

DUNE MEXICO

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

Les présentes conditions générales de vente sont conclues entre :

La société Mexico Blue Dream S.A. de C.V., opérant sous le nom commercial DUNE Mexico, filiale de Dune France

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

RFC : MBD070806EP3

Ci-après dénommée « DUNE Mexico »

Et :

Toute personne physique ou morale procédant à une réservation ou un achat

Ci-après dénommée « le Client »

I. OBJET

Les présentes CGV définissent les conditions de vente des prestations proposées par DUNE Mexico, incluant notamment :

- Plongée sous-marine (loisir et formation)
- Snorkeling (PMT)
- Excursions maritimes et terrestres
- Formations (PADI et autres agences reconnues)
- Hébergement, transferts, location et vente de matériel

Toute réservation implique l'acceptation pleine et sans réserve des présentes CGV.

Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date du paiement (ou du premier paiement en cas d'échelonnement).

DUNE Mexico se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment.

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. MODALITÉS DE RÉSERVATION

Les réservations peuvent être effectuées en ligne, en agence, par email ou par téléphone.

- Un acompte minimum de 50 % est requis
- Certaines activités exigent un paiement intégral à la réservation
- Le solde doit être réglé au plus tard le jour de la prestation

La réservation est confirmée uniquement après réception du paiement et validation écrite de DUNE Mexico.

À défaut de paiement du solde, DUNE Mexico se réserve le droit d'annuler la prestation sans remboursement de l'acompte.

III. HAUTE SAISON

La haute saison est définie comme suit :

- Du 1er novembre au 31 mars
- Du 1er juillet au 31 août

Durant ces périodes, certaines conditions spécifiques peuvent s'appliquer, notamment :

- Délais de modification et d'annulation étendus
- Paiement intégral exigé à la réservation pour certaines prestations
- Disponibilités limitées

Des conditions spécifiques peuvent également s'appliquer lors de périodes exceptionnelles (Noël, Nouvel An, Semana Santa).

IV. MODIFICATIONS ET ANNULATIONS

1. Modification par le Client

- Jusqu'à 48 heures avant l'activité (7 jours en haute saison)
- Sous réserve de disponibilité et conditions météo

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. Annulation par le Client

- Toute annulation à moins de 48 heures ou absence (no-show) entraîne la perte totale des sommes versées, sans exception.
- Aucune demande de remboursement ou de report ne sera acceptée pour quelque raison que ce soit (y compris raisons personnelles, médicales ou de transport).

Il appartient au Client de souscrire une assurance adaptée couvrant ces risques.

- Aucun remboursement ne sera effectué en cas :
 - d'abandon volontaire
 - de non-respect des consignes
 - d'incapacité physique ou technique du client

3. Annulation par DUNE Mexico

Les activités peuvent être modifiées ou annulées notamment en cas de :

- Conditions météorologiques défavorables
- Fermeture de port ou décision des autorités
- Conditions de sécurité jugées insuffisantes
- Indisponibilité de personnel qualifié

Une reprogrammation ou un remboursement sera proposé.

Le remboursement pourra être effectué déduction faite d'éventuels frais administratifs justifiés.

V. RETARDS ET ABSENCE

Tout retard du Client impactant l'organisation (transport, bateau, guide, etc.) pourra entraîner la perte de la prestation sans remboursement.

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

VI. CONDITIONS PARTICULIÈRES

1. Certification

Pour les activités le nécessitant, la présentation d'un certificat de plongée valide est obligatoire.

À défaut, la prestation sera annulée sans remboursement.

DUNE Mexico se réserve le droit de proposer une activité adaptée au niveau du Client, sans obligation de remboursement.

Le cas échéant, toute différence de tarif restera à la charge du Client.

2. Aptitude

Pour les activités le nécessitant, le Client atteste être apte à pratiquer l'activité.

Cette aptitude doit être confirmée :

- soit par la complétion d'un questionnaire médical conforme aux standards en vigueur,
- soit par la présentation d'un certificat médical de non contre-indication de moins d'un an.

En cas de doute, d'antécédents médicaux ou de réponse positive au questionnaire, la présentation d'un certificat médical sera obligatoire.

À défaut, DUNE Mexico se réserve le droit de refuser la participation à l'activité, sans remboursement.

DUNE Mexico se réserve également le droit de proposer une activité alternative adaptée, sans obligation de remboursement.

Le cas échéant, toute différence de tarif restera à la charge du Client.

3. Comportement

DUNE Mexico se réserve le droit de refuser un Client :

- sous l'effet d'alcool ou substances
- présentant un danger

Aucun remboursement ne sera consenti.

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

VII. MINIMUM DE PARTICIPANTS

Certaines activités nécessitent un nombre minimum de participants.

En cas de non-atteinte de ce minimum, DUNE Mexico se réserve le droit de proposer :

- une reprogrammation de l'activité,
- une activité alternative de valeur équivalente.

À défaut d'accord du Client sur ces propositions, un remboursement sera effectué.

VIII. MATÉRIEL

Le Client est responsable du matériel loué ou prêté pendant toute la durée de son utilisation.

En cas de perte, dommage ou utilisation négligente, la réparation ou le remplacement sera facturé au prix public.

IX. ÉQUIPEMENT PERSONNEL

L'utilisation de matériel personnel se fait sous l'entière responsabilité du Client.

DUNE Mexico décline toute responsabilité en cas de perte, vol, dommage, infiltration d'eau ou corrosion.

DUNE Mexico peut refuser l'utilisation d'un équipement jugé non conforme.

X. DROIT À L'IMAGE

Sauf opposition écrite préalable, le Client autorise DUNE Mexico à utiliser son image à des fins promotionnelles, sans contrepartie financière et sans limitation de durée.

Le Client peut demander le retrait de son image à tout moment.

XI. MINEURS

Les mineurs doivent être accompagnés ou disposer d'une autorisation parentale.

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

Certaines activités sont soumises à des restrictions d'âge.

La plongée en cenote est interdite aux mineurs de moins de 15 ans.

XII. ASSURANCE

Il est fortement recommandé de souscrire une assurance couvrant la plongée, les accidents, l'annulation et la perte de matériel.

XIII. RESPONSABILITÉ

DUNE Mexico ne pourra être tenu responsable en cas de force majeure, conditions climatiques, décisions gouvernementales ou événements indépendants de sa volonté.

XIV. DEVISE ET PAIEMENT

Les prix sont exprimés en pesos mexicains (MXN).

Les montants éventuellement affichés ou communiqués dans d'autres devises sont fournis à titre indicatif uniquement.

Les paiements doivent être effectués en pesos mexicains (MXN), quel que soit le mode de règlement utilisé.

Des frais supplémentaires peuvent être appliqués en fonction du mode de paiement (notamment paiements par carte bancaire, plateformes en ligne ou intermédiaires de paiement). Ces frais restent à la charge du Client.

Aucun remboursement ne pourra être exigé sur la base de différences liées aux frais bancaires, commissions, conversions ou modalités de paiement.

XV. RÉCLAMATIONS

Toute réclamation doit être adressée dans un délai de 7 jours à : accounting.mexico@dune-world.com

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

XVI. PROFECO

En cas de litige non résolu, le Client peut contacter la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) :

extranjeros@profeco.gob.mx

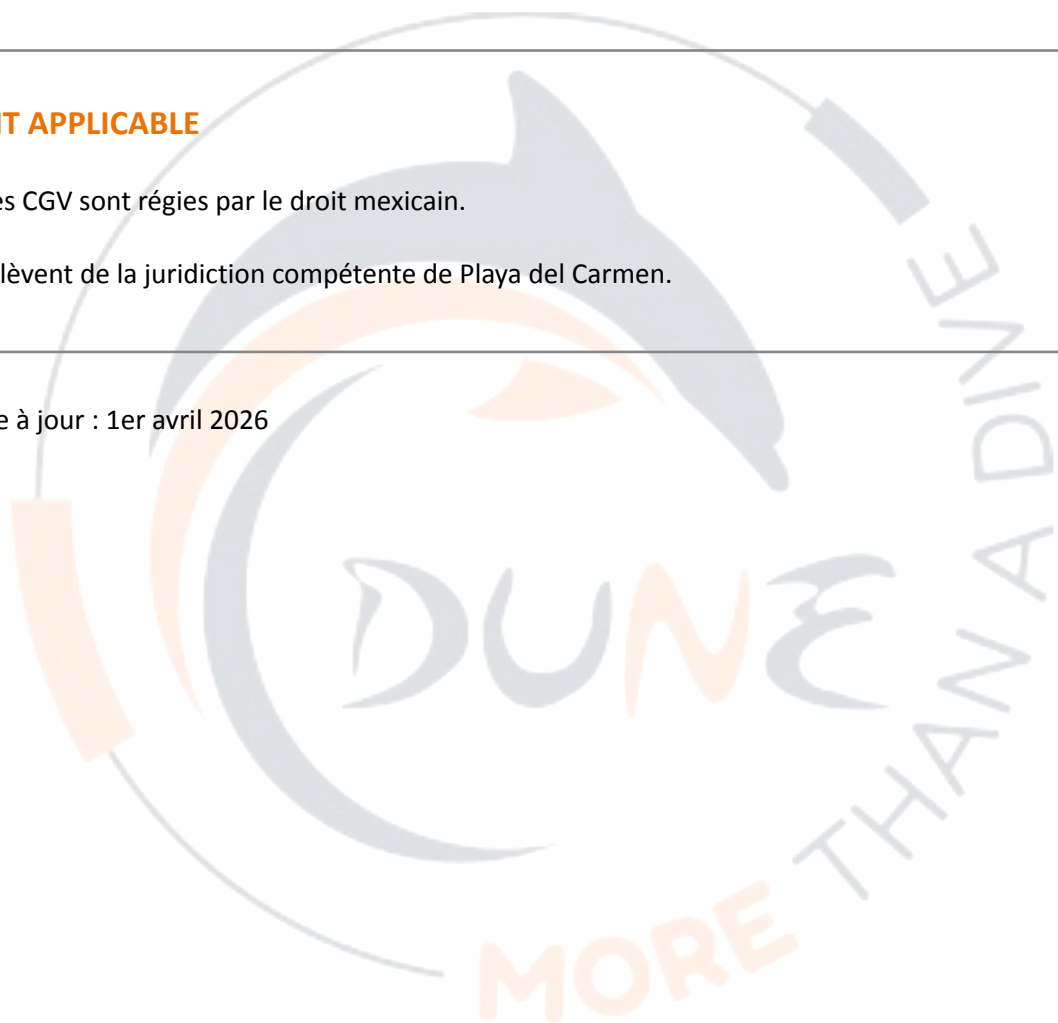
www.profeco.gob.mx

XVII. DROIT APPLICABLE

Les présentes CGV sont régies par le droit mexicain.

Les litiges relèvent de la juridiction compétente de Playa del Carmen.

Date de mise à jour : 1er avril 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