

DUNE MEXICO

CONDICIONES GENERALES DE VENTA

Las presentes Condiciones Generales de Venta se celebran entre:

Mexico Blue Dream S.A. de C.V., operando bajo el nombre comercial DUNE Mexico, filial de Dune France

Domicilio: Calle 70 entre Avda 10 y 15, Col. Luis Donald Colosio, 77723 Playa del Carmen, Quintana Roo, Mexico

RFC: MBD070806EP3

En adelante denominado "DUNE Mexico"

Y:

Toda persona física o moral que realice una reserva o compra

En adelante denominado "el Cliente"

I. OBJETO

Las presentes condiciones tienen por objeto definir la relación contractual entre DUNE Mexico y el Cliente.

Los servicios incluyen, entre otros:

- Buceo recreativo y formación
- Snorkel
- Excursiones marítimas y terrestres
- Cursos (PADI u otras agencias reconocidas)
- Hospedaje, traslados, renta y venta de equipo

Toda reserva implica la aceptación total y sin reservas de las presentes condiciones.

Las condiciones aplicables serán las vigentes en la fecha de pago (o del primer pago en caso de pago fraccionado).

DUNE Mexico se reserva el derecho de modificar las presentes condiciones en cualquier momento.

DUNE MEXICO

Calle 70 entre Avenida 10 y 15
Playa del Carmen, Q. Roo, México
+52 984 143 7400

mexico@dune-world.com

mexico.dune-world.com

II. RESERVAS

Las reservas pueden realizarse en línea, en agencia, por correo electrónico o por teléfono.

- Se requiere un anticipo mínimo del 50%
- Algunas actividades requieren pago total al momento de la reserva
- El saldo deberá ser cubierto a más tardar el día de la actividad

La reserva se considerará confirmada únicamente tras la recepción del pago y confirmación escrita por parte de DUNE Mexico.

En caso de falta de pago del saldo, DUNE Mexico podrá cancelar la prestación sin reembolso del anticipo.

III. TEMPORADA ALTA

La temporada alta se define como:

- Del 1 de noviembre al 31 de marzo
- Del 1 de julio al 31 de agosto

Durante estos periodos podrán aplicarse condiciones específicas, tales como:

- Plazos de modificación y cancelación extendidos
- Pago total requerido al momento de la reserva
- Disponibilidad limitada

Asimismo, podrán aplicarse condiciones especiales durante periodos como Navidad, Año Nuevo y Semana Santa.

IV. MODIFICACIONES Y CANCELACIONES

1. Modificación por parte del Cliente

- Hasta 48 horas antes de la actividad (7 días en temporada alta)
- Sujeto a disponibilidad y condiciones climáticas

DUNE MEXICO

Calle 70 entre Avenida 10 y 15
Playa del Carmen, Q. Roo, México
+52 984 143 7400

mexico@dune-world.com

mexico.dune-world.com

2. Cancelación por parte del Cliente

- Toda cancelación realizada con menos de 48 horas de antelación o la no presentación (no-show) implica la pérdida total de las cantidades pagadas, sin excepción.
- No se aceptarán solicitudes de reembolso o reprogramación por ningún motivo (incluyendo razones personales, médicas o de transporte).

Es responsabilidad del Cliente contar con un seguro adecuado.

No se realizará ningún reembolso en caso de:

- abandono voluntario
- incumplimiento de las instrucciones
- incapacidad física o técnica del Cliente

3. Cancelación por parte de DUNE Mexico

Las actividades podrán ser modificadas o canceladas en caso de:

- condiciones meteorológicas adversas
- cierre de puerto o decisión de autoridades
- condiciones de seguridad insuficientes
- indisponibilidad de personal calificado

Se propondrá una reprogramación o reembolso.

El reembolso podrá realizarse con deducción de gastos administrativos debidamente justificados.

V. RETRASOS Y AUSENCIA

Cualquier retraso que afecte la operación podrá implicar la pérdida de la actividad sin derecho a reembolso.

VI. CONDICIONES PARTICULARES

1. Certificación

DUNE MEXICO

Calle 70 entre Avenida 10 y 15
Playa del Carmen, Q. Roo, México
+52 984 143 7400

mexico@dune-world.com mexico.dune-world.com

Para las actividades que lo requieran, es obligatorio presentar una certificación de buceo válida.

En caso contrario, la actividad será cancelada sin reembolso.

DUNE Mexico se reserva el derecho de proponer una actividad alternativa adaptada al nivel del Cliente, sin obligación de reembolso.

En su caso, la diferencia de precio será cubierta por el Cliente.

2. Aptitud médica

Para las actividades que lo requieran, el Cliente declara estar en condiciones físicas aptas.

Esto deberá acreditarse mediante:

- cuestionario médico
- o certificado médico de menos de un año

En caso de no presentar la documentación requerida, DUNE Mexico podrá negar la participación sin reembolso.

Podrá proponerse una actividad alternativa bajo las mismas condiciones.

3. Conducta

DUNE Mexico podrá negar la participación a cualquier Cliente:

- bajo efectos de alcohol o sustancias
- que represente un riesgo

Sin derecho a reembolso.

VII. MÍNIMO DE PARTICIPANTES

Algunas actividades están sujetas a un número mínimo de participantes.

En caso de no alcanzarse, DUNE Mexico podrá:

- reprogramar la actividad
- ofrecer una alternativa equivalente

Si no se llega a un acuerdo, se procederá al reembolso.

DUNE MEXICO

Calle 70 entre Avenida 10 y 15
Playa del Carmen, Q. Roo, México
+52 984 143 7400

mexico@dune-world.com

mexico.dune-world.com

VIII. EQUIPO

El Cliente es responsable del equipo rentado o prestado durante su uso.

En caso de pérdida, daño o uso negligente, se facturará su reparación o reemplazo al precio público.

IX. EQUIPO PERSONAL

El uso de equipo personal es bajo responsabilidad del Cliente.

DUNE Mexico no se hace responsable por pérdida, robo, daño, corrosión o filtración de agua.

X. USO DE IMAGEN

Salvo oposición expresa, el Cliente autoriza el uso de su imagen con fines promocionales.

Podrá solicitar su retiro, siempre que identifique los medios correspondientes.

XI. MENORES

Los menores deberán estar acompañados o contar con autorización.

La práctica de buceo en cenotes está prohibida para menores de 15 años.

XII. SEGURO

Se recomienda contratar un seguro que cubra buceo, accidentes, cancelaciones y pérdida de equipo.

XIII. RESPONSABILIDAD

DUNE Mexico no será responsable por casos de fuerza mayor, condiciones climáticas o decisiones gubernamentales.

DUNE MEXICO

Calle 70 entre Avenida 10 y 15
Playa del Carmen, Q. Roo, México
+52 984 143 7400

mexico@dune-world.com mexico.dune-world.com

XIV. MONEDA Y PAGO

Los precios se expresan en pesos mexicanos (MXN).

Los montos en otras monedas son indicativos.

Los pagos deberán realizarse en MXN.

Podrán aplicarse comisiones según el método de pago.

No se aceptarán reclamaciones por diferencias cambiarias o bancarias.

XV. RECLAMACIONES

Las reclamaciones deberán realizarse dentro de un plazo de 7 días a: accounting.mexico@dune-world.com

XVI. PROFECO

De conformidad con la legislación mexicana, el Cliente podrá acudir a la PROFECO en caso de controversia no resuelta.

- Correo: extranjeros@profeco.gob.mx
 - Web: www.profeco.gob.mx
-

XVII. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Las presentes condiciones se rigen por la legislación mexicana.

Cualquier controversia será sometida a los tribunales competentes de Playa del Carmen, Quintana Roo, Mexico.

Fecha de actualización: 1 de abril de 2026

DUNE MEXICO

Calle 70 entre Avenida 10 y 15
Playa del Carmen, Q. Roo, México
+52 984 143 7400

mexico@dune-world.com

mexico.dune-world.com