

AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL DE DIVETULUM

Última actualización: 3 de septiembre de 2026

En cumplimiento de la legislación mexicana aplicable en materia de protección de datos personales, **Divetulum** pone a disposición de sus clientes, usuarios, visitantes y prospectos el presente Aviso de Privacidad.

Este Aviso explica qué datos personales podemos recabar, para qué los utilizamos, cómo los protegemos y cuáles son los derechos que pueden ejercer los titulares de los datos.

1. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

El responsable del tratamiento de los datos personales recabados a través de este sitio web es:

Nombre comercial: Divetulum

Domicilio: Calle Centauro Sur No. 18, esquina Sol Oriente, Tulum Centro, Tulum, Quintana Roo, México.

Correo electrónico: reservations@divetulum.com

Teléfono / WhatsApp: +52 55 1338 8108

Sitio web: divetulum.com

Razón social: GLENDA AMIRA HERNANDEZ SALAZAR

RFC: HESG640810K94

Para efectos del presente Aviso, se denominará a dicho responsable como **“Divetulum”**.

2. DATOS PERSONALES QUE PODEMOS RECABAR

Dependiendo de la interacción que el usuario tenga con Divetulum, podremos recabar los siguientes datos:

Datos de identificación

- Nombre y apellidos.
- Edad o fecha de nacimiento.
- Nacionalidad, cuando sea necesaria para la prestación del servicio.
- Datos de identificación necesarios para determinadas actividades.

Datos de contacto

- Correo electrónico.
- Número telefónico.
- Número de WhatsApp.
- Domicilio, cuando sea necesario para facturación, transporte u otros servicios.

Datos relacionados con reservas

- Fecha de la actividad.
- Número de participantes.
- Tipo de tour contratado.
- Información relacionada con experiencia de buceo.
- Nivel de certificación.
- Número de certificación.
- Información necesaria para organizar la actividad.

Datos de pago

Cuando el pago se realice mediante tarjeta, el procesamiento podrá efectuarse mediante proveedores especializados.

Divetulum podrá recibir información relacionada con la transacción, como:

- Importe.
- Fecha de pago.
- Estado de la transacción.
- Método de pago.
- Identificador de transacción.

Divetulum no necesita almacenar directamente el número completo de la tarjeta bancaria para procesar una reserva cuando el pago sea gestionado por un proveedor externo especializado.

El procesamiento de la información bancaria también podrá estar sujeto a los avisos y políticas de privacidad del proveedor de pagos correspondiente.

3. DATOS PERSONALES SENSIBLES

Debido a la naturaleza de los servicios de buceo y actividades acuáticas, Divetulum podrá requerir información relacionada con la condición física o médica del participante.

Esta información puede incluir datos relacionados con:

- Condiciones médicas.
- Antecedentes relevantes para la práctica del buceo.
- Lesiones.
- Medicamentos.
- Cirugías.
- Condiciones respiratorias o cardiovasculares.
- Condiciones relacionadas con oído y equilibrio.
- Embarazo.
- Otras circunstancias que puedan afectar la seguridad durante la actividad.

Cuando dicha información tenga carácter de dato personal sensible conforme a la legislación aplicable, será tratada con las medidas de protección correspondientes y únicamente para las finalidades para las que resulte necesaria.

Divetulum solicitará el consentimiento correspondiente cuando sea legalmente necesario para el tratamiento de datos sensibles.

El suministro de información médica que resulte necesaria para determinar la seguridad de una actividad podrá ser requisito para participar en determinados tours.

4. FINALIDADES PRIMARIAS

Los datos personales serán utilizados para las siguientes finalidades necesarias para la relación con el Cliente:

1. Crear y administrar reservas.
2. Procesar compras.
3. Confirmar reservaciones.

4. Procesar y verificar pagos.
5. Contactar al Cliente respecto de su reserva.
6. Organizar tours y actividades.
7. Coordinar transporte cuando corresponda.
8. Determinar si se cumplen los requisitos de participación.
9. Gestionar información relacionada con certificaciones de buceo.
10. Evaluar información necesaria para la seguridad del participante.
11. Atender solicitudes, dudas, modificaciones y cancelaciones.
12. Gestionar reembolsos.
13. Emitir comprobantes y facturas cuando sean solicitados.
14. Cumplir obligaciones legales.
15. Atender reclamaciones y procedimientos administrativos o legales.
16. Prevenir operaciones fraudulentas.
17. Proteger la seguridad de clientes, empleados y terceros.
18. Mantener registros administrativos y contables de las operaciones.

Estas finalidades son necesarias para proporcionar los servicios contratados y administrar la relación con el Cliente.

5. FINALIDADES SECUNDARIAS

Con el consentimiento correspondiente cuando resulte necesario, Divetulum podrá utilizar determinados datos personales para:

- Enviar promociones.
- Enviar novedades sobre tours.
- Informar sobre nuevos servicios.
- Realizar campañas de marketing.
- Enviar encuestas de satisfacción.
- Solicitar opiniones o reseñas.
- Analizar preferencias de los clientes.
- Mejorar productos y servicios.
- Realizar comunicaciones comerciales.

El usuario podrá oponerse al uso de sus datos para finalidades secundarias siguiendo el procedimiento indicado en este Aviso.

La negativa para el tratamiento con finalidades secundarias no afectará la posibilidad de contratar los servicios de Divetulum, salvo cuando exista una razón legítima y legalmente justificada.

6. COOKIES Y TECNOLOGÍAS DE RASTREO

El sitio web divetulum.com podrá utilizar cookies, píxeles, etiquetas y tecnologías similares para:

- Facilitar la navegación.
- Recordar preferencias.
- Mantener sesiones.
- Analizar el uso del sitio.
- Mejorar la experiencia del usuario.
- Medir campañas publicitarias.
- Prevenir fraude.
- Generar estadísticas.

Algunas cookies pueden ser proporcionadas por terceros que prestan servicios tecnológicos, analíticos, publicitarios o de procesamiento de pagos.

El usuario podrá configurar su navegador para bloquear o eliminar determinadas cookies. Algunas funciones del sitio podrían verse afectadas como consecuencia de ello.

7. TRANSFERENCIAS DE DATOS

Para poder prestar los servicios, Divetulum podrá compartir determinados datos personales con proveedores y terceros que actúen como prestadores de servicios, incluyendo, según corresponda:

- Proveedores de procesamiento de pagos.
- Empresas de transporte.
- Operadores turísticos.
- Administradores de cenotes.
- Proveedores de servicios de buceo.
- Proveedores de equipo.
- Proveedores de sistemas de reservas.
- Servicios de alojamiento web.
- Servicios de correo electrónico.
- Proveedores tecnológicos.
- Asesores contables, legales o administrativos.
- Autoridades competentes cuando exista una obligación legal.

Divetulum procurará que los terceros que reciban información únicamente utilicen los datos para las finalidades correspondientes al servicio prestado.

Cuando una transferencia requiera consentimiento conforme a la legislación aplicable, éste será solicitado en la forma correspondiente.

8. CONSERVACIÓN DE LOS DATOS

Divetulum conservará los datos personales durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades descritas en este Aviso, así como durante los periodos necesarios para cumplir obligaciones legales, fiscales, administrativas, contractuales o para atender posibles reclamaciones.

Una vez que los datos ya no sean necesarios, serán eliminados, bloqueados o tratados conforme a las obligaciones legales aplicables.

9. MEDIDAS DE SEGURIDAD

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

- Pérdida.
- Daño.
- Alteración.
- Destrucción.
- Acceso no autorizado.
- Uso indebido.
- Divulgación no autorizada.

No obstante, ningún sistema de transmisión o almacenamiento electrónico puede garantizar seguridad absoluta.

El usuario también deberá adoptar medidas razonables para proteger sus dispositivos, contraseñas y cuentas.

10. DERECHOS ARCO

El titular de los datos personales podrá ejercer los derechos de:

Acceso

Conocer qué datos personales posee Divetulum y cómo son utilizados.

Rectificación

Solicitar la corrección de datos personales que sean inexactos, incompletos o incorrectos.

Cancelación

Solicitar la eliminación de sus datos personales cuando proceda conforme a la legislación aplicable.

Oposición

Oponerse al tratamiento de sus datos personales en determinados casos.

11. PROCEDIMIENTO PARA EJERCER DERECHOS ARCO

Para ejercer derechos ARCO, el titular deberá enviar una solicitud a:

reservations@divetulum.com

La solicitud deberá incluir, como mínimo:

1. Nombre del titular.
2. Medio para recibir respuesta.
3. Identificación o documentación que permita acreditar la identidad.
4. Descripción clara del derecho que desea ejercer.
5. Descripción de los datos personales involucrados.
6. Cualquier información adicional que facilite la localización de los datos.

Cuando se solicite rectificación, deberán señalarse las modificaciones solicitadas y, cuando corresponda, proporcionar documentación que sustente la solicitud.

Divetulum dará trámite a la solicitud conforme a los plazos y procedimientos establecidos por la legislación aplicable.

Cuando sea necesario, Divetulum podrá solicitar información adicional para verificar la identidad del solicitante.

12. LIMITACIÓN DEL USO DE DATOS PARA MARKETING

El titular podrá solicitar que sus datos no sean utilizados para recibir comunicaciones promocionales.

Para solicitarlo, deberá enviar un correo a:

promotions@divetulum.com

indicando en el asunto:

“BAJA DE COMUNICACIONES COMERCIALES”

Divetulum procesará la solicitud conforme a los plazos aplicables.

13. REVOCACIÓN DEL CONSENTIMIENTO

Cuando el tratamiento de datos personales se base en el consentimiento del titular, éste podrá solicitar su revocación.

La solicitud deberá enviarse a:

reservations@divetulum.com

La revocación podrá estar sujeta a las consecuencias que legalmente correspondan cuando el tratamiento sea necesario para cumplir una obligación contractual, legal o de seguridad.

En determinados casos, retirar el consentimiento podrá impedir que Divetulum continúe prestando un servicio cuando los datos sean indispensables para ello.

14. DATOS DE MENORES DE EDAD

Divetulum procura no recabar deliberadamente datos personales de menores de edad sin la intervención y autorización correspondiente de sus padres, tutores o representantes legales cuando ésta sea necesaria.

Cuando un menor participe en una actividad, la información podrá ser proporcionada por el padre, madre, tutor o representante legal.

15. DATOS DE TERCEROS

Cuando el Cliente proporcione a Divetulum datos personales de otras personas que participarán en una reserva, el Cliente declara que cuenta con autorización o facultades suficientes para proporcionar dicha información cuando legalmente sea necesario.

El Cliente deberá informar a dichas personas sobre la existencia del presente Aviso de Privacidad.

16. FOTOGRAFÍAS Y VIDEOS

Durante los tours podrán generarse fotografías y videos.

Cuando una persona pueda ser identificada mediante dichos materiales y su utilización tenga una finalidad promocional o comercial, Divetulum solicitará las autorizaciones correspondientes cuando sean legalmente necesarias.

Las solicitudes relacionadas con imágenes o videos podrán enviarse a:

reservations@divetulum.com

17. CAMBIOS AL AVISO DE PRIVACIDAD

Divetulum podrá modificar este Aviso de Privacidad para reflejar cambios legales, operativos, tecnológicos o comerciales.

La versión actualizada estará disponible en:

divetulum.com

Cuando resulte legalmente necesario, Divetulum comunicará los cambios por los medios disponibles.

18. CONTACTO EN MATERIA DE PRIVACIDAD

Para preguntas, solicitudes, derechos ARCO, revocación de consentimiento, limitación de uso o cualquier asunto relacionado con el tratamiento de datos personales:

Divetulum

Calle Centauro Sur No. 18, esquina Sol Oriente
Tulum Centro, Tulum, Quintana Roo, México

Correo: reservations@divetulum.com

Teléfono / WhatsApp: +52 55 1338 8108

Sitio web: divetulum.com

Última actualización: 3 de septiembre de 2026.