

## Conditions générales

Toutes nos prestations sont soumises à nos Conditions générales. Le terme « **client** » s'applique à toute personne – particulier ou société - ainsi qu'à tout groupe de personnes, commandant ou s'inscrivant à l'un de nos événements. Le terme « **participant** » fait référence à toute personne physique participant à l'un de nos événements à quelque titre que ce soit. En cas de divergence entre la version en ligne de nos CG et sa version PDF (téléchargeable au bas de la page internet), la version en ligne fait foi.

1. Par sa commande, sa demande d'offre ou son inscription, tout client reconnaît accepter les présentes Conditions générales, dont ce sera toujours la dernière version qui s'applique.
2. Nos tarifs sont ceux de notre site internet ou faisant l'objet d'une offre et sont, sauf mention contraire, TTC.
3. Pour les **Parties Publiques**, nos tarifs sont « all inclusive », tel qu'indiqué pour chaque partie.
4. Pour les parties **Parties Groupes**, nos tarifs ne comprennent pas les frais de déplacement ni de costume (*si nécessaire*) des animateurs de **Quêtes & Enquêtes**. En dessous de CHF 2'500, le tarif sera arrondi à la centaine supérieure. Les options, scénarios inédits ou personnalisés, les demandes spéciales ainsi que des déplacements dans un lieu ou sur une distance insolite, feront l'objet d'un devis. Si le paiement par notre client se fait via notre plateforme Paypal, les frais de commission que nous facture cette dernière seront ajoutés à la facture du client. **Quêtes & Enquêtes** se réserve en outre de facturer des frais supplémentaires lorsque des demandes du client dépassent ce qui est normalement admissible pour la partie prévue. Si la partie se joue ou se termine à l'heure d'un repas, **Quêtes & Enquêtes** peut facturer un forfait supplémentaire pour le repas de ses animateurs (*à raison de CHF 30 par animateur*), sauf si le client a prévu un repas pour ces derniers.
5. Le paiement par le client doit nous parvenir au plus tard :
  - Pour les parties publiques, **2 semaines** avant une partie (sauf parties de dernière minute ou délai expressément convenu pour des cas particuliers), à défaut de quoi il sera retiré de la liste d'inscription et ne pourra pas y participer
  - Pour les groupes et entreprises, **6 semaines** avant la partie (sous réserve d'un autre délai convenu au cas par cas en fonction du nombre de participants et de l'événement commandé).
  - Les réservations des groupes et entreprises pour les mois d'octobre à décembre doivent être réglées au plus tard **8 semaines** avant l'événement de groupe ou d'entreprise. Elles peuvent en outre faire l'objet d'une demande d'acompte si elles sont réservées encore plus tôt.
  - La commande d'un scénario inédit ou personnalisé doit être réglée au plus tard **12 semaines** avant l'événement.
  - Les commandes de partie devant se jouer à l'étranger doivent être réglées à la commande. Des frais supplémentaires pour le transport et l'hébergement des animateurs pourront être facturés.

En cas de non-paiement dans le délai prescrit ou convenu, **Quêtes & Enquêtes** peut facturer un forfait de retard pouvant aller jusqu'à CHF 500 par semaine de retard. Elle peut également annuler l'événement, auquel cas l'art. 6 est alors applicable.

Si le nombre définitif de participants ne peut pas être connu assez tôt, **Quêtes & Enquêtes** peut, sur demande du client, établir une facture complémentaire pour les joueurs supplémentaires jusqu'au jour de la partie. Dans ce cas, un supplément administratif sera en outre facturé.

6. Les groupes et entreprises qui confirment une réservation **après** l'échéance prévue à l'art. 5 pour le paiement seront tenus, en cas de désistement ou d'annulation pour cause imputable au client (*dont font partie la décision du client d'annuler la partie pour raisons sanitaires alors que les prescriptions des autorités auraient permis de maintenir l'événement, ou des procédures de paiement internes trop complexes*), de payer à **Quêtes & Enquêtes** un montant forfaitaire minimum de **CHF 500** pour les frais administratifs, sous réserve d'un montant plus élevé si d'autres frais ont été engagés pour la réservation, notamment pour un tiers (*local, traiteur, comédiens, restaurant réservés, adaptation ou écriture d'un scénario...*). Un retard de paiement peut être considéré par **Quêtes & Enquêtes** comme une annulation pour cause imputable au client.

7. Une fois son paiement, même partiel, effectué, le client ne peut plus se désister de sa commande ou de son inscription, qui devient définitive. Le montant total convenu pour la prestation est dû à **Quêtes & Enquêtes**, même si le client renonce à la prestation de cette dernière ou si **Quêtes & Enquêtes** l'a annulée pour cause de retard de paiement. En particulier, le désistement d'un ou de plusieurs joueurs ne donne droit à aucun remboursement (*y compris pour raisons sanitaires*).
8. La règle prévue à l'art. 7 ne s'applique pas dans les cas limitativement énumérés ci-après :
  - le participant produit un certificat médical (*groupes et entreprises : au moins 1/3 des participants doivent bénéficier d'un certificat médical*)
  - la partie est annulée pour d'autres motifs que le désistement par le client ou par **Quêtes & Enquêtes** (*notamment pour raisons sanitaires si les mesures ordonnées par les autorités ne permettent pas la tenue de l'événement*)
  - un participant à une partie publique peut être trouvé à temps pour remplacer chaque participant déficient, auquel cas il sera restitué au client un montant équivalent au prix payé par ou pour le remplaçant en question.
9. En cas d'annulation parce que les mesures sanitaires ordonnées par les autorités ne permettent pas la tenue de l'événement, les montants déjà versés par le client lui seront restitués sous déduction des frais effectifs déjà encourus par **Quêtes & Enquêtes**. Pour tout autre cas de force majeure ou événement grave inattendu contraignant le client à se désister, un arrangement au cas par cas se fera avec **Quêtes & Enquêtes**.
10. **Quêtes & Enquêtes** se réserve d'annuler un événement en tout temps, notamment pour un manque de sécurité, pour raisons sanitaires ou un nombre insuffisant d'inscriptions.
11. Au cas où un événement est annulé par le client ou doit être annulé pour un fait imputable au client (*notamment en cas d'un nombre de participants inférieur à ce qui avait convenu ou annoncé par le client, l'absence d'un rôle majeur ne pouvant être remplacé, la divulgation de secrets du scénario, la lecture de feuilles de personnage par un mauvais destinataire, le non-respect des consignes sanitaires, le port de costumes inappropriés pour une partie annoncée comme costumée ou la modification par le client de la documentation ou du matériel de jeu*), les montants déjà encaissés seront conservés par **Quêtes & Enquêtes** à titre de peine conventionnelle. Les art. 6 et 7 sont en outre réservés.
12. Au cas où un événement est annulé par **Quêtes & Enquêtes**, une nouvelle date sera proposée au client au plus tard dans les 6 mois à compter de la date de l'événement annulé. Si le nouvel événement ne peut pas se tenir avant l'échéance de ces 6 mois, l'intégralité du montant payé par le client lui sera restituée sans frais dans les 30 jours à compter de cette échéance. Dans ce cas, aucune prétention d'aucune sorte ne peut être opposée par le client – ou l'un de ses membres s'il s'agit d'une entreprise ou d'un groupe - envers **Quêtes & Enquêtes**.
13. **Quêtes & Enquêtes** se réserve en tout temps de modifier le lieu ainsi que les prestations offertes, même après paiement total ou partiel, pour autant qu'elles soient de valeur équivalente ou que le changement soit imposé par la situation sanitaire. Le client ne peut pas dans ce cas exiger de réduction de prix ni une annulation de l'événement.
14. Le client – ou l'un de ses membres s'il s'agit d'une entreprise ou d'un groupe - ne peut prétendre à aucun remboursement après une partie à laquelle il a participé.
15. Tout remboursement qui serait admis par **Quêtes & Enquêtes** pourra être fait par un avoir délivré au client par **Quêtes & Enquêtes**.
16. Dans le cas où un participant ne respecte pas une des consignes données par l'organisation pour une partie (*parmi lesquelles le costume approprié au thème si la partie est annoncée comme costumée*) ou les prescriptions sanitaires, il pourra en être exclu sans remboursement. Dans les cas graves, l'événement pourra être annulé sans remboursement au(x) client(s). Si l'inobservation d'une consigne ou le comportement d'un participant entraîne un préjudice, l'indemnisation par le participant de **Quêtes & Enquêtes** ou de toutes autres personnes lésées est en outre réservée.

17. Le scénario, la documentation ainsi que le matériel de jeu demeurent la propriété de **Quêtes & Enquêtes** dans tous les cas. Le client n'est pas autorisé à les modifier, les copier ou les adapter, ni à les transmettre à des tiers, ni à en faire un autre usage que pour l'événement concerné, sans l'autorisation écrite expresse de **Quêtes & Enquêtes**. Une peine conventionnelle forfaitaire de CHF 10'000 sera due à cette dernière pour chaque violation du présent article.
18. La perte ou la déprédation du matériel de jeu détenu ou utilisé par les participants, ainsi que les déprédations commises dans lieu de la partie, seront facturées à leurs auteurs ou, s'il s'agit d'un groupe, à la personne qui a réglé notre facture.
19. Chaque participant à l'un de nos événements doit être au bénéfice d'une assurance-accident et d'une assurance-responsabilité valables en Suisse. Sauf en cas de faute ou de négligence graves de **Quêtes & Enquêtes** relativement à la sécurité d'un événement, cette dernière ne peut être tenue pour responsable en cas de sinistre causé à ou par un participant pendant une partie.
20. Les frais relatifs aux costumes, aux mets et boissons non inclus dans un de nos forfaits, ainsi qu'à un transport ou hébergement éventuel sont à la charge exclusive de chaque participant. Qu'ils soient inclus ou non dans notre forfait, **Quêtes & Enquêtes** n'est pas responsable de la qualité du transport, des repas ou de l'hébergement. Le client s'adressera cas échéant au transporteur, respectivement au restaurateur ou à l'hôtelier.
21. Les Bons-Cadeau émis par **Quêtes & Enquêtes** ne sont valables que jusqu'à l'échéance indiquée sur les Bons. L'échéance d'un Bon permettant de participer à une **partie publique** sera repoussée de six mois si aucune partie publique n'a été proposée par **Quêtes & Enquêtes** depuis l'émission du Bon. Si au moins une partie publique a été proposée avant l'échéance d'un Bon "*partie publique*", la validité de ce dernier s'éteindra à son échéance, quels que soient le thème ou le lieu de la partie publique proposée. Les Bons ne sont pas remboursables si au moins une partie publique a été organisée avant son échéance (*cas échéant prolongée*).
22. Le consentement de tout participant à l'un de nos événements à ce que des photos ou des vidéos où il peut figurer soient placées sur notre site, est présumé. Chaque participant peut toutefois exiger le retrait des vues qui le concernent, sauf les vues de groupe contenant au moins 3 personnes ne requérant pas le retrait. Dans ce dernier cas, les visages des personnes ne souhaitant pas apparaître seront floutés. Par leur participation à quelque titre que ce soit, les collaborateurs et mandataires de **Quêtes & Enquêtes** acceptent que leur image soit utilisée dans les visuels de cette dernière, même après la fin de leur collaboration.
23. Le consentement de tout participant, client ou usager du présent site à recevoir des mailings de notre part ou notre Newsletter est présumé. Chacun peut toutefois demander à être retiré de nos listes de diffusion soit en se désabonnant à la Newsletter, soit en l'indiquant dans le formulaire de contact, soit encore en nous adressant un simple email.
24. **Quêtes & Enquêtes** ne fait usage des données personnelles qui sont portées à sa connaissance (*notamment les adresses email*) que pour la diffusion des événements qu'elle organise. Elle ne les communique en aucun cas à des tiers.
25. En cas de pandémie et si exigé par les autorités, le client déclare qu'il participe à notre événement en étant au bénéfice d'un Pass sanitaire valable. Pour les groupes et entreprises, le client certifie que chacun de ses participants est au bénéfice d'un tel Pass sanitaire.
26. Le droit suisse est exclusivement applicable aux présentes conditions générales, et le for juridique exclusif est à Neuchâtel (*Suisse*).

Septembre 2023