

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION (CGVU)

1. Champ d'application

- 1.1. Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (ci-après les « CGVU ») s'appliquent à toute commande, réservation ou utilisation des services liés à la Coque Kaart, au Coque Pass, aux cartes cadeaux et bons, ci-après les « Prestations », effectuée par une personne physique ou morale agissant en qualité de consommateur ou de professionnel (ci-après le « Client ») auprès du Centre National Sportif et Culturel (ci-après le « CNSC ») via son site internet www.coque.lu, son Webshop, ou sur place.
- 1.2. Le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGVU préalablement à la validation de sa commande. Le fait de passer commande implique l'adhésion entière et irrévocable du Client aux présentes CGVU. Les CGVU sont disponibles sur le site internet www.coque.lu et à l'accueil du CNSC.
- 1.3. Le CNSC se réserve le droit de mettre à jour les CGVU à tout moment, les nouvelles CGVU s'appliquant à toute Prestation commandée postérieurement à leur mise à jour.

2. Le Coque Pass

Le Coque Pass concerne l'accès à l'unité au Centre Aquatique, de Détente et au Mur d'escalade, ainsi qu'à certains cours (cours concernés : renseignements à l'accueil) et aux séances d'essai escalade. La validité du titre est limitée au jour de l'achat ou de la réservation. Tout remboursement est expressément exclu.

3. La Coque Kaart

- 3.1. La Coque Kaart est une carte-transpondeur nominative et personnelle délivrée gratuitement. Elle peut être complétée par un bracelet transpondeur qui peut être obtenu moyennant une caution de 15€ restituable à son retour en état normal d'usage (pas de remboursement de caution ni de remplacement d'un bracelet dégradé).
- 3.2. Pour des raisons de sécurité, de contrôle et de bonne organisation, l'accès à certaines Prestations est strictement subordonné à l'établissement d'une Coque Kaart.

- 3.3. La Coque Kaart comporte les nom, prénom et photo du titulaire. Lors de l'inscription seront également renseignés la date de naissance du Client, son adresse complète, son adresse email et facultativement son numéro de téléphone. Pour les mineurs de moins de 16 ans, la souscription d'une Coque Kaart est soumise à l'autorisation d'un titulaire de l'autorité parentale. Aucune Coque Kaart ne pourra être établie sans ces informations.
- 3.4. La Coque Kaart est strictement personnelle ; elle ne peut être ni cédée, ni prêtée.
- 3.5. Une seule Coque Kaart peut être délivrée par personne.
- 3.6. En cas de perte ou de vol, la Coque Kaart ou le bracelet pourront être remplacés moyennant le paiement des frais administratifs en vigueur. Le remplacement concerne l'ensemble des accès, Prestations et liquidités présentes sur la Coque Kaart au moment de la déclaration de perte ou de vol réalisée par écrit sur présentation d'une pièce d'identité auprès des services du CNSC. Le titulaire est seul responsable de son utilisation, le CNSC n'étant pas responsable de l'usage abusif par des tiers, notamment en cas de perte ou de vol.
- 3.7. La Coque Kaart permet de régler les Prestations à l'exception de la billetterie, des achats auprès du shop du Mur d'escalade et des buvettes lors des manifestations, et d'accéder directement à certaines Prestations après avoir chargé préalablement les accès ou des liquidités.
- 3.8. Le paiement via la Coque Kaart permet de bénéficier d'avantages fidélité (réductions en fonction du montant du chargement hors achat d'articles de sport, cartes cadeaux et restauration). Les avantages n'étant pas cumulables, les promotions, abonnements annuels, cycles de cours, packages et tarifs réduits notamment ne peuvent pas bénéficier d'avantage fidélité. Lorsque le Client choisit de payer une réservation par débit de sa Coque Kaart, l'éventuel avantage fidélité est déduit au moment du paiement.
- 3.9. Le non-respect des présentes CGVU et/ou du règlement intérieur du CNSC peut être sanctionné par l'interdiction temporaire voire définitive de l'établissement sans

pouvoir prétendre au remboursement de son droit d'entrée, respectivement du crédit disponible sur la Coque Kaart, ni à la prorogation de la validité.

- 3.10. Le titulaire peut à tout moment demander la suppression de sa Coque Kaart. Les prestations et droits restants sur la carte annulée seront perdus sans que le Client puisse obtenir un remboursement ou une quelconque compensation financière.
- 3.11. Le solde de liquidités disponibles sur la carte n'est pas remboursable.

4. Cartes cadeau et bons

- 4.1. Les cartes cadeaux et les bons ne sont ni monnayables, ni échangeables.
- 4.2. Les cartes cadeaux peuvent soit être chargées en une seule fois de l'intégralité de la valeur sur une Coque Kaart, soit être dépensées en une ou plusieurs fois comme moyen de paiement pour régler les Prestations au Centre Aquatique, Centre de Détente, Centre des Salles et au Mur d'escalade, à l'exception des points de restauration, de la billetterie, des achats auprès du shop du Mur d'escalade et des buvettes lors des manifestations. Les cartes cadeaux sont valables 1 an à compter de la date d'achat.
- 4.3. Les cartes cadeaux achetées sur le Webshop sont émises sous forme dématérialisée. Elles sont utilisables aussi bien à la réception de la Coque qu'en ligne sur le Webshop. Les cartes cadeaux achetées directement à la réception (cartes cadeaux physiques) sont valables uniquement pour des achats effectués sur place et ne peuvent pas être utilisées sur le Webshop, sauf si elles ont été préalablement chargées sur une Coque Kaart. Aucun remboursement ou conversion d'un mode de carte cadeau vers un autre ne sera effectué.
- 4.4. Les bons de réduction et les bons de Prestation sont à présenter au moment du paiement. La durée de validité des bons est variable et indiquée sur les bons. La non-utilisation endéans le délai de validité ou leur perte ne donne droit à aucun remboursement sous quelque forme que ce soit.

- 4.5. Ils sont utilisables sur le Webshop en saisissant le code de la carte cadeau dans l'encart « J'ai une carte cadeau / J'ai un code de réduction » au moment du paiement.

5. Achats et réservations

- 5.1. Toute commande ou réservation est subordonnée à l'acceptation des présentes CGVU.
- 5.2. Les achats et réservations peuvent se faire sur le Webshop ou sur place. Par exception, la réservation des massages peut également se faire par téléphone ou courriel ou via un formulaire disponible sur le site internet.
- 5.3. Dans tous les cas, ils obligent le Client au paiement. Le paiement conditionne l'accès au service. Les Prestations sont chargées sur la Coque Kaart après paiement. En l'absence de Coque Kaart, les réservations effectuées sur le Webshop sont chargées à la réception d'un justificatif d'identité. Par exception, certaines Prestations expressément désignées sur le Webshop peuvent être réservées sans paiement en ligne, dans les conditions prévues à l'article 5.6.
- 5.4. Les cours « bébés-nageurs » ainsi que les cours de natation sont soumis à un système de préinscription à l'exception des cours débutants réservables sur le Webshop ou à l'accueil.
- 5.5. Il appartient au Client de se renseigner sur les modalités (conditions d'âge et d'accompagnement, tenue, etc.) applicables à chaque activité avant d'acheter ou de réserver.

5.6. Réservation de créneaux horaires de natation via le Webshop

- 5.6.1 Pendant la fermeture exceptionnelle du Centre Aquatique de l'été 2026, la formule « Exclusive Swim » est proposée à la réservation sur le Webshop. Elle se décline en deux Prestations : le « Créneau horaire de natation – Adulte », dont la réservation et le paiement en ligne s'effectuent conformément à l'article 5.3, et le « Créneau horaire de natation – Enfant / tarif réduit », reservable sans paiement en ligne par exception à ce même article, dans les conditions prévues aux articles 5.6.2 et 5.6.3. L'entrée est possible au plus tôt 5 minutes avant le début du créneau réservé et la sortie doit intervenir au plus tard 30 minutes après sa fin.

5.6.2 La réservation d'un « Créneau horaire de natation – Enfant / tarif réduit » est strictement nominative et limitée à une place par jour et par Client. Le paiement s'effectue exclusivement sur place, au guichet, avant le début du créneau réservé, sur présentation d'un justificatif en cours de validité dans les conditions prévues à l'article 6.3. À défaut de justificatif valable, le plein tarif en vigueur est applicable. Après paiement, l'accès au créneau est délivré sur place, par chargement sur la Coque Kaart ou, à défaut, par la remise d'un titre d'accès (code-barres) valable le jour même.

5.6.3 L'annulation s'effectue dans les conditions prévues à l'article 10.1. En cas de non-paiement d'une Prestation réservée et non annulée dans le délai prévu, le CNSC se réserve le droit de refuser au Client toute nouvelle réservation, quel que soit le canal utilisé, en ligne via le Webshop comme sur place.

6. Tarifs, tarifs réduits

- 6.1. Les tarifs sont affichés en euros TVA comprise. Le CNSC se réserve le droit de modifier les prix à tout moment.
- 6.2. Les tarifs réduits ne sont pas disponibles sur le Webshop à l'exception des abonnements « Enfants » au Centre Aquatique et au Mur d'escalade.
- 6.3. Il appartient au Client de demander le bénéfice d'un tarif réduit au moment de l'achat sur place. Le CNSC se réserve le droit de demander la présentation d'un justificatif. Les conditions sont appréciées au moment de l'achat du titre.
- 6.4. Toute utilisation frauduleuse d'un tarif réduit entraînera la suppression du titre ou de la Coque Kaart, sans pouvoir prétendre au remboursement des crédits, accès et Prestations présentes sur la carte.
- 6.5. La réservation visée à l'article 5.6 ne déroge pas à l'article 6.2 : elle porte uniquement sur la réservation d'une place, le bénéfice du tarif réduit étant accordé exclusivement sur place, dans les conditions de l'article 6.3.

7. Packages

Les packages (entrées multiples, produits composés, etc.) sont forfaitaires et sont à considérer comme un tout (règles de validité, remboursement, utilisation, etc.).

8. Anniversaires

- 8.1. La responsabilité du CNSC se limite à la Prestation de l'animation sportive ainsi qu'à la fourniture du goûter réservé. Les enfants restent sous la responsabilité pleine et entière de l'accompagnateur responsable qui assure la surveillance du groupe conformément à l'article 16 du règlement intérieur de l'établissement, notamment pendant le goûter.
- 8.2. La réservation ne sera définitive qu'après paiement de la facture au plus tard sous huitaine.
- 8.3. Le nombre de goûters commandés sera le nombre de goûters facturés et servis. Pour les anniversaires au Centre Aquatique, il est possible de demander une extension du nombre de participants jusqu'à 15 enfants au plus tard 9 jours avant la date de la réservation. La plus-value sera facturée et est à régler à réception de facture.

9. Modification et annulation de Prestations par le CNSC

- 9.1. Le CNSC se réserve le droit de supprimer un cours ou une activité et/ou de modifier les horaires des cours et activités et/ou de modifier les animateurs annoncés.
- 9.2. Le CNSC se réserve notamment le droit d'annuler, à tout moment, une réservation de cours notamment en cas d'indisponibilité imprévisible de l'animateur, respectivement d'un nombre insuffisant de participants. Pour les cours en cycle, une séance de remplacement sera proposée au Client dans la mesure du possible. En cas de refus de la solution proposée, ou en cas de cours non cyclique, le montant de la Prestation sera remboursé comme suit : en cas de réservation via le Webshop, selon le moyen de paiement utilisé lors de la réservation en ligne ; en cas de réservation effectuée sur place, par crédit sur la Coque Kaart si le Client en est titulaire, quel que soit le moyen de paiement utilisé, ou à défaut par crédit sur le chèque cadeau en cas de paiement par chèque cadeau, par virement bancaire en cas de paiement en espèces, ou par remboursement sur la carte bancaire utilisée en cas de paiement par carte (aucun remboursement en espèces n'est possible).
- 9.3. Le CNSC se réserve le droit d'annuler, à tout moment, une réservation de massage notamment en cas d'indisponibilité imprévisible du masseur.

Une séance avec un autre masseur ou le report du rendez-vous sera proposé au Client dans la mesure du possible. En cas de refus de la solution proposée, le massage est remboursé comme suit : si le Client est titulaire d'une Coque Kaart, le montant est recredité sur celle-ci quel que soit le mode de paiement utilisé ; à défaut de Coque Kaart, il est recredité sur le chèque cadeau en cas de paiement par chèque cadeau, remboursé par virement bancaire en cas de paiement en espèces, ou recredité sur la carte bancaire en cas de paiement par carte (aucun remboursement en espèces n'est possible).

10. Conditions d'annulation et de report par le Client, de remboursement et de prorogation

Toute entrée ou sortie est définitive. Aucun remboursement ne pourra intervenir une fois que le Coque Pass ou la Coque Kaart auront été débités de la Prestation.

10.1. Annulation et report par le Client :

Les réservations effectuées via le Webshop doivent être annulées exclusivement par le même canal de réservation, c'est-à-dire directement dans le Webshop. En principe, aucune annulation ou modification relative à une réservation en ligne ne pourra être effectuée à la réception, par téléphone, par email ou par tout autre moyen.

Les préavis d'annulation varient selon les Prestations :

- Cycles de cours collectifs et Kids Gym : au plus tard une semaine avant la date du premier cours.
- Cours collectifs non-cycliques au Centre Aquatique, au Bassin d'Entraînement et au Centre des Salles : au plus tard le jour du cours, avant 8h00 pour les cours en matinée, 10h00 pour les cours du midi, respectivement 16h00 pour les cours du soir.
- Cours collectifs non-cycliques et cours privés au Mur d'escalade ainsi que les cours individuels de natation (personal training) : possibilité de demander le report (et non l'annulation) 4 jours avant l'heure du cours. Toute séance non décommandée au moins 4 jours avant l'heure du cours est perdue.
- Personal Training en salle : toute séance réservée et non décommandée au moins 24 heures à l'avance est débitée de la Coque Kaart.

La réservation d'une fête d'anniversaire ou d'un stage enfant (multisports, escalade, ...) n'est pas annulable.

10.2. Conditions de remboursement et de prorogation en cas de maladie :

Les abonnements pourront être prorogés, respectivement des Prestations remboursées, sur présentation d'un certificat médical selon des modalités qui seront indiquées au Client de façon à garantir la protection de ces données sensibles à caractère personnel.

Ces remboursements sont à solliciter par email, quel que soit le canal d'acquisition de la prestation.

- Sur présentation d'un certificat médical, la validité des abonnements est prorogée de la durée de l'arrêt de la pratique du sport considéré, dans la limite de la durée de validité restante au jour du certificat.
- Sur présentation d'un certificat médical*, la Coque Kaart sera créditée d'un avoir correspondant au montant des cours en cycle ou des créneaux horaires de natation auxquels le Client n'a pu participer en raison de son incapacité (*pour un abonnement bébés-nageurs, le certificat médical doit porter sur l'incapacité de l'enfant). Pour être recevable, la demande doit être introduite endéans le mois suivant la survenance de l'incapacité de pratiquer le sport concerné.
- Sur demande adressée 48h avant la date de réservation d'une fête d'anniversaire, la réservation pourra être remboursée sur présentation d'un certificat médical attestant l'incapacité de l'enfant.
- Sur présentation d'un certificat médical attestant de l'incapacité de l'enfant, la réservation payée pour un stage enfant (multisports, escalade, ...) pourra être remboursée, le cas échéant au prorata de la durée de l'incapacité.

Les autres demandes ne donnent lieu ni à remboursement, ni à prorogation, sauf incapacité permanente.

La fermeture momentanée totale ou partielle du CNSC, notamment les fermetures estivales pour entretien annuel des installations, ne donne lieu ni à remboursement ni à prorogation de la durée de validité des abonnements.

11. Transfert de cours

Afin d'optimiser la progression de chaque participant et de garantir un enseignement adapté à son niveau, le CNSC peut proposer au Client le transfert vers un autre cours du même cycle. Ce transfert est soumis à l'accord du Client

et du CNSC et s'effectue sous réserve de disponibilités.

En cas de différence de tarif entre le cours initial et le nouveau cours (nombre de séances, tarif différent...), le Client est informé par email des modalités de régularisation :

- Achat initial via le Webshop : le Client reçoit un email l'informant soit du remboursement automatique sur le moyen de paiement initial, soit l'invitant à régler la différence via un lien de paiement Webshop
- Achat initial à la réception : le Client reçoit un email l'informant soit du recredit sur sa Coque Kaart quel que soit le moyen de paiement initial, soit l'invitant à se présenter à la réception pour régler la différence.

Le transfert de cours est subordonné, en cas de somme due par le Client, au paiement de celle-ci dans les 48 heures suivant l'envoi de l'email. À défaut de paiement dans ce délai, la condition suspensive n'est pas réalisée et le transfert est sans effet.

12. No-show, retard

Les réservations d'activités concernent une plage horaire. Par conséquent, en cas de retard du Client, l'activité prendra fin à l'heure prévue, sans que le Client ne puisse prétendre à indemnisation ou remboursement partiel. En cas de non-présentation du Client à une réservation au sens de l'article 5.6, les dispositions de l'article 5.6.3 s'appliquent.

13. Utilisation du site/Webshop

- 13.1. La création d'un espace personnel et l'inscription au Webshop sont réservées aux plus de 16 ans. Les parents, désireux de suivre le compte de leur(s) enfant(s) de moins de 16 ans, peuvent les ajouter à leur espace personnel. À partir de 16 ans, la création d'un espace personnel propre à l'enfant est requise pour utiliser le Webshop.
- 13.2. L'accès à l'espace personnel nécessite une adresse électronique valide pour activer le compte. Il appartient au Client de veiller à son actualisation en cas de changement, notamment pour utiliser les fonctionnalités de réservation et d'achat (réception des confirmations). Le CNSC ne pourra être tenu responsable en cas d'adresse électronique invalide.

13.3. L'espace personnel est protégé par un mot de passe strictement personnel et confidentiel.

14. Droit de rétractation - Achat sur le Webshop

14.1. Conformément au Code de la consommation luxembourgeois, les Prestations de loisirs avec date spécifique (cours, stages, anniversaires, ...), ainsi que les activités d'hébergement, ne sont pas soumises au droit de rétractation (article L.222-9(7)I).

14.2. Le droit de rétractation s'applique uniquement aux cartes cadeaux, aux abonnements (entrées au Centre Aquatique, Centre de Détente et Mur d'escalade) et recharges de Coque Kaart sous réserve qu'ils n'aient pas été utilisés, même partiellement (article L.222-9(13)). Sa durée de 14 jours commence à courir à compter du jour de la mise à disposition de la carte cadeau dématérialisée (envoyée par voie électronique), respectivement de la mise à disposition de la recharge ou de l'abonnement, qui seront immédiatement disponibles sur la Coque Kaart à l'issue du paiement, ou respectivement au lendemain de l'abonnement actuel du Client en cas de renouvellement d'un abonnement de même durée. La demande doit être adressée à info@coque.lu. Le montant sera crédité sur le moyen de paiement utilisé pour le règlement.

15. Utilisation du Chatbot

15.1. Définitions : au sens des présentes CGVU, les termes employés ont la signification suivante :

- Chatbot : désigne l'agent conversationnel intelligent accessible via une interface de discussion sur le Site, permettant aux Utilisateurs d'obtenir des informations et une assistance automatisée.
- Utilisateur : désigne toute personne physique ou morale qui accède au Chatbot et interagit avec celui-ci.
- Conversation : désigne l'ensemble des messages échangés entre l'Utilisateur et le Chatbot au cours d'une session.

15.2. Fonctionnalités : le Chatbot a pour unique vocation de fournir des informations générales relatives au fonctionnement de l'établissement, notamment les horaires, fermetures, services disponibles ou autres informations pratiques présentes sur le site. Il ne peut en aucun cas être utilisé pour obtenir des

conseils personnalisés, des informations juridiques, administratives ou toute autre donnée non explicitement disponible sur le site. Pour toute demande ne relevant pas des informations générales mentionnées ci-dessus, ou nécessitant une réponse officielle, personnalisée ou vérifiée, l'utilisateur est invité à contacter directement l'établissement.

15.3. Nature des réponses fournies : le Chatbot est un système automatisé alimenté par intelligence artificielle. Il ne s'agit pas d'un opérateur humain. À ce titre, l'utilisateur reconnaît que le Chatbot peut produire des réponses approximatives, inexactes ou incomplètes. Le CNSC ne saurait être tenu responsable des conséquences liées à l'utilisation des réponses fournies par le Chatbot.

15.4. Utilisation conforme : l'Utilisateur reconnaît utiliser les informations fournies par le Chatbot sous sa responsabilité exclusive. L'Utilisateur est seul responsable des informations qu'il fournit au Chatbot et du contenu qu'il peut transmettre via cet outil. L'Utilisateur s'engage à utiliser le Chatbot de manière loyale et conforme à sa destination. L'Utilisateur s'interdit notamment :

- D'utiliser le Chatbot à des fins illégales, frauduleuses ou contraires à l'ordre public ;
- De tenter de perturber, pirater ou contourner les systèmes de sécurité du Chatbot ;
- De transmettre des virus, logiciels malveillants ou tout code nuisible ;
- D'usurper l'identité d'une autre personne ou entité ;
- De harceler, menacer, insulter ou tenir des propos discriminatoires ;
- De soumettre des requêtes répétitives ou abusives dans le but de saturer le Service ;
- D'utiliser le Chatbot pour diffuser du contenu publicitaire non sollicité (spam).

15.5. Données sensibles - Interdiction : l'Utilisateur s'interdit de transmettre toute donnée considérée comme « sensible » au sens de l'article 9 du RGPD, notamment toute donnée qui révèle l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques ou l'appartenance syndicale, des données concernant la santé ou des données concernant la vie sexuelle ou l'orientation sexuelle.

16. Limitation de responsabilité

16.1. Le CNSC ne pourra être tenu responsable en cas de force majeure telle que définie par la loi et la jurisprudence, d'erreur de saisie par le Client, ou d'indisponibilité du Webshop.

16.2. Le Client est le responsable exclusif de l'usage de sa Coque Kaart et de son espace personnel.

17. Protection des données personnelles

Dans le cadre de l'exécution des présentes CGVU, le CNSC est amené à recueillir et traiter des données personnelles concernant le Client. Ces traitements sont réalisés conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles, et notamment au Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD).

L'ensemble des informations relatives à la collecte, à l'utilisation, à la conservation et à la sécurité des données personnelles du Client ainsi qu'à l'exercice de ses droits figure dans la [Politique de protection des données du CNSC](#), accessible à tout moment en bas de page à l'adresse www.coque.lu. Il est recommandé au Client d'en prendre connaissance préalablement à toute réservation ou commande.

18. Droit applicable et tribunal compétent

Les CGVU sont soumises au droit luxembourgeois. Tout différend découlant ou lié à l'utilisation de nos services ou de l'application des présentes CGVU sera soumis à la juridiction des cours et tribunaux du Grand-Duché de Luxembourg. Pour toute réclamation liée à un achat ou une réservation effectués auprès du CNSC, il appartient au Client de contacter le CNSC par email à info@coque.lu ou par voie postale à l'adresse suivante : Centre National Sportif et Culturel, 2 rue Léon Hengen, L-1745 Luxembourg. Le Client est également en droit de solliciter une résolution extrajudiciaire du litige de consommation par le biais de la plate-forme de résolution des litiges en ligne de l'Union Européenne accessible à l'adresse Internet <https://consumer-redress.ec.europa.eu>.

Le Client peut également contacter le Service national du Médiateur de la consommation : Ancien Hôtel de la Monnaie, 6, rue du Palais de Justice, L-1841 Luxembourg, Tél. : +352 46 13 11, Fax : +352 46 36 03, info@mediateurconsommation.lu.

19. Exclusion : Billetterie – Conditions applicables et protection des données

Les achats effectués au CNSC via la billetterie en ligne Ticket Regional sont régis exclusivement par les conditions générales de vente et la politique de protection des données de Ticket Regional. En procédant à l'achat, le Client accepte les termes et conditions imposés par ce prestataire, incluant les modalités de commande, de paiement, de remboursement, d'annulation et de traitement des données personnelles. Le CNSC agit uniquement en tant qu'intermédiaire commercial et ne saurait être tenu responsable des conditions contractuelles propres à Ticket Regional. Il est recommandé à l'utilisateur de consulter les documents contractuels de Ticket Regional tels qu'accessibles via le site ou l'application de ce prestataire avant toute transaction.