Document généré le 04/11/2026 à 07:41 (heure de Paris)
Source : https://ledonjon.fr/cgv
Version du contenu : V 8.5.2

Conditions générales de vente

Les présentes conditions générales de vente sont mises à la disposition de chaque client avant la validation de sa commande. Le fait de passer commande et de cocher la case « J'accepte les conditions générales de vente » lors du processus de réservation implique l'acceptation des présentes conditions générales de vente.

Les conditions générales de vente applicables à une commande sont celles portées à la connaissance de l'acheteur et acceptées par celui-ci au moment de la conclusion de la commande. Toute modification ultérieure des présentes conditions ne s'applique qu'aux commandes futures.

Description du jeu

« Le Donjon » est un complexe de jeux d'évasion (Escape Game) appartenant au groupe Monuments Ludiques (SAS au capital de 1 593 000,00 €, RCS de Paris SIREN 990405052) et exploité notamment par les sociétés Spes Salutis (SAS au capital de 1 000 €, RCS de Paris SIREN 882659501) et Clue&Co (SARL au capital de 4 500 €, RCS de Paris SIREN 830581252). Pour faciliter la lecture des présentes conditions, ces sociétés peuvent être désignées collectivement comme le « groupe Monuments Ludiques », sans que cette désignation ne modifie l'identité de la société cocontractante.

La société qui vend effectivement la séance est Clue&Co pour "La Crypte" et "L'Asile", Spes Salutis pour toutes les autres aventures proposées sur le site. Celle-ci est indiquée sur la facture émise lors de la réservation. Elle constitue le cocontractant de l'acheteur pour la séance concernée.

Les présentes conditions générales de vente sont applicables aux contrats de mise à disposition d'une salle de jeu conclus avec l'une des sociétés exploitantes. La personne qui effectue la réservation est dénommée « l'acheteur ». Les autres participants sont dénommés « utilisateurs » ou « joueurs ». L'espace de jeu mis à leur disposition est dénommé « salle » et la partie réservée est dénommée « séance ».

Les présentes conditions peuvent être modifiées pour l'avenir. Les conditions applicables à une séance restent celles acceptées par l'acheteur au jour de sa commande.

Mise à disposition et utilisation de la salle

La société ayant vendu la séance accorde aux utilisateurs le droit d'occuper la salle pendant la durée indiquée lors de la réservation. Le nombre minimal et maximal de participants applicable à chaque aventure est celui indiqué sur le site au moment de la réservation.

Les utilisateurs acceptent que la durée de la séance soit limitée, qu'ils soient ou non parvenus à terminer le jeu. La partie peut également prendre fin avant l'expiration du temps prévu lorsque l'ensemble des objectifs du jeu a été accompli ou lorsqu'une interruption est nécessaire pour des raisons de sécurité, sans que la réussite anticipée du jeu ne donne lieu à un ajustement tarifaire.

L'admission peut être subordonnée à la présentation de l'email de confirmation de réservation et, lorsque cela est nécessaire pour vérifier la réservation, l'âge ou l'identité de l'acheteur, d'un justificatif d'identité.

Sauf indication différente mentionnée pour une aventure particulière, les utilisateurs de moins de 12 ans ne

sont pas admis. Les mineurs de 12 à 15 ans inclus doivent être accompagnés d'au moins un adulte pendant la séance. Les mineurs âgés de 16 ou 17 ans peuvent participer sans accompagnateur adulte, sauf pour les salles "Horreur". En cas de doute sur l'âge d'un participant, le personnel peut demander un justificatif.

Les utilisateurs sont tenus de respecter les locaux, les décors, le mobilier, les mécanismes et l'ensemble des équipements mis à leur disposition. Toute dégradation intentionnelle ou résultant d'une manipulation manifestement contraire aux consignes peut donner lieu à la facturation du coût réel de remise en état ou de remplacement, sous réserve que le dommage soit imputable à l'utilisateur concerné.

Les utilisateurs doivent utiliser la salle et ses équipements conformément à leur destination et aux consignes données par le personnel, de manière à ne pas exposer les autres participants, le personnel, les locaux ou le matériel à un risque de dommage.

Durant toute leur présence dans les locaux, les utilisateurs doivent adopter un comportement respectueux et coopérer avec le personnel. Les violences, menaces, insultes, actes de harcèlement, comportements dangereux ou dégradations volontaires peuvent justifier un refus d'accès ou une interruption de la prestation. L'accès peut également être refusé lorsqu'un état d'alcoolisation, la consommation de stupéfiants ou tout autre comportement crée objectivement un risque pour la sécurité de la personne, des autres participants ou du personnel. Lorsque le refus d'accès ou l'interruption résulte d'un comportement fautif ou dangereux imputable au participant, aucun remboursement n'est dû pour la prestation devenue impossible de son fait.

En raison de la nature des jeux et de la nécessité de préserver les énigmes, les prises de vues et enregistrements audio ou vidéo par les joueurs sont interdits dans les salles, sauf autorisation expresse du personnel. Le non-respect de cette règle peut entraîner l'interruption de la séance.

Les utilisateurs s'engagent à ne pas divulguer publiquement les solutions, mécanismes, énigmes ou éléments confidentiels du jeu d'une manière susceptible d'en compromettre l'expérience ou de porter atteinte aux intérêts légitimes de l'exploitant.

Prix

Les prix applicables sont ceux affichés sur le site au moment de la réservation. Ils sont exprimés en euros toutes taxes comprises (TTC) et par personne. Les modalités de tarification sont précisées sur la page « Tarifs » et lors du processus de réservation.

Les tarifs peuvent être modifiés pour les commandes futures. Toute commande validée reste facturée au prix accepté par l'acheteur au moment de sa réservation.

Réservation et paiement

La mise à disposition d'une salle est soumise à une réservation et, sauf indication contraire, à son paiement préalable. La réservation peut être effectuée sur le site internet : https://ledonjon.fr

La réservation n'est ferme qu'après validation du paiement et envoi de la confirmation de réservation à l'acheteur.

Dans certains cas, le personnel peut saisir une réservation pour le compte de l'acheteur à partir des informations communiquées par celui-ci. L'acheteur demeure responsable de l'exactitude des informations qu'il fournit et doit vérifier les informations figurant sur la confirmation de réservation.

Les moyens de paiement proposés sur le site sont la carte bancaire, Apple Pay, Google Pay, ANCV Connect et American Express. D'autres moyens de paiement peuvent être acceptés sur le site en complément ou sur place uniquement sur rendez-vous selon les modalités indiquées par le personnel.

La gestion des paiements en ligne est confiée à un prestataire spécialisé dans la sécurisation des transactions, le Crédit Agricole.

Une réservation ne peut être transférée ou revendue à des fins commerciales sans l'accord préalable de l'exploitant. En cas de revente commerciale non autorisée, l'accès peut être refusé.

Les utilisateurs doivent se présenter à l'heure indiquée dans la confirmation. En cas de retard, la durée de jeu peut être réduite afin de respecter l'heure de fin. Lorsque le retard compromet le bon déroulement de la séance ou dépasse 20 minutes, l'accès peut être refusé. Lorsqu'une séance ne peut être réalisée en raison d'un retard imputable aux participants, le prix de la réservation reste dû.

Si moins de participants se présentent que le nombre prévu lors de la réservation, aucun remboursement de la différence n'est dû.

Si davantage de participants se présentent, leur admission reste soumise à la capacité maximale de l'aventure et au paiement de tout complément tarifaire applicable avant le début de la séance.

L'accès peut être refusé lorsque les sommes exigibles au titre de la réservation concernée n'ont pas été réglées.

Paiement partagé

Certaines réservations peuvent, sur proposition de l'exploitant, être réglées en plusieurs versements effectués par différentes personnes (« paiement partagé »). Ce mode de paiement n'est proposé que lorsque la première séance de la réservation débute au moins 24 heures plus tard.

L'acheteur à l'origine de la réservation (l'« organisateur ») effectue un premier versement, inférieur au prix total. Les séances sont alors bloquées à titre provisoire et un lien de collecte est transmis à l'organisateur, qui le partage avec les autres participants. Chaque participant règle le montant de son choix, en euros entiers et d'au moins 1 €, et reçoit une facture à l'adresse électronique qu'il indique. Le nom éventuellement renseigné et le montant réglé sont visibles de toute personne disposant du lien de collecte.

La totalité du prix doit être réglée dans un délai de 2 heures à compter du premier versement, ce délai prenant fin au plus tard 24 heures avant le début de la première séance. L'exploitant peut, à sa discrétion, prolonger ce délai, sans que celui-ci puisse dépasser le début de la première séance. La réservation n'est définitivement confirmée qu'une fois la totalité du prix réglée.

À défaut de paiement complet dans le délai, la réservation est annulée et les séances sont remises à la disposition d'autres clients. Cette annulation résulte du défaut de paiement du prix et non d'une annulation de la prestation par l'exploitant : les sommes versées ne sont pas remboursées mais converties en avoir. Chaque participant dont le versement a abouti, organisateur compris, reçoit à l'adresse électronique qu'il a indiquée une carte cadeau d'un montant égal à celui qu'il a versé, valable deux ans et utilisable pour toute séance au Donjon de Paris.

Sont également convertis en carte cadeau, dans les mêmes conditions, le versement encaissé alors que la collecte était déjà complète ou close, ainsi que la part d'un versement excédant le montant restant dû.

Le fait d'effectuer un versement dans le cadre d'un paiement partagé, en tant qu'organisateur ou que participant, emporte acceptation des présentes conditions.

Droit de rétractation, annulation et remboursement

Pour les cartes cadeau et conformément aux dispositions de l'article L.221-18 du Code de la consommation, en cas de vente à distance, l'acheteur dispose d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la réception de la carte cadeau.

Pour les séances de jeu datées réservées sur le site, l'acheteur ne dispose pas du droit de rétractation conformément à l'article L221-28 du code de la consommation. Ces séances ne sont donc pas modifiables ou remboursables après achat.

L'acheteur peut néanmoins souscrire, au moment de sa réservation et moyennant un supplément de prix, l'option « Session Modifiable ». Cette option constitue une prestation d'assurance, distincte de la prestation de jeu elle-même, par laquelle l'acheteur se prémunit contre le risque de ne pouvoir se présenter à la date et à l'heure réservées. Elle lui permet, à ce seul titre, de modifier la date et l'heure de sa séance jusqu'à 19 heures la veille de la séance. Cette garantie d'assurance n'est acquise qu'une seule fois par réservation et ne peut être exercée qu'une seule fois : une fois utilisée, elle ne peut plus l'être à nouveau. Elle ne couvre pas les réservations effectuées après 19 heures la veille du créneau réservé. À défaut de souscription à cette option d'assurance, la séance demeure soumise aux dispositions du présent article relatives à l'absence de droit de modification, de report ou de remboursement.

Conformément à l'article L.221-28, 12° du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut pas être exercé pour les prestations d'activités de loisirs qui doivent être fournies à une date ou à une période déterminée. Les séances de jeu réservées pour une date et une heure déterminées ne bénéficient donc pas du délai légal de rétractation de 14 jours.

Lorsque la société ayant vendu la séance annule elle-même la prestation et qu'aucune solution de report n'est acceptée par l'acheteur, les sommes versées au titre de la prestation annulée sont remboursées.

L'annulation d'une réservation réglée par paiement partagé dont la collecte n'a pas été complétée dans le délai imparti obéit aux règles de l'article « Paiement partagé » : les sommes versées sont converties en carte cadeau et ne sont pas remboursées.

Pour les cartes cadeaux achetées à distance et ne relevant pas d'une exception légale au droit de rétractation, l'acheteur dispose d'un délai de 14 jours pour exercer son droit de rétractation.

L'acheteur peut exercer son droit de rétractation, lorsqu'il est applicable, au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté adressée avant l'expiration du délai à l'adresse suivante : contact@ledonjon.fr.

Sécurité

Chaque utilisateur s'engage à respecter les mesures et consignes de sécurité portées à sa connaissance, qu'elles figurent dans les présentes conditions, soient affichées dans les locaux ou soient communiquées oralement par le personnel avant ou pendant la séance.

Il est interdit de fumer ou d'utiliser une flamme nue dans les locaux. L'utilisation de cigarettes électroniques est également interdite.

Pour des raisons de sécurité, les utilisateurs doivent adopter un comportement prudent et adapté pendant toute la durée du jeu. Il est notamment interdit de courir, de se bousculer, de grimper sur le mobilier ou les éléments de décor, de forcer sur les portes, meubles, mécanismes ou accessoires, ou d'utiliser un objet d'une manière manifestement différente de celle prévue.

Les utilisateurs doivent rester attentifs à leur environnement afin de prévenir les chutes, trébuchements et chocs, notamment au niveau de la tête, et adapter leurs déplacements aux espaces pouvant être sombres, étroits, bas de plafond ou comporter des marches, échelles, obstacles ou différences de niveau. Il est interdit de se jeter, de sauter, de se laisser tomber ou d'engager brusquement la tête ou le corps dans une ouverture, un passage ou un espace sans s'être assuré que le mouvement peut être effectué sans danger.

Lorsqu'un élément de jeu est destiné à accueillir ou transporter plusieurs participants, notamment une barque, une plateforme ou tout autre dispositif mobile, les utilisateurs doivent attendre que les participants concernés soient correctement installés avant toute mise en mouvement. Il est interdit de provoquer volontairement un mouvement brusque, un déséquilibre ou une surcharge du dispositif.

Aucun élément du jeu ne nécessite l'usage d'une force excessive. Toute manipulation qui résiste anormalement, paraît bloquée ou semble présenter un risque doit être immédiatement interrompue et signalée au maître du jeu.

Les utilisateurs s'engagent à ne pas manipuler les installations électriques autrement que dans le cadre explicitement prévu par le jeu. Il est strictement interdit de démonter, dévisser, ouvrir, déplacer ou détériorer les ampoules, luminaires, prises, interrupteurs, câbles, boîtiers électriques ou tout autre équipement alimenté électriquement, ainsi que d'y introduire un objet, les doigts ou toute autre partie du corps. Il est également interdit de porter à la bouche, lécher ou mettre en contact avec un liquide tout élément électrique ou susceptible d'être sous tension. Tout élément qui n'est pas manifestement destiné à être manipulé dans le cadre d'une énigme doit être considéré comme faisant partie du décor ou de l'installation technique. En cas de doute, l'utilisateur doit s'abstenir de toute manipulation et solliciter le maître du jeu.

Les issues de secours, cheminements d'évacuation et équipements de sécurité doivent rester accessibles et dégagés en permanence. Une issue de secours peut être utilisée sans attendre l'autorisation du personnel en cas d'urgence, de danger réel ou supposé, de malaise, de nécessité d'évacuation ou lorsqu'un membre du personnel le demande. Aucun utilisateur ne sera sanctionné ou facturé pour avoir utilisé une issue de secours de bonne foi pour un motif de sécurité. Une utilisation volontairement abusive ou une dégradation intentionnelle d'un équipement de sécurité peut en revanche engager la responsabilité de son auteur pour le coût réel du dommage occasionné.

Il est interdit d'introduire dans les locaux des armes, explosifs, produits inflammables, substances corrosives ou toxiques, gaz sous pression, produits pyrotechniques ou, plus généralement, tout objet ou substance susceptible de créer un danger pour les personnes, les équipements ou les locaux.

Certaines aventures peuvent comporter des espaces sombres ou confinés, des effets lumineux ou sonores, des escaliers, des passages étroits, des déplacements à hauteur réduite ou une activité physique modérée. Toute personne ayant un doute sur sa capacité à participer dans de bonnes conditions est invitée à en informer le personnel avant le début du jeu afin qu'une solution adaptée puisse, lorsque cela est possible, être recherchée.

Les joueurs sont suivis pendant leur partie par un maître du jeu ou un membre du personnel habilité. Les dispositifs de supervision permettent au personnel de voir et d'entendre les participants afin d'assurer le déroulement du jeu et leur sécurité. Les enregistrements sont conservés au maximum 15 jours conformément à la réglementation applicable.

Tout joueur peut demander à interrompre sa participation et à quitter le jeu. En cas d'urgence ou de danger, il peut utiliser les dispositifs de sortie prévus à cet effet sans attendre l'autorisation du maître du jeu. La reprise éventuelle de la partie après une sortie est soumise à l'autorisation du personnel et aux

contraintes de sécurité et d'exploitation.

Les utilisateurs doivent immédiatement signaler au personnel tout accident, malaise, blessure, équipement défectueux, comportement dangereux ou situation qu'ils estiment susceptible de présenter un risque.

Les utilisateurs répondent des dommages résultant directement d'un comportement volontairement dangereux, d'une dégradation intentionnelle, d'une utilisation manifestement inappropriée des équipements ou du non-respect des consignes de sécurité qui leur ont été clairement communiquées, lorsque ces faits leur sont imputables.

L'accès ou la poursuite de la séance peut être refusé pour un motif objectif lié à la sécurité, au comportement d'un participant, au respect des consignes ou à la protection des personnes et des biens. Toute décision est prise au regard des circonstances constatées et sans discrimination.

Certaines aventures peuvent comporter des projections d'eau, des éclaboussures ou des passages susceptibles de mouiller les participants. Les utilisateurs sont donc invités à porter des vêtements confortables, adaptés à une activité physique et ne craignant ni l'humidité, ni les salissures, ni les frottements éventuels liés au déroulement normal du jeu. Les vêtements, chaussures et effets personnels restent sous la responsabilité de leur propriétaire. L'exploitant ne pourra être tenu responsable d'une détérioration résultant des conditions normales et prévisibles de participation au jeu, dès lors que celles-ci ont été portées à la connaissance des utilisateurs et qu'aucune faute imputable à l'exploitant n'est à l'origine du dommage.

Médiation de la consommation

Si vous avez soumis une réclamation auprès de notre Service Client, mais que notre réponse ne vous satisfait pas : vous pouvez contacter le service de médiation SASMEDIATIONSOLUTION par voie électronique sur www.sasmediationsolution-conso.fr ou postale à l'adresse SAS MEDIATION SOLUTION – 222 chemin de la bergerie 01800 SAINT JEAN DE NIOST. (Convention 52746/VM/2404/49)