

1. PRESENTATION GENERALE

Le site internet www.dunya-escapes.com (ci-après « le Site ») est édité par la société DUNYA TRAVEL ESCAPES SRL ("Vendeur"), une entité juridique roumaine, ayant son siège social à la rue Bach, n° 16, secteur 2, Bucarest, inscrite au Registre du commerce de Bucarest sous le numéro J40/8299/2023 et identifiant de TVA RO48101603, immatriculée au Registre des agences de voyages au ministère du Tourisme de Bucarest sous le numéro de licence 2837.

Lors de la navigation sur notre site internet, les termes tels que, mais sans s'y limiter : "nous", "notre", font référence à DUNYA. Notre site internet comprend toutes les informations et services disponibles destinés aux utilisateurs qui acceptent les termes et conditions, ainsi que les autres détails présentés dans ce document.

En visitant notre site internet ou en commandant un service ou un produit disponible auprès de DUNYA, vous acceptez de respecter les présentes Conditions générales, y compris les termes, conditions et politiques supplémentaires mentionnés ci-dessous et/ou accessibles via des liens hypertextes. Ces Conditions générales s'appliquent à tous les utilisateurs du site internet, y compris, mais sans s'y limiter, les utilisateurs qui sont des navigateurs, des fournisseurs, des clients, des commerçants et/ou des distributeurs de contenu.

Veuillez lire attentivement ces Conditions générales avant d'utiliser nos services. Si vous n'êtes pas d'accord avec les Conditions générales présentées dans cette documentation, vous ne devez pas continuer à accéder à notre site internet et/ou à utiliser nos services.

Toute nouvelle fonctionnalité ou option qui sera ajoutée à notre site sera également soumise aux présentes Conditions générales. Vous pouvez consulter la dernière version de nos Conditions générales sur cette page. Nous nous réservons le droit de mettre à jour, de modifier ou de remplacer toute partie ou détail de nos Conditions générales, en vous informant des changements par le biais des canaux de communication disponibles. Il est de votre responsabilité de vérifier périodiquement cette page pour les mises à jour. En continuant à utiliser ou à accéder à notre site en ligne après la communication des Conditions générales mises à jour, vous acceptez ces changements.

2. TERMES ET DÉFINITION

Site : Fait référence à <https://www.dunya-escapes.com/> et implicitement à DUNYA.

Client : L'individu ou l'entité juridique qui a commandé l'un des produits/services proposés par DUNYA, suite d' une demande soumise via le site web ou communiquée par e-mail ou messages via les réseaux sociaux.

Prestations : Fait référence aux services disponibles auprès de DUNYA et de ses partenaires, qui peuvent être commandés par le client

3. DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Le contenu du Site, y compris les images, textes, éléments graphiques, scripts, logiciels, droits de conception, droits de modèle, brevets, marques déposées, est la propriété exclusive de DUNYA et est protégé par la loi sur le droit d'auteur et les droits connexes, ainsi que par les lois sur la propriété intellectuelle et industrielle. L'utilisation non autorisée de l'un de ces éléments est passible de sanctions conformément à la législation applicable.

DUNYA peut accorder à l'utilisateur/client le droit d'utiliser, sous une forme spécifiée, certains contenus du Site par le biais d'un accord. Cet accord s'applique strictement aux contenus définis, pour une durée déterminée dans l'accord, et uniquement pour la personne(s) autorisée(s) à utiliser ces contenus, sans pouvoir utiliser d'autres contenus du Site.

Pour signaler toute atteinte présumée au droit d'auteur constatée sur le site, veuillez nous contacter à l'adresse suivante : info@dunya-escapes.com . Les demandes concernant la publication ou la redistribution de contenu doivent être adressées à info@dunya-escapes.com

4. CONDITIONS GENERALES

En acceptant les conditions générales présentées sur cette page, vous reconnaissez être majeur(e) selon les lois de la Roumanie et donnez votre consentement à l'utilisation de notre Site par vos mineurs. Nous nous réservons le droit de refuser de fournir des services à toute personne, pour quelque raison que ce soit, et à tout moment. Si vous avez des problèmes liés à une commande qui ne semblent pas pouvoir être résolus par e-mail ou avec la personne avec laquelle vous communiquez, vous pouvez nous contacter à info@dunya-escapes.com

5. TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES

En fournissant vos données lors de la création d'un compte, du remplissage du formulaire d'inscription ou de tout contact avec nous par quelque moyen que ce soit (formulaire de contact, e-mail, téléphone, réseaux sociaux, etc.), vous comprenez que vos données personnelles seront incluses dans notre base de données et traitées sur la base du contrat électronique entre les parties (conditions générales), afin de répondre à vos demandes, de fournir une assistance technique demandée et d'améliorer nos produits et services. Pour tous les détails concernant le traitement des données personnelles par DUNYA, veuillez lire la politique de confidentialité.

Cependant, notre société peut également vous envoyer des offres personnalisées si vous avez passé une commande sur notre site au moins une fois, sur la base de notre intérêt légitime à des fins de marketing et de publicité (art. 6/1/f du RGPD).

Il vous est interdit d'utiliser de fausses adresses e-mail/comptes de médias sociaux, de prétendre être quelqu'un d'autre que vous-même ou de tenter de tromper DUNYA quant à l'origine de tout commentaire. Vous êtes directement responsable de tout commentaire/avis que vous publiez et de l'exactitude des informations publiées. DUNYA n'est pas responsable et n'assume aucune responsabilité pour tout commentaire publié par vous ou par un tiers.

Nous avons veillé à ce que nos employés autorisés à traiter des données personnelles s'engagent à maintenir la confidentialité des données conformément aux dispositions du RGPD, pendant toute la durée de leur emploi et même après sa cessation.

6. UTILISATION DES COOKIES

La plateforme DUNYA utilise des cookies. Les cookies sont des données stockées sur le disque dur de l'utilisateur et contiennent des informations sur l'utilisateur. L'utilisation des cookies est un avantage pour les utilisateurs. Pour connaître la liste des cookies utilisés sur notre site web, veuillez consulter la politique relative aux cookies.

7. SECURITE DES DONNEES

DUNYA prend toutes les mesures de sécurité nécessaires pour protéger les informations personnelles de ses clients et des utilisateurs de son Site. En créant un compte sur notre Site, en traitant une commande ou en utilisant le formulaire de contact, l'utilisateur assume la responsabilité des informations transmises. Lorsque des données personnelles nous sont transmises via la section "Contact", les informations seront protégées à la fois hors ligne et en ligne. Toutes les informations concernant les utilisateurs sont confidentielles. Les serveurs sur lesquels les informations personnelles identifiables des utilisateurs sont stockées sont situés dans un endroit sécurisé.

8. DÉTAILS DES PRODUITS/SERVICES

Les offres proposées par DUNYA via le Site peuvent être réservées en ligne ou par téléphone. DUNYA ne garantit pas la disponibilité des produits/services en permanence. Nous nous réservons le droit, mais nous n'y sommes pas obligés, de limiter la fourniture de services/produits à certaines personnes, régions géographiques ou emplacements spécifiques. Nous pouvons exercer ce droit au cas par cas. Nous nous réservons le droit de limiter la disponibilité de tout service/produit publié sur le site. Toutes les descriptions de services/produits ou les prix affichés sur le site sont sujets à modification à tout moment sans préavis, à notre discrétion. Toute offre pour un service/produit est nulle lorsque cela est interdit, dérisoire ou clairement erroné. DUNYA n'est pas responsable de la qualité de tout service/produit, information ou matériel acheté ou obtenu par vous via le réseau de partenaires intégrés de DUNYA.

9. LES MODALITÉS DE RÉSERVATION

Nous vous invitons à vous rendre sur la page contact du site internet de Dunya www.dunya-escapes.com ou via les réseaux sociaux pour faire une demande de devis et (9.2) procéder à une inscription via le formulaire d'inscription pour réaliser un voyage Dunya.

9.1. DEMANDE DE DEVIS POUR LES VOYAGES .

Si vous êtes intéressés par un voyage, nous vous invitons à formuler une demande de devis sur notre site Internet depuis la rubrique dédiée ou de nous contacter par message électronique à l'adresse suivante : info@dunya-escapes.com ou par message via notre page Instagram Dunya.escapes.

9.2. INSCRIPTION

Une inscription est ferme et définitive dès lors que le devis et le formulaire d'inscription (FI) sont complétés et signés et que le montant de l'acompte ou le prix total du voyage (selon la date du départ du voyage) a été réglé conformément à la procédure décrite à l'article 10. des présents.

Le Client devra accepter en cliquant à l'endroit indiqué les CGV sur le formulaire d'inscription pour que sa commande soit définitivement validée.

Le client devra communiquer une adresse de courrier électronique valable lors de la commande et reconnaître que tout échange avec le Vendeur pourra intervenir au moyen de cette adresse. La remise des documents de voyage et toute information relative à la Prestation s'effectuant par e-mail, le Client devra consulter régulièrement sa boîte mail.

Le client doit informer le Vendeur, par écrit et préalablement à toute commande, de toute particularité le concernant et susceptible d'affecter le bon déroulement de la Prestation (personnes à mobilité réduite avec ou sans fauteuil roulant, régime alimentaire spécifique, présence d'un animal, etc.).

10. CONDITIONS DE PAIEMENT

10.1. MODALITÉS DE PAIEMENT

Pour toute inscription réalisée à plus de 45 jours de la date du départ du voyage, il sera procédé à un encaissement par DUNYA d'un acompte de 30 % du prix total du voyage. Le solde du prix du voyage devra être réglé, sans relance de notre part et être encaissé par DUNYA au plus tard 45 jours avant la date du départ. Tout retard dans le paiement d'un acompte et/ou du solde du prix sera considéré comme une annulation de votre fait pour laquelle il sera fait application des frais d'annulation visés à l'article 12.1 ci-après. Pour toute inscription à moins de 45 jours de la date du départ : vous devrez procéder au paiement du prix total du voyage.

10.2. MOYENS DE PAIEMENT

Le règlement de la prestation de voyage achetée se fait par virement bancaire (SEPA ou virement international) ou via Paypal (<https://paypal.me/DunyaTravelEscapes>)

Virement bancaire :

Le paiement peut être effectué en EUR le compte suivant:

Beneficiary: DUNYA TRAVEL ESCAPES SRL

IBAN: LT293250002573430111

BIC: REVOLT21

Intermediary BIC: BARCGB22

Beneficiary address: Str Bach 16 Sector 2 et 1 cam 2, 077131, Bucarest, Romania

Bank / Payment institution: Revolut Bank UAB

Bank / Payment institution address: Konstitucijos ave. 21B, 08130, Vilnius, Lithuania

10.3. FACTURE

Pour tout paiement dont le montant est validé et encaissé par DUNYA , il sera adressé à la personne signataire du formulaire d'inscription une facture au plus tard dans les 15 jours suivant tout encaissement.

11. PRIX ET SURCHARGES

Nos circuits sont soumis à des tarifs variables et saisonniers, qui sont des pratiques standard dans l'industrie du voyage. Cela signifie que les prix de nos voyages peuvent varier à tout moment en fonction de la demande, des conditions du marché et de la disponibilité.

12. POLITIQUE D'ANNULATION

12.1. EN CAS D'ANNULATION DE VOTRE PART

Si vous annulez tout ou partie des services de votre réservation, les conditions d'annulation définies dans le contrat de service s'appliqueront. Une annulation ne sera effective que lorsque nous recevons la confirmation écrite que vous avez envoyée à votre représentant commercial concerné.

Si le Client annule la commande avant le début de la prestation et/ou qu'il ne participe pas à la Prestation commandée, il sera redevable au profit de DUNYA d'un dédommagement pour les démarches entreprises et pour les frais engagés selon le barème ci-dessous :

- Demande d'annulation à plus de 90 jours avant le départ : pas de dédommagement, remboursement total de l'acompte.
- Demande d'annulation entre 90 et 60 jours avant le départ : 30% du prix total du voyage.
- Demande d'annulation entre 60 et 45 jours avant le départ : 50% du prix total du voyage.
- Demande d'annulation à moins de 45 jours avant la date de départ ou non-présentation: 100% du prix total du voyage.

Tous les frais engagés par le client préalablement à l'annulation, tels que les frais de transport et l'assurance voyage, ne pourront donner lieu à un quelconque remboursement ou à une quelconque indemnisation.

12.2. EN CAS D'ANNULATION DE NOTRE PART

Nos voyages sont garantis à moins que la capacité minimale du groupe ne soit entièrement atteinte ou lorsque la Force Majeure entraîne l'annulation d'un voyage. Si nous devons annuler votre voyage, nous vous en informerons dans les plus brefs délais et procéderons à votre compensation conformément aux conditions générales de vente.

Dans de telles circonstances, il n'y aura aucune réclamation pour dommages par l'une des parties contre l'autre et nous ne sommes pas responsables des dépenses imprévues que vous pourriez avoir engagés à la suite de votre réservation, y compris, mais sans s'y limiter, les visas, les vaccinations, l'assurance de voyage excédentaire ou les vols non-remboursables.

12.2.a. ANNULATION PAR DUNYA POUR MANQUE DE PARTICIPANTS

Nous pouvons exceptionnellement être contraints d'annuler un départ si le nombre minimum de participants n'est pas atteint. Cette décision vous sera communiquée au plus tard 20 jours avant le début du voyage ou du séjour. Une solution de remplacement pourra vous être proposée. Dans le cas où les alternatives proposées ne vous conviennent pas, vos versements vous seront intégralement restitués, sans autres indemnités. Tous les frais engagés par vous restent à votre charge (achat de billets d'avion ou de train, hôtel, matériel nécessaire au voyage...).

12.2.b. ANNULATION PAR LA FORCE MAJEURE

Nous ne serons pas responsables ni ne vous rémunérons une compensation si nos obligations contractuelles envers vous sont affectées par la «Force Majeure». Aux fins des présentes conditions générales, la force majeure désigne tout événement indépendant de notre volonté ou de celui de notre fournisseur, dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises. Les exemples incluent la guerre et les actes de terrorisme (et la menace de ceux-ci), les troubles civils, les risques importants pour la santé humaine tels que le déclenchement d'une maladie grave à la destination du voyage ou les catastrophes naturelles telles que les inondations, les tremblements de terre ou les conditions météorologiques qui empêchent de voyager en toute sécurité vers la destination de voyage ou rester à la destination de voyage, tout événement que nous ou le (s) fournisseur (s) du (des) service (s) en question ne pourrions pas, même avec toute l'attention requise, prévoir ou éviter.

13.. RESPONSABILITÉ

La responsabilité est limitée au prix du voyage faisant l'objet de la demande d'indemnisation. Des exceptions peuvent être définies pour certains circuits et seront spécifiées dans le contrat de service. La réclamation doit être soumise à DUNYA par écrit, par e-mail, au plus tard 4 semaines après la fin du voyage; sinon, il sera perdu.

DUNYA n'est pas responsable si l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est due à: l'omission d'agir du côté du client; une omission imprévisible et inévitable d'un tiers, qui n'est pas impliqué dans la fourniture des services convenus dans le contrat;

un cas de force majeure ou un événement que DUNYA ou un prestataire de services n'aurait pas pu prévoir ou éviter, nonobstant l'attention requise.

DUNYA n'est donc pas responsable des changements d'itinéraire causés par des grèves, des troubles sociaux, des conditions météorologiques, des décisions prises par les autorités, des retards de tiers, etc., ou des changements d'horaire dus à des changements d'horaire de vol.

14. RENSEIGNEMENTS DEMANDÉS

Pour que nous puissions confirmer vos préparatifs de voyage, vous devez fournir tous les détails demandés. Les détails nécessaires varient selon le voyage; ils incluent généralement, mais sans s'y limiter, le nom complet selon le passeport, la date de naissance, la nationalité, le numéro de passeport, la date d'émission du passeport et la date d'expiration et toutes les conditions médicales préexistantes que vous avez et qui peuvent affecter votre capacité à terminer vos préparatifs de voyage.

Les voyageurs sont responsables d'obtenir tous les documents requis pour leur participation au voyage tels qu'un passeport valide, tous les visas, les certificats de vaccination, les assurances et tout autre document. La non-obtention des documents n'annule pas les conditions générales et tous les frais supplémentaires engagés pour le

réacheminement en raison d'un voyage sans les documents nécessaires seront à la charge du voyageur et des frais supplémentaires s'appliqueront.

Lorsque vous remplissez une demande, une réservation ou d'autres formulaires sur notre site web, certaines informations sont obligatoires avant de pouvoir nous soumettre les formulaires. Lorsque vous nous soumettez des informations, y compris dans le cadre d'une inscription, d'une demande ou d'une réservation, vous devez vous assurer qu'elles sont vraies, exactes, mises à jour et complètes à tous égards, et vous déclarez qu'elles sont. Nous comptons sur les informations que vous avez fournies.

15. ASSURANCE

DUNYA recommande vivement aux passagers de souscrire une assurance voyage, médicale et d'annulation appropriée.

16. RÈGLEMENT DES LITIGES. LOI APPLICABLE

Toute tentative d'accès non autorisée au site et toute tentative de fraude seront signalées aux autorités compétentes. Tout litige entre DUNYA et le client sera tenté d'être résolu à l'amiable par une compréhension mutuelle entre les deux parties. Nous vous invitons à communiquer toute insatisfaction que vous pourriez avoir concernant nos produits et services à l'adresse e-mail info@dunya-escapes.com afin de résoudre rapidement la situation signalée. Si le litige ne peut être résolu à l'amiable, les dispositions du droit roumain dans le domaine concerné s'appliqueront, et le règlement des litiges relèvera de la compétence des tribunaux de droit en Roumanie.

17. COORDONNEES

Les questions, suggestions et plaintes concernant les termes et conditions ou d'autres politiques disponibles sur DUNYA doivent être envoyées à l'adresse e-mail info@dunya-escapes.com

18. DISPOSITIONS FINALES

Si l'une des clauses ci-dessus est déclarée nulle ou invalide, cela n'affectera pas la validité des autres clauses.

Version mise à jour en date du 29 Juillet 2023