a cumplir por el cliente.

Alta Montaña, Ciclomontañismo, Trekking, Cañonismo,

[www.diversionenmontana.com.mx](http://www.diversionenmontana.com.mx)

info@diversionenmontana.com.mx

Cel. Gladys Aguirre 55 32438930

Cel. Edgar Carrasco 55 13408708

Afiliados y certificados internacionalmente a ICAN, SDI, IMBA.



En todo momento el cliente deberá acatar debidamente todas las instrucciones y comportamientos que el guía(s) de aventura de la empresa determine y declare antes, durante y después de las actividades.

No tirar basura ni dejar ningún tipo de residuo, respetar la vida silvestre, solo cazamos imágenes, no alteramos de ninguna forma el medio ambiente y solo dejamos nuestras huellas.

1. Usar de manera correcta y en base a las instrucciones precisas proporcionadas por el guía su equipo de protección individual (EPI) proporcionado por la empresa y no quitárselo durante todo el recorrido, en caso de que el cliente proporcione su propio equipo personal deberá mostrarlo al guía para determinar si es acorde y adecuado a la actividad a desarrollar, para todas las actividades el cliente deberá utilizar calzado con suela antiderrapante y para el caso de alta montaña ropa y calzado específico, previamente determinado y pactado durante el primer contacto y reservación por la empresa-cliente.
  2. Dejar que los clientes se coloquen su equipo de protección individual y una vez que terminen, los guías deberán ajustarlo y supervisarlo de forma correcta con cada participante.
  3. Antes de realizar alguna actividad los guías llevaran a cabo una clínica teórico-práctica en la cual se mostrarán con ejemplos reales y se practicarán las técnicas que se desarrollaran durante la actividad, mismas que el cliente tendrá la oportunidad de aclarar y practicar con toda certeza y habilidad.
  4. No salirse del sendero para caminar.
  5. La progresión durante la actividad deberá ser dependiendo el tamaño del grupo, siendo dos guías al frente, uno al centro y uno atrás cerrando en una proporción de 5 a 1 cliente-guía, con un máximo de 20 participantes por grupo y un mínimo de 2 guías.
  6. No correr en los senderos para evitar resbalones, caídas o torceduras en los pies.
  7. Previo a que los clientes realicen cualquier actividad en cualquiera de nuestras salidas, esta tienen que ser diagnosticada por un guía previamente, estén o no dentro del programa original.
- f) Información básica sobre el ecosistema, la biodiversidad y el patrimonio cultural existentes en el sitio en donde se realizan las actividades, así como de las medidas de protección de los mismos.

El cliente deberá acatar con las siguientes consideraciones y bajo supervisión/autorización de los guías de la empresa:

- Utilizar aquellas áreas usuales de acampado que se hayan utilizado previamente evitando crear nuevas zonas.
- Si existiera la necesidad de utilizar zonas vírgenes de acampado, hacerlo sólo en superficies en donde no se lesionen en forma permanente.
- Evitar usar áreas que empiecen a mostrar signos de desgaste, con el fin de que se recuperen solas.
- Siempre que se acampe, se debe planear los sanitarios, ubicándolos por lo menos a 100 metros de distancia de cualquier cuerpo de agua.
- Procurar caminar sobre las superficies más resistentes del área.

Alta Montaña, Ciclomontañismo, Trekking, Cañonismo,

[www.diversionenmontana.com.mx](http://www.diversionenmontana.com.mx)

info@diversionenmontana.com.mx

Cel. Gladys Aguirre 55 32438930

Cel. Edgar Carrasco 55 13408708

Afiliados y certificados internacionalmente a ICAN, SDI, IMBA.



- Establecer los campamentos alejados de los otros, con la finalidad de minimizar el impacto visual.
- De existir planes sobre el acampado en cierta área, ajustarse a ellos.
- Acampar lejos de pozos y manantiales, lugares de alimentación para la vida silvestre, nidos, etc.
- Disponer de la comida y sobrantes de forma responsable para evitar habituar a la vida silvestre (no dar de comer a los animales).
- En caso de utilización de fogatas, se deben hacerlas en lugares previamente identificados para ello, Preferentemente no hacerlas.
- No extraer del área natural en donde se están realizando las actividades, flores, piedras, plantas, animales, etc.
- No dejar nada de lo que se lleve consigo en el lugar visitado para evitar deterioro y contaminación del mismo.
- Visita nuestras comunidades y consume los productos y servicios ofrecidos por nuestra población.
- En general acatar las siguientes consideraciones:

Para ahorrar el agua, la energía y realizar un manejo responsable de la basura, atiende las solicitudes que recibirás de los guías de la empresa.

Evita el deterioro o destrucción de la señalización, áreas de uso público, instalaciones o equipamientos del lugar de la actividad.

Acampa solamente en los lugares autorizados, no debes hacerlo en el interior de sitios arqueológicos, terrenos de los comentarios, zonas restringidas y sitios cercanos a los lagos, vertientes y ríos.

No perturbes la tranquilidad de otros visitantes, pobladores locales o de la fauna.

No quemes o realices fogatas no autorizadas.

No laves ropa, utensilios ni uses detergentes en los lagos, ríos o vertientes.

Utiliza los basureros disponibles

Evita dejar evidencia de tu visita (pintar, grabar nombres, etc.), **no dejes rastro**

No laves armas de fuego, consumas bebidas alcohólicas o drogas ni portes productos tóxicos o pesticidas que puedan contaminar nuestro ambiente.

Evita abrir nuevas sendas o realizar desvíos en los senderos cuando realices caminatas.

No toques o te laves los restos que se encuentran en los sitios arqueológicos

No captures, no caces ni depredes la fauna silvestre, así como no compres animales vivos o muertos o productos elaborados con éstos.

No perturbes la vida de los pobladores fotografiándolos o ingresando a sus viviendas y terrenos sin autorización.

A fin de producir la menor cantidad de basura, compra botellas de bebidas de 1 litro o más, evita el consumo de productos desechables como vasos, platos, cubiertos y otros, así como bolsas plástico en cantidades innecesarias. Para cualquier aclaración, comentario, sugerencia o quejas, favor de dirigirse a los teléfonos abajo citados.

Alta Montaña, Ciclomontañismo, Trekking, Cañonismo,

[www.diversionenmontana.com.mx](http://www.diversionenmontana.com.mx)

info@diversionenmontana.com.mx

Cel. Gladys Aguirre 55 32438930

Cel. Edgar Carrasco 55 13408708

Afiliados y certificados internacionalmente a ICAN, SDI, IMBA.