

MÉMENTO CLIENTÈLE

AQUACASERT – EDUCATION AQUATIQUE

1. Communication avec AQUACASERT

L'email/courriel est le moyen de communication principal et à privilégier lors de tous les contacts (inscriptions, plannings, informations, résiliations, facturation, etc.). L'adresse électronique d'AQUACASERT est secretariat@aquacasert.ch.

ATTENTION !!! Le client est seul responsable de la réception des courriels transmis par AQUACASERT (cf. CG pt. 8 et 9).

2. Inscriptions et abonnements

Bébés-nageurs / Natation Infantile / Natation :

Abonnements semestriels, cours de 15 à 30 minutes selon le type de cours (cf. pt. 4 ci-après).

Inscription par semestre (au prix d'un **abonnement semestriel**) ou en cours de semestre (**au prix par cours des cours restants** jusqu'à la fin du semestre).

Natation Loisir :

Abonnements par session de 2 mois, cours de 60 minutes.

Les inscriptions en cours de sessions ne sont pas possibles.

3. Jour et horaire des cours

Le jour et l'horaire de cours proposés par Aquacasert et acceptés initialement par les parents, seront également **le jour et l'horaire pour tous les cours suivants**.

4. Début et durée des cours

A l'exception des cours de Natation Loisir et des cours privés, tous nos cours débutent par un cours d'essai gratuit et sans engagement lors de toute nouvelle inscription.

- Les cours de Bébés-nageurs (Flottabilité et Motricité) durent 15 minutes maximum (cf. CG pt.3).
- Les cours de Bébés-nageurs (Autonomie) durent 20 minutes maximum (cf. CG pt.3).
- Les cours de Natation Infantile durent 20 minutes.
- Les cours de Natation durent 30 minutes.
- Les cours de Natation Loisir durent 60 minutes.
- Les cours Privés durent entre 20 et 30 minutes selon le niveau

5. Frais d'inscription & frais administratifs

Nouveaux clients

Des **frais d'inscription unique de CHF 20.00** sont facturés en plus du prix des cours/abonnements.

Anciens clients désirant s'inscrire à nouveau

Des **frais d'inscription unique de CHF 20.00** sont facturés en plus du prix des cours/abonnements si ces derniers ne participent plus à nos cours depuis plus de 2 ans.

ATTENTION !!! Des frais administratifs supplémentaires de **CHF 20.00** sont facturés pour toutes demandes de modification de jour, piscine ou horaire en cours d'abonnement et ceci pour tous les clients.

6. Période d'envoi des factures

Clients existants : les factures sont envoyées dans un délai de dix (10) jours au plus tard à compter du début de chaque semestre ou session.

Nouveaux clients (en essai) : les factures sont émises et adressées dans un délai de dix (10) jours suivant la tenue du quatrième cours au plus tôt. (cf. CG pt.8)

7. Absences

Les cours manqués ne sont **ni remboursés, ni remplacés et ne peuvent pas être transmis à un tiers**. Exception particulière accordée aux mamans enceintes (cf. CG pt.5) ainsi que pour les accidents (cf. CG pt.4)

8. Vacances scolaires officielles et plannings

Il n'y a pas de cours durant les vacances scolaires, fériés et ponts officiels du Canton où se situe la piscine, ainsi que durant les fermetures techniques annuelles des piscines.

Retrouver en tout temps les plannings des cours de vos enfants sur : www.aquacasert.ch/espace-clients

9. Renouvellement des abonnements

Abonnements semestriels et abonnements par session de 2 mois

Les abonnements semestriels et par sessions sont **renouvelables automatiquement**, sans contre-indication écrite du client. (cf. CG pt.10 ou pt.9 du présent document afin de respecter les délais de résiliation)

10. Résiliation et délai de résiliation sans frais

Cours d'essai

Après le cours d'essai, l'inscription aux cours suivants est automatique. Si vous désirez renoncer à l'inscription définitive (soit jusqu'à la fin du semestre en cours), vous avez jusqu'au 3^{ème} cours après le cours d'essai pour nous en informer, **par écrit uniquement (courriel y compris)**.

Abonnements semestriels

Le délai de résiliation sans frais des abonnements semestriels, afin qu'ils ne se renouvellent pas automatiquement pour le semestre suivant, est fixé **au 15 juin** pour les abonnements de janvier à juillet et **au 15 décembre** pour les abonnements d'août à décembre. Le client a donc environ 2 semaines **avant** la fin d'un abonnement pour annoncer, par écrit, sa résiliation sans frais.

Abonnements par session de 2 mois (Natation Loisir)

Le délai de résiliation sans frais des abonnements par session de 2 mois doit être signifié **7 jours avant l'échéance**.

IMPORTANT !

Les monitrices et moniteurs ne gèrent **ni les plannings des cours, ni les questions administratives** y relatives, facturation comprise.

A cet effet, merci de contacter exclusivement le secrétariat par écrit : secretariat@aquacasert.ch

AQUACASERT, Laure Gaussen / secretariat@aquacasert.ch
Veuillez vous référer à la version la plus récente de ce document
disponible sur notre site internet aquacasert.ch
màj 15.05.2026