

ALGEMENE VOORWAARDEN

sārana wellness – Wellness Ninove BV

Versie van 14 augustus 2026

Artikel 1 – Identiteit en contactgegevens

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle diensten, reservaties, verkopen en overeenkomsten van sārana wellness, uitgebaat door Wellness Ninove BV.

Maatschappelijke benaming	Wellness Ninove BV
Handelsnaam	sārana wellness
Rechtsvorm	Besloten vennootschap (BV)
Maatschappelijke zetel	Bovenhoekstraat 39, 9406 Outer (Ninove), België
Exploitatieadres	Bovenhoekstraat 39, 9406 Outer (Ninove), België
Ondernemingsnummer	1030.427.634
Btw-nummer	BE 1030.427.634
E-mail	info@sarana-wellness.be
Website	www.sarana-wellness.be

Wellness Ninove BV wordt hierna aangeduid als 'Sarana'.

Artikel 2 – Toepassingsgebied

2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op ieder bezoek aan Sarana en op iedere reservatie, aankoop of overeenkomst die via de website, telefonisch, per e-mail, aan de receptie of via een externe verkooppartner tot stand komt.

2.2. Door een reservatie te maken, een toegangsticket, cadeaubon, behandeling of arrangement aan te kopen of Sarana te bezoeken, verklaart de gast kennis te hebben genomen van en akkoord te gaan met deze algemene voorwaarden, de annuleringsvoorwaarden, het huisreglement, de privacyverklaring en eventuele bijzondere voorwaarden die bij een aanbieding, voucher, cadeaubon of arrangement worden vermeld.

2.3. Bij tegenstrijdigheid hebben de bijzondere voorwaarden die uitdrukkelijk bij een specifieke aanbieding of reservatie worden megedeeld voorrang op deze algemene voorwaarden.

2.4. Afwijkingen zijn alleen geldig wanneer Sarana deze vooraf schriftelijk heeft bevestigd.

Artikel 3 – Reservaties

3.1. Een reservatie is pas definitief nadat de gast een reservatiebevestiging heeft ontvangen en, wanneer voorafbetaling vereist is, de betaling correct werd geregistreerd.

3.2. De gast is verantwoordelijk voor het verstrekken van juiste en volledige gegevens, waaronder naam, e-mailadres, telefoonnummer, aantal gasten, gekozen datum en gekozen diensten.

3.3. De gast moet de reservatiebevestiging onmiddellijk controleren. Onjuistheden moeten zo snel mogelijk en vóór het bezoek schriftelijk aan Sarana worden gemeld.

3.4. Een reservatie is persoonlijk. Overdracht aan een andere persoon is alleen toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van Sarana.

3.5. Reservaties zijn steeds afhankelijk van beschikbaarheid. Een voorkeursuur, voorkeur voor een bepaalde medewerker of een andere bijzondere wens is pas definitief wanneer Sarana deze schriftelijk heeft bevestigd.

3.6. Sarana kan voor bepaalde dagen, arrangementen, promoties, behandelingen of tijdstippen een beperkte beschikbaarheid hanteren.

3.7. De persoon die voor meerdere gasten reserveert, staat ervoor in dat alle betrokken gasten kennisnemen van deze voorwaarden en het huisreglement.

Artikel 4 – Prijzen en betaling

4.1. Alle prijzen worden uitgedrukt in euro en zijn inclusief btw en andere wettelijk verplichte heffingen, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

4.2. De prijs die bij de bevestiging van de reservatie wordt vermeld, is van toepassing op de geboekte dienst.

4.3. Sarana kan haar prijzen, arrangementen en aanbod wijzigen. Een prijswijziging heeft geen invloed op reeds definitief bevestigde en betaalde reservaties, tenzij de wijziging het gevolg is van een wettelijke belasting of heffing.

4.4. Sarana kan een volledige vooruitbetaling of een voorschot vragen. Indien de betaling niet tijdig wordt ontvangen, mag Sarana de reservatie als niet-definitief beschouwen en vrijgeven.

4.5. Betaling gebeurt via de betaalmogelijkheden die tijdens het reservatieproces of aan de receptie worden aangeboden.

4.6. Consumpties, bijkomende behandelingen, huurmateriaal en andere uitgaven tijdens het bezoek worden geregistreerd op het persoonlijke polsbandje of kassasysteem. De gast rekent het openstaande bedrag volledig af vóór het verlaten van Sarana.

4.7. De gast moet een fout in de afrekening onmiddellijk aan de receptie melden, zodat deze kan worden gecontroleerd.

Artikel 5 – Toegang en leeftijd

5.1. Toegang tot Sarana is alleen mogelijk met een geldige reservatie of een geldig toegangsbewijs en na aanvaarding van deze voorwaarden en het huisreglement.

5.2. De minimumleeftijd voor toegang tot Sarana bedraagt 12 jaar, tenzij bij een bijzondere activiteit of formule uitdrukkelijk een andere leeftijd wordt vermeld.

5.3. Minderjarige gasten moeten steeds worden begeleid door een verantwoordelijke meerderjarige. Deze meerderjarige blijft tijdens het volledige bezoek verantwoordelijk voor de minderjarige.

5.4. Sarana mag een geldig identiteitsbewijs vragen om de identiteit, leeftijd of toepassing van een bepaald tarief te controleren.

5.5. Sarana kan de toegang weigeren aan personen die kennelijk onder invloed zijn van alcohol, drugs of andere verdovende middelen; agressief, intimiderend of grensoverschrijdend gedrag vertonen; de veiligheid, rust, hygiëne of privacy van anderen in gevaar brengen; weigeren de instructies van medewerkers op te volgen; of de algemene voorwaarden of het huisreglement niet naleven.

5.6. Een weigering of verwijdering wegens een overtreding door de gast geeft geen recht op terugbetaling of schadevergoeding.

Artikel 6 – Huisreglement

6.1. Het huisreglement maakt integraal deel uit van deze algemene voorwaarden en is beschikbaar op de website en aan de receptie.

6.2. Iedere gast moet het huisreglement, de veiligheidsvoorschriften, de hygiëneregels en de aanwijzingen van medewerkers naleven.

6.3. De aangekondigde kledingvoorschriften en badkledingdagen moeten worden gerespecteerd. De actuele kalender wordt via de officiële communicatiekanalen van Sarana bekendgemaakt.

6.4. Het gebruik van een badjas, voldoende handdoeken en geschikte badslippers is verplicht overeenkomstig het huisreglement.

6.5. In de horeca, wandelgangen en andere aangeduide zones moet steeds een badjas worden gedragen.

6.6. Glas en breekbare voorwerpen zijn niet toegelaten in de wellnessruimten, rond de zwembaden, jacuzzi's en andere natte zones.

6.7. Foto-, film- en geluidsopnamen zijn niet toegestaan zonder voorafgaande uitdrukkelijke toestemming van Sarana en alle herkenbaar afgebeelde personen.

6.8. Sarana mag het huisreglement aanpassen wanneer dit noodzakelijk is vanwege veiligheid, hygiëne, wetgeving, exploitatie of het comfort van de gasten. De meest recente versie is steeds van toepassing.

Artikel 7 – Massages en behandelingen

7.1. Massages en wellnessbehandelingen van Sarana zijn uitsluitend gericht op ontspanning en welzijn. Zij vormen geen medische diagnose of medische behandeling en vervangen geen advies of behandeling door een arts of andere zorgverlener.

7.2. De gast moet vóór de behandeling alle relevante informatie meedelen die noodzakelijk is om de behandeling veilig uit te voeren, waaronder zwangerschap, allergieën of overgevoeligheden, huidproblemen of open wonden, hart- en vaatproblemen, recente operaties of blessures, besmettelijke aandoeningen, relevant geneesmiddelengebruik en andere medische klachten of contra-indicaties.

7.3. Sarana verwerkt gezondheidsinformatie uitsluitend voor zover dit noodzakelijk is voor een veilige behandeling en overeenkomstig de privacyverklaring.

7.4. Bij twijfel over de geschiktheid van een behandeling moet de gast vooraf advies vragen aan zijn arts.

7.5. Sarana of de behandelaar mag een behandeling weigeren, aanpassen of stopzetten wanneer deze mogelijk onveilig is of wanneer de gast ongepast of grensoverschrijdend gedrag vertoont.

7.6. De gast heeft geen automatisch recht op een behandelaar van een bepaald geslacht, tenzij Sarana dit vooraf schriftelijk heeft bevestigd.

7.7. Bij laattijdige aankomst eindigt de behandeling op het oorspronkelijk gereserveerde tijdstip. De verloren behandelingsduur wordt niet ingehaald of terugbetaald.

7.8. Gewenste of ongewenste intimiteiten en ieder seksueel of grensoverschrijdend gedrag zijn uitdrukkelijk verboden. Bij overtreding wordt de behandeling onmiddellijk stopgezet, blijft het volledige bedrag verschuldigd en kan de gast uit Sarana worden verwijderd.

Artikel 8 – Wijzigen en annuleren door de gast

8.1. Een reservatie kan uitsluitend schriftelijk, via e-mail of het contactformulier van Sarana, worden gewijzigd of geannuleerd.

8.2. Voor alle reservaties geldt dezelfde annuleringsvoorwaarde, ongeacht de gereserveerde toegang, massage, behandeling, activiteit of het arrangement. Een reservatie kan kosteloos worden geannuleerd tot uiterlijk 24 uur vóór het gereserveerde aanvangsuur. Bij annulering binnen 24 uur vóór het gereserveerde aanvangsuur worden reeds betaalde bedragen niet terugbetaald.

8.3. Wanneer een gast niet komt opdagen zonder Sarana vooraf schriftelijk te verwittigen, vervalt de reservatie en worden reeds betaalde bedragen niet terugbetaald.

8.4. Bij een aantoonbare ernstige ziekte of overmacht kan Sarana uitzonderlijk een verplaatsing toestaan. Iedere aanvraag wordt afzonderlijk beoordeeld en geeft niet automatisch recht op een verplaatsing of terugbetaling. Sarana kan hiervoor een geldig bewijsstuk vragen.

Artikel 9 – Wijziging of annulering door Sarana

9.1. Sarana mag een behandeling, reservatie, activiteit of arrangement wijzigen of annuleren wanneer dit noodzakelijk is door technische defecten, onderhoudswerken, ziekte of onverwachte afwezigheid van een medewerker, veiligheids- of gezondheidsrisico's, overheidsmaatregelen, overmacht of andere omstandigheden waardoor een veilige of kwalitatieve dienstverlening redelijkerwijs niet mogelijk is.

9.2. Sarana brengt de gast hiervan zo snel mogelijk op de hoogte.

9.3. Indien Sarana een reservatie volledig annuleert, kan de gast kiezen tussen een nieuwe reservatiedatum, een Sarana-tegoed ter waarde van het betaalde bedrag of terugbetaling van het reeds betaalde bedrag voor het geannuleerde onderdeel.

9.4. Een beperkte wijziging van het programma, een tijdelijk niet-beschikbare faciliteit of de vervanging van een behandeling door een gelijkwaardig alternatief geeft niet automatisch recht op terugbetaling. Sarana beoordeelt dit rekening houdend met de omvang en invloed van de wijziging.

9.5. Sarana vergoedt geen externe kosten die de gast zelf maakte, zoals vervoer, parking of andere persoonlijke uitgaven, tenzij dwingende wetgeving anders bepaalt.

Artikel 10 – Cadeaubonnen, vouchers en promoties

10.1. Een cadeaubon vertegenwoordigt de waarde of prestatie die erop wordt vermeld en kan worden gebruikt binnen de vermelde geldigheidsduur en voorwaarden.

10.2. De geldigheidsduur staat op de cadeaubon of in de bijbehorende bevestiging. De gast is verantwoordelijk voor het tijdig gebruiken van de cadeaubon.

10.3. Een cadeaubon moet bij de reservatie worden vermeld en bij aankomst worden voorgelegd of digitaal gevalideerd.

10.4. Cadeaubonnen worden niet in geld terugbetaald, geheel noch gedeeltelijk.

10.5. Bij verlies, diefstal, beschadiging of onleesbaarheid kan Sarana alleen een vervanging overwegen wanneer de gast de oorspronkelijke aankoop en unieke code kan aantonen en de bon nog niet werd gebruikt.

10.6. Wanneer de gekozen dienst duurder is dan de waarde van de cadeaubon, moet het verschil worden bijbetaald.

10.7. Tenzij anders vermeld, zijn cadeaubonnen, vouchers, promoties en kortingscodes niet onderling combineerbaar.

10.8. Aanbiedingen gelden uitsluitend tijdens de vermelde periode en zolang de beschikbare plaatsen of voorraad dit toelaten.

10.9. Na het maken van een reservatie met een cadeaubon of voucher zijn de gewone annuleringsvoorwaarden van toepassing.

10.10. Voor vouchers van externe partners gelden aanvullend de voorwaarden van de betrokken partner. Bij tegenstrijdigheid over de dienstverlening van Sarana gelden deze algemene voorwaarden, voor zover wettelijk toegestaan.

Artikel 11 – Horeca en allergenen

- 11.1. De prijzen van eten en drinken worden vermeld op de actuele menukaart.
- 11.2. Het is niet toegestaan om eigen eten of drinken mee te brengen of te nuttigen, behalve wanneer Sarana hiervoor vooraf uitdrukkelijk toestemming geeft of wanneer dwingende medische redenen dit vereisen.
- 11.3. Gasten met een allergie, intolerantie of dieetbeperking moeten dit vóór hun bestelling duidelijk melden aan een medewerker.
- 11.4. Sarana verstrekt de wettelijk vereiste allergeneninformatie. Ondanks zorgvuldige werkmethoden kan in een professionele keuken nooit volledig worden uitgesloten dat sporen van allergenen aanwezig zijn.
- 11.5. Alcohol wordt niet geschonken aan personen die de wettelijk vereiste leeftijd niet hebben bereikt. Sarana mag een identiteitsbewijs vragen en alcoholverkoop weigeren.
- 11.6. Sarana mag de verkoop van alcohol weigeren of stopzetten wanneer dit noodzakelijk is voor de veiligheid, gezondheid of goede orde.

Artikel 12 – Veiligheid, gezondheid en persoonlijke verantwoordelijkheid

- 12.1. De gast gebruikt alle faciliteiten zorgvuldig, overeenkomstig hun bestemming en volgens de veiligheidsvoorschriften en instructies van de medewerkers.
- 12.2. De gast moet zelf beoordelen of zijn gezondheid het gebruik van sauna's, stoombaden, zwembaden, jacuzzi's, koude baden en andere faciliteiten toelaat.
- 12.3. Personen met gezondheidsproblemen, zwangerschap, hart- en vaatziekten, epilepsie, diabetes, ernstige bloeddrukproblemen of andere relevante aandoeningen wordt aangeraden vóór het bezoek medisch advies in te winnen.
- 12.4. De gast moet iedere onveilige situatie, schade, verwonding of technisch defect onmiddellijk melden aan een medewerker.
- 12.5. Duiken, lopen op natte vloeren, gevaarlijk gedrag en het negeren van veiligheidsinstructies zijn verboden.
- 12.6. Deze bepalingen beperken niet de wettelijke aansprakelijkheid van Sarana voor schade die het gevolg is van een fout waarvoor Sarana volgens dwingend recht aansprakelijk is.

Artikel 13 – Persoonlijke bezittingen en lockers

- 13.1. De gast blijft verantwoordelijk voor zijn persoonlijke bezittingen.
- 13.2. Beschikbare lockers moeten correct worden gebruikt. Waardevolle voorwerpen worden bij voorkeur niet meegebracht.
- 13.3. Verlies of diefstal moet onmiddellijk aan de receptie worden gemeld.
- 13.4. Sarana is alleen aansprakelijk voor verlies, diefstal of beschadiging wanneer de gast bewijst dat deze schade het gevolg is van een fout van Sarana, onverminderd dwingende wettelijke bepalingen.
- 13.5. Gevonden voorwerpen worden maximaal twee maanden bewaard. Na afloop van deze termijn mag Sarana de voorwerpen verwijderen, schenken of vernietigen.

Artikel 14 – Schade en aansprakelijkheid van de gast

14.1. De gast is aansprakelijk voor schade die hij opzettelijk of door foutief, roekeloos of onzorgvuldig gedrag veroorzaakt aan gebouwen, installaties, materialen, medewerkers of andere gasten.

14.2. Sarana kan de redelijke kosten voor reiniging, herstelling of vervanging verhalen op de verantwoordelijke gast.

14.3. De hoofdboeker kan worden aangesproken voor schade veroorzaakt door personen voor wie hij reserveerde, voor zover dit volgens de toepasselijke wetgeving is toegestaan.

14.4. Diefstal, vandalisme, geweld en ernstige overtredingen kunnen aan de politie worden gemeld.

Artikel 15 – Aansprakelijkheid van Sarana

15.1. Sarana verbindt zich ertoe haar diensten zorgvuldig, veilig en professioneel te organiseren.

15.2. Sarana is niet aansprakelijk voor schade die uitsluitend het gevolg is van het niet naleven van het huisreglement of veiligheidsinstructies, onjuiste of onvolledige informatie van de gast, een vooraf bestaande medische aandoening die niet werd meegedeeld, onoordeelkundig of verkeerd gebruik van de faciliteiten, een eigen fout van de gast of overmacht.

15.3. Niets in deze voorwaarden sluit aansprakelijkheid uit die volgens de Belgische wet niet mag worden uitgesloten of beperkt, waaronder aansprakelijkheid voor opzet of aantasting van de lichamelijke integriteit door een fout van Sarana.

Artikel 16 – Privacy en persoonsgegevens

16.1. Sarana verwerkt persoonsgegevens overeenkomstig de Algemene Verordening Gegevensbescherming, de toepasselijke Belgische wetgeving en de privacyverklaring op de website.

16.2. Persoonsgegevens kunnen onder meer worden verwerkt voor reservaties en betalingen, klantenbeheer, uitvoering van behandelingen, facturatie en boekhouding, klachtenbehandeling, veiligheid en fraudepreventie, wettelijke verplichtingen en commerciële communicatie wanneer daarvoor een geldige rechtsgrond bestaat.

16.3. Gezondheidsgegevens worden uitsluitend verwerkt wanneer dit noodzakelijk is voor een veilige behandeling en met passende bescherming.

16.4. Voor vragen of verzoeken over persoonsgegevens kan de gast contact opnemen via info@sarana-wellness.be.

16.5. De volledige informatie over doeleinden, rechtsgronden, ontvangers, bewaartermijnen en rechten van betrokkenen staat in de afzonderlijke privacyverklaring.

Artikel 17 – Camerabewaking

17.1. Sarana kan camerabewaking gebruiken in wettelijk toegelaten zones om de veiligheid van personen en eigendommen te beschermen en incidenten te voorkomen of vast te stellen.

17.2. Er bevinden zich geen camera's in kleedruimten, toiletten, douches, behandelruimten, sauna's of andere plaatsen waar gasten zich ontkleden of redelijkerwijs volledige privacy mogen verwachten.

17.3. De bewaakte zones worden aangeduid met de wettelijk voorgeschreven camerapictogrammen.

17.4. Camerabeelden worden alleen bekeken door bevoegde personen en kunnen, wanneer dit wettelijk is toegestaan of vereist, worden overgemaakt aan politie, gerecht of andere bevoegde instanties.

17.5. Meer informatie over de verantwoordelijke, doeleinden, bewaartermijn en rechten van betrokkenen staat in de privacyverklaring en de afzonderlijke informatie over camerabewaking.

Artikel 18 – Website en elektronische communicatie

18.1. Sarana streeft ernaar de informatie op haar website correct en actueel te houden. Kennelijke schrijf-, prijs- of technische fouten zijn niet bindend.

18.2. Afbeeldingen, beschrijvingen en sfeerbeelden zijn illustratief en kunnen afwijken van de werkelijke uitvoering, zonder afbreuk te doen aan de wezenlijke kenmerken van de geboekte dienst.

18.3. Elektronische communicatie wordt geacht te zijn ontvangen wanneer zij werd verzonden naar het door de gast opgegeven e-mailadres, tenzij de gast aantoont dat Sarana op de hoogte was van een technisch probleem.

18.4. De gast is verantwoordelijk voor het controleren van zijn inbox en map met ongewenste e-mail.

18.5. De teksten, foto's, logo's, huisstijl en andere inhoud van de website zijn beschermd. Zij mogen niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Sarana worden gekopieerd of commercieel gebruikt.

Artikel 19 – Geen wettelijk herroepingsrecht voor gedateerde reservaties

19.1. Voor wellnessdiensten, toegang, behandelingen, horeca en vrijetijdsactiviteiten die op een specifieke datum of binnen een specifieke periode worden uitgevoerd, beschikt de consument overeenkomstig artikel VI.53, 12° van het Wetboek van Economisch Recht niet over het wettelijke herroepingsrecht van veertien dagen.

19.2. De annuleringsvoorwaarden van artikel 8 blijven wel van toepassing.

19.3. Voor andere online aankopen waarvoor wettelijk wel een herroepingsrecht geldt, informeert Sarana de consument afzonderlijk over de voorwaarden en uitoefening ervan.

Artikel 20 – Klachten

20.1. Een gast meldt een probleem bij voorkeur onmiddellijk tijdens het bezoek, zodat Sarana de mogelijkheid krijgt om ter plaatse naar een passende oplossing te zoeken.

20.2. Schriftelijke klachten kunnen worden ingediend via info@sarana-wellness.be, met vermelding van naam en contactgegevens, reservatienummer, datum van het bezoek, een duidelijke omschrijving en eventuele bewijsstukken.

20.3. Sarana bevestigt de ontvangst en streeft ernaar de klacht binnen veertien kalenderdagen inhoudelijk te beantwoorden. Wanneer meer onderzoek nodig is, wordt de gast hierover geïnformeerd.

20.4. Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichtingen van de gast niet automatisch op.

20.5. Indien geen minnelijke oplossing wordt bereikt, kan een consument zich richten tot de bevoegde Belgische consumentenbemiddelingsdienst, voor zover deze bevoegd is.

Artikel 21 – Overmacht

21.1. Onder overmacht wordt verstaan iedere onvoorzienbare of onvermijdbare gebeurtenis buiten de redelijke controle van Sarana die de normale uitvoering geheel of gedeeltelijk onmogelijk maakt.

21.2. Hieronder kunnen onder meer vallen: brand, overstroming of natuurramp; langdurige energie- of watertoevoeronderbreking; ernstige technische storing; epidemie of overheidsmaatregel; staking; ernstige personeelsuitval; of gevaar voor volksgezondheid of veiligheid.

21.3. Sarana zal de gevolgen zoveel mogelijk beperken en de gast zo snel mogelijk informeren.

21.4. Wanneer de geboekte dienst definitief niet kan worden uitgevoerd, gelden de keuzemogelijkheden van artikel 9.3.

Artikel 22 – Geldigheid en wijzigingen

22.1. Indien een bepaling geheel of gedeeltelijk ongeldig of onafdwingbaar blijkt, blijven de overige bepalingen geldig.

22.2. De ongeldige bepaling wordt vervangen door een geldige bepaling die het doel en evenwicht ervan zo dicht mogelijk benadert.

22.3. Sarana mag deze algemene voorwaarden wijzigen. De versie die gold op het moment van de reservatie blijft van toepassing op die reservatie, behalve wanneer een onmiddellijke aanpassing wettelijk verplicht is.

22.4. Sarana publiceert de actuele versie en de datum van inwerkingtreding op de website.

Artikel 23 – Toepasselijk recht en bevoegde rechtbank

23.1. Op alle overeenkomsten met Sarana is het Belgische recht van toepassing.

23.2. Geschillen worden bij voorkeur eerst minnelijk geregeld.

23.3. Indien geen minnelijke oplossing mogelijk is, zijn de rechtbanken bevoegd die volgens de toepasselijke Belgische en Europese wetgeving bevoegd zijn.

23.4. Deze bepaling ontnemt consumenten geen bescherming of rechten die zij op grond van dwingende wetgeving genieten.