CONDITIONS GÉNÉRALES

sãrana wellness – Wellness Ninove BV

Version	Octobre 2026
Site web	www.sarana-wellness.be
E-mail	info@sarana-wellness.be

Article 1 – Identité et coordonnées

Les présentes conditions générales s'appliquent à l'ensemble des services, réservations, ventes et contrats de Sãrana Wellness, exploité par Wellness Ninove BV.

Dénomination sociale	Wellness Ninove BV
Nom commercial	Sãrana Wellness
Forme juridique	Société à responsabilité limitée (BV/SRL)
Siège social	Bovenhoekstraat 39, 9406 Outer (Ninove), Belgique
Adresse d'exploitation	Bovenhoekstraat 39, 9406 Outer (Ninove), Belgique
Numéro d'entreprise	1030.427.634
Numéro de TVA	BE 1030.427.634
E-mail	info@sarana-wellness.be
Site web	www.sarana-wellness.be

Wellness Ninove BV est ci-après dénommée « Sãrana ».

Article 2 – Champ d'application

2.1. Les présentes conditions générales s'appliquent à toute visite chez Sãrana et à toute réservation, tout achat ou tout contrat conclu via le site web, par téléphone, par e-mail, à la réception ou par l'intermédiaire d'un partenaire de vente externe.

2.2. En effectuant une réservation, en achetant un ticket d'accès, un bon cadeau, un soin ou une formule, ou en visitant Sãrana, le client déclare avoir pris connaissance et accepter les présentes conditions générales, les conditions d'annulation, le règlement d'ordre intérieur, la politique de confidentialité et les éventuelles conditions particulières mentionnées avec une offre, un bon, un bon cadeau ou une formule.

2.3. En cas de contradiction, les conditions particulières expressément communiquées pour une offre ou une réservation spécifique priment sur les présentes conditions générales.

2.4. Toute dérogation n'est valable que si Sãrana l'a confirmée au préalable par écrit.

Article 3 – Réservations

3.1. Une réservation n'est définitive qu'après réception par le client d'une confirmation de réservation et, lorsqu'un paiement préalable est requis, après l'enregistrement correct du paiement.

3.2. Le client est responsable de la communication de données exactes et complètes, notamment son nom, son adresse e-mail, son numéro de téléphone, le nombre de personnes, la date choisie et les services choisis.

3.3. Le client doit vérifier immédiatement la confirmation de réservation. Toute inexactitude doit être signalée par écrit à Sãrana le plus rapidement possible et avant la visite.

3.4. Une réservation est personnelle. Sa cession à une autre personne n'est autorisée qu'avec l'accord écrit préalable de Sãrana.

3.5. Les réservations sont toujours soumises aux disponibilités. Une heure préférée, une préférence pour un membre du personnel en particulier ou toute autre demande particulière n'est définitive qu'après confirmation écrite de Sãrana.

3.6. Sãrana peut appliquer une disponibilité limitée pour certains jours, formules, promotions, soins ou horaires.

3.7. La personne qui réserve pour plusieurs clients se porte garante du fait que tous les clients concernés prennent connaissance des présentes conditions et du règlement d'ordre intérieur.

Article 4 – Prix et paiement

4.1. Tous les prix sont exprimés en euros et s'entendent TVA et autres prélèvements légaux compris, sauf mention expresse contraire.

4.2. Le prix indiqué lors de la confirmation de la réservation s'applique au service réservé.

4.3. Sãrana peut modifier ses prix, ses formules et son offre. Une modification de prix n'a aucune incidence sur les réservations déjà confirmées de manière définitive et payées, sauf si elle résulte d'une taxe ou d'un prélèvement légal.

4.4. Sãrana peut demander un paiement anticipé intégral ou un acompte. Si le paiement n'est pas reçu à temps, Sãrana peut considérer la réservation comme non définitive et la libérer.

4.5. Le paiement s'effectue via les moyens de paiement proposés lors du processus de réservation ou à la réception.

4.6. Les consommations, soins supplémentaires, articles de location et autres dépenses effectuées pendant la visite sont enregistrés sur le bracelet personnel ou dans le système de caisse. Le client règle l'intégralité du montant dû avant de quitter Sãrana.

4.7. Le client doit signaler immédiatement à la réception toute erreur dans l'addition, afin qu'elle puisse être vérifiée.

Article 5 – Accès et âge

5.1. L'accès à Sãrana n'est possible qu'avec une réservation valable ou un titre d'accès valable et après acceptation des présentes conditions et du règlement d'ordre intérieur.

5.2. L'âge minimum pour accéder à Sãrana est de 12 ans, sauf si un autre âge est expressément mentionné pour une activité ou une formule particulière.

5.3. Les clients mineurs doivent toujours être accompagnés d'un adulte responsable. Cet adulte reste responsable du mineur pendant toute la durée de la visite.

5.4. Sãrana peut demander une pièce d'identité valable afin de vérifier l'identité, l'âge ou l'application d'un tarif déterminé.

5.5. Sãrana peut refuser l'accès aux personnes qui sont manifestement sous l'influence de l'alcool, de drogues ou d'autres stupéfiants ; qui adoptent un comportement agressif, intimidant ou déplacé ; qui mettent en danger la sécurité, le calme, l'hygiène ou la vie privée d'autrui ; qui refusent de suivre les instructions du personnel ; ou qui ne respectent pas les conditions générales ou le règlement d'ordre intérieur.

5.6. Un refus d'accès ou une exclusion en raison d'une infraction commise par le client ne donne droit à aucun remboursement ni à aucune indemnité.

Article 6 – Règlement d'ordre intérieur

6.1. Le règlement d'ordre intérieur fait partie intégrante des présentes conditions générales et est disponible sur le site web et à la réception.

6.2. Chaque client doit respecter le règlement d'ordre intérieur, les consignes de sécurité, les règles d'hygiène et les instructions du personnel.

6.3. Les règles vestimentaires annoncées et les journées maillot doivent être respectées. Le calendrier actuel est communiqué via les canaux de communication officiels de Sãrana.

6.4. L'utilisation d'un peignoir, de serviettes en nombre suffisant et de claquettes adaptées est obligatoire, conformément au règlement d'ordre intérieur.

6.5. Le port du peignoir est obligatoire en permanence au restaurant, au bar, dans les couloirs et dans les autres zones indiquées.

6.6. Le verre et les objets cassables ne sont pas autorisés dans les espaces wellness, autour des piscines, des jacuzzis et dans les autres zones humides.

6.7. Les photos, films et enregistrements sonores ne sont pas autorisés sans l'accord préalable et exprès de Sãrana et de toutes les personnes reconnaissables qui y figurent.

6.8. Sãrana peut modifier le règlement d'ordre intérieur lorsque cela est nécessaire pour des raisons de sécurité, d'hygiène, de législation, d'exploitation ou de confort des clients. La version la plus récente est toujours d'application.

Article 7 – Massages et soins

7.1. Les massages et soins wellness de Sãrana visent exclusivement la détente et le bien-être. Ils ne constituent ni un diagnostic médical ni un traitement médical et ne remplacent pas l'avis ou le traitement d'un médecin ou d'un autre professionnel de santé.

7.2. Avant le soin, le client doit communiquer toutes les informations pertinentes nécessaires à la réalisation du soin en toute sécurité, notamment une grossesse, des allergies ou hypersensibilités, des problèmes de peau ou des plaies ouvertes, des problèmes cardiovasculaires, des opérations ou blessures récentes, des affections contagieuses, la prise de médicaments pertinents et toute autre plainte médicale ou contre-indication.

7.3. Sãrana ne traite des informations de santé que dans la mesure nécessaire à un soin en toute sécurité et conformément à la politique de confidentialité.

7.4. En cas de doute sur l'adéquation d'un soin, le client doit demander l'avis de son médecin au préalable.

7.5. Sãrana ou le thérapeute peut refuser, adapter ou interrompre un soin lorsque celui-ci peut présenter un risque ou lorsque le client adopte un comportement inapproprié ou déplacé.

7.6. Le client n'a pas automatiquement droit à un thérapeute d'un sexe déterminé, sauf confirmation écrite préalable de Sãrana.

7.7. En cas d'arrivée tardive, le soin se termine à l'heure initialement réservée. Le temps de soin perdu n'est ni rattrapé ni remboursé.

7.8. Tout rapprochement intime, désiré ou non, et tout comportement sexuel ou déplacé sont expressément interdits. En cas d'infraction, le soin est immédiatement interrompu, le montant total reste dû et le client peut être exclu de Sãrana.

Article 8 – Modification et annulation par le client

8.1. Une réservation ne peut être modifiée ou annulée que par écrit, par e-mail ou via le formulaire de contact de Sãrana.

8.2. Les mêmes conditions d'annulation s'appliquent à toutes les réservations, quel que soit l'accès, le massage, le soin, l'activité ou la formule réservé. Une réservation peut être annulée sans frais jusqu'à 24 heures au plus tard avant l'heure de début prévue. En cas d'annulation dans ce délai, le montant payé est converti en un avoir Sarana à utiliser lors d'une prochaine visite, ou la réservation peut être déplacée sans frais, selon les disponibilités. Aucun remboursement n'est effectué. En cas d'annulation dans les 24 heures précédant l'heure de début prévue, les montants déjà payés ne sont pas remboursés.

8.3. Si un client ne se présente pas sans avoir prévenu Sãrana au préalable par écrit, la réservation est perdue et les montants déjà payés ne sont pas remboursés.

8.4. En cas de maladie grave démontrable ou de force majeure, Sãrana peut exceptionnellement accepter un déplacement de la réservation. Chaque demande est examinée individuellement et ne donne pas automatiquement droit à un déplacement ou à un remboursement. Sãrana peut demander un justificatif valable à cet effet.

Article 9 – Modification ou annulation par Sãrana

9.1. Sãrana peut modifier ou annuler un soin, une réservation, une activité ou une formule lorsque cela est nécessaire en raison de défaillances techniques, de travaux d'entretien, de la maladie ou de l'absence imprévue d'un membre du personnel, de risques pour la sécurité ou la santé, de mesures des autorités, d'un cas de force majeure ou d'autres circonstances qui ne permettent raisonnablement pas d'assurer un service sûr ou de qualité.

9.2. Sãrana en informe le client dans les plus brefs délais.

9.3. Si Sãrana annule entièrement une réservation, le client peut choisir entre une nouvelle date de réservation, un avoir Sãrana d'une valeur égale au montant payé ou le remboursement du montant déjà payé pour la partie annulée.

9.4. Une modification limitée du programme, une installation temporairement indisponible ou le remplacement d'un soin par une alternative équivalente ne donne pas automatiquement droit à un remboursement. Sãrana en juge en tenant compte de l'ampleur et de l'incidence de la modification.

9.5. Sãrana ne rembourse pas les frais externes engagés par le client, tels que le transport, le parking ou d'autres dépenses personnelles, sauf disposition légale impérative contraire.

Article 10 – Bons cadeaux, bons et promotions

10.1. Un bon cadeau représente la valeur ou la prestation qui y est mentionnée et peut être utilisé pendant la durée de validité et selon les conditions indiquées.

10.2. La durée de validité figure sur le bon cadeau ou dans la confirmation correspondante. Le client est responsable de l'utilisation du bon cadeau dans les délais.

10.3. Un bon cadeau doit être mentionné lors de la réservation et présenté ou validé numériquement à l'arrivée.

10.4. Les bons cadeaux ne sont pas remboursables en espèces, ni totalement ni partiellement.

10.5. En cas de perte, de vol, de détérioration ou d'illisibilité, Sãrana ne peut envisager un remplacement que si le client peut prouver l'achat initial et le code unique et que le bon n'a pas encore été utilisé.

10.6. Lorsque le service choisi est plus cher que la valeur du bon cadeau, la différence doit être payée.

10.7. Sauf mention contraire, les bons cadeaux, bons, promotions et codes de réduction ne sont pas cumulables.

10.8. Les offres ne sont valables que pendant la période indiquée et dans la limite des places ou des stocks disponibles.

10.9. Une fois une réservation effectuée avec un bon cadeau ou un bon, les conditions d'annulation habituelles s'appliquent.

10.10. Les bons de partenaires externes sont en outre soumis aux conditions du partenaire concerné. En cas de contradiction concernant les services de Sãrana, les présentes conditions générales prévalent, dans la mesure permise par la loi.

Article 11 – Restaurant, bar et allergènes

11.1. Les prix des boissons et de la nourriture figurent sur la carte en vigueur.

11.2. Il n'est pas permis d'apporter ou de consommer ses propres boissons ou sa propre nourriture, sauf autorisation expresse préalable de Sãrana ou lorsque des raisons médicales impérieuses l'exigent.

11.3. Les clients souffrant d'une allergie, d'une intolérance ou soumis à une restriction alimentaire doivent le signaler clairement à un membre du personnel avant de commander.

11.4. Sãrana fournit les informations sur les allergènes exigées par la loi. Malgré des méthodes de travail rigoureuses, la présence de traces d'allergènes ne peut jamais être totalement exclue dans une cuisine professionnelle.

11.5. L'alcool n'est pas servi aux personnes n'ayant pas atteint l'âge légal requis. Sãrana peut demander une pièce d'identité et refuser la vente d'alcool.

11.6. Sãrana peut refuser ou arrêter la vente d'alcool lorsque cela est nécessaire pour la sécurité, la santé ou le bon ordre.

Article 12 – Sécurité, santé et responsabilité personnelle

12.1. Le client utilise toutes les installations avec soin, conformément à leur destination et dans le respect des consignes de sécurité et des instructions du personnel.

12.2. Le client doit juger lui-même si son état de santé lui permet d'utiliser les saunas, hammams, piscines, jacuzzis, bains froids et autres installations.

12.3. Il est conseillé aux personnes souffrant de problèmes de santé, aux femmes enceintes et aux personnes atteintes de maladies cardiovasculaires, d'épilepsie, de diabète, de problèmes sérieux de tension artérielle ou d'autres affections pertinentes de demander un avis médical avant leur visite.

12.4. Le client doit signaler immédiatement à un membre du personnel toute situation dangereuse, tout dommage, toute blessure ou toute défaillance technique.

12.5. Il est interdit de plonger, de courir sur les sols mouillés, d'adopter un comportement dangereux et d'ignorer les consignes de sécurité.

12.6. Ces dispositions ne limitent pas la responsabilité légale de Sãrana pour les dommages résultant d'une faute dont Sãrana est responsable en vertu du droit impératif.

Article 13 – Effets personnels et casiers

13.1. Le client reste responsable de ses effets personnels.

13.2. Les casiers disponibles doivent être utilisés correctement. Il est préférable de ne pas apporter d'objets de valeur.

13.3. Toute perte ou tout vol doit être signalé immédiatement à la réception.

13.4. Sãrana n'est responsable de la perte, du vol ou de la détérioration que si le client prouve que ce dommage résulte d'une faute de Sãrana, sans préjudice des dispositions légales impératives.

13.5. Les objets trouvés sont conservés pendant deux mois au maximum. À l'issue de ce délai, Sãrana peut les enlever, les donner ou les détruire.

Article 14 – Dommages et responsabilité du client

14.1. Le client est responsable des dommages qu'il cause intentionnellement ou par un comportement fautif, imprudent ou négligent aux bâtiments, installations, équipements, membres du personnel ou autres clients.

14.2. Sãrana peut réclamer au client responsable les frais raisonnables de nettoyage, de réparation ou de remplacement.

14.3. La personne ayant effectué la réservation peut être tenue responsable des dommages causés par les personnes pour lesquelles elle a réservé, dans la mesure permise par la législation applicable.

14.4. Les vols, actes de vandalisme, violences et infractions graves peuvent être signalés à la police.

Article 15 – Responsabilité de Sãrana

15.1. Sãrana s'engage à organiser ses services avec soin, en toute sécurité et de manière professionnelle.

15.2. Sãrana n'est pas responsable des dommages résultant exclusivement du non-respect du règlement d'ordre intérieur ou des consignes de sécurité, d'informations inexactes ou incomplètes fournies par le client,

d'une affection médicale préexistante non communiquée, d'une utilisation inappropriée ou incorrecte des installations, d'une faute propre du client ou d'un cas de force majeure.

15.3. Aucune disposition des présentes conditions n'exclut une responsabilité qui, en vertu du droit belge, ne peut être exclue ou limitée, notamment la responsabilité pour faute intentionnelle ou pour atteinte à l'intégrité physique due à une faute de Sãrana.

Article 16 – Vie privée et données à caractère personnel

16.1. Sãrana traite les données à caractère personnel conformément au Règlement général sur la protection des données, à la législation belge applicable et à la politique de confidentialité publiée sur le site web.

16.2. Les données à caractère personnel peuvent notamment être traitées pour les réservations et paiements, la gestion de la clientèle, la réalisation des soins, la facturation et la comptabilité, le traitement des plaintes, la sécurité et la prévention de la fraude, les obligations légales et la communication commerciale lorsqu'il existe une base juridique valable à cet effet.

16.3. Les données de santé ne sont traitées que lorsque cela est nécessaire à un soin en toute sécurité et moyennant une protection appropriée.

16.4. Pour toute question ou demande relative aux données à caractère personnel, le client peut prendre contact via info@sarana-wellness.be.

16.5. Les informations complètes sur les finalités, les bases juridiques, les destinataires, les durées de conservation et les droits des personnes concernées figurent dans la politique de confidentialité distincte.

Article 17 – Vidéosurveillance

17.1. Sãrana peut recourir à la vidéosurveillance dans les zones autorisées par la loi afin de protéger la sécurité des personnes et des biens et de prévenir ou constater des incidents.

17.2. Il n'y a pas de caméras dans les vestiaires, les toilettes, les douches, les salles de soins, les saunas ou d'autres lieux où les clients se déshabillent ou peuvent raisonnablement s'attendre à une intimité totale.

17.3. Les zones surveillées sont signalées par les pictogrammes de caméra prescrits par la loi.

17.4. Les images ne sont consultées que par des personnes habilitées et peuvent, lorsque la loi le permet ou l'exige, être transmises à la police, aux autorités judiciaires ou à d'autres instances compétentes.

17.5. Vous trouverez plus d'informations sur le responsable du traitement, les finalités, la durée de conservation et les droits des personnes concernées dans la politique de confidentialité et dans les informations distinctes relatives à la vidéosurveillance.

Article 18 – Site web et communication électronique

18.1. Sãrana s'efforce de maintenir les informations de son site web exactes et à jour. Les erreurs manifestes d'écriture, de prix ou techniques ne sont pas contraignantes.

18.2. Les images, descriptions et photos d'ambiance sont fournies à titre illustratif et peuvent différer de la réalité, sans porter atteinte aux caractéristiques essentielles du service réservé.

18.3. Une communication électronique est réputée reçue lorsqu'elle a été envoyée à l'adresse e-mail communiquée par le client, sauf si le client prouve que Sãrana avait connaissance d'un problème technique.

18.4. Le client est responsable de la vérification de sa boîte de réception et de son dossier de courrier indésirable.

18.5. Les textes, photos, logos, l'identité visuelle et les autres contenus du site web sont protégés. Ils ne peuvent être copiés ou utilisés à des fins commerciales sans l'accord écrit préalable de Sãrana.

Article 19 – Pas de droit légal de rétractation pour les réservations datées

19.1. Pour les services wellness, l'accès, les soins, la restauration et les activités de loisirs fournis à une date déterminée ou au cours d'une période déterminée, le consommateur ne dispose pas du droit légal de rétractation de quatorze jours, conformément à l'article VI.53, 12° du Code de droit économique.

19.2. Les conditions d'annulation de l'article 8 restent toutefois d'application.

19.3. Pour les autres achats en ligne pour lesquels un droit légal de rétractation s'applique, Sãrana informe le consommateur séparément des conditions et des modalités d'exercice de ce droit.

Article 20 – Plaintes

20.1. Le client signale de préférence tout problème immédiatement pendant sa visite, afin que Sãrana ait la possibilité de chercher une solution adaptée sur place.

20.2. Les plaintes écrites peuvent être introduites via info@sarana-wellness.be, en mentionnant le nom et les coordonnées, le numéro de réservation, la date de la visite, une description claire et les éventuelles pièces justificatives.

20.3. Sãrana accuse réception de la plainte et s'efforce d'y répondre sur le fond dans un délai de quatorze jours calendrier. Si un examen plus approfondi est nécessaire, le client en est informé.

20.4. L'introduction d'une plainte ne suspend pas automatiquement les obligations de paiement du client.

20.5. À défaut de solution amiable, le consommateur peut s'adresser au service belge de médiation pour le consommateur compétent, dans la mesure où celui-ci est compétent.

Article 21 – Force majeure

21.1. On entend par force majeure tout événement imprévisible ou inévitable échappant au contrôle raisonnable de Sãrana qui rend l'exécution normale totalement ou partiellement impossible.

21.2. Peuvent notamment en faire partie : un incendie, une inondation ou une catastrophe naturelle ; une interruption prolongée de l'approvisionnement en énergie ou en eau ; une panne technique grave ; une épidémie ou une mesure des autorités ; une grève ; une indisponibilité grave du personnel ; ou un danger pour la santé ou la sécurité publiques.

21.3. Sãrana en limitera les conséquences autant que possible et informera le client dans les plus brefs délais.

21.4. Lorsque le service réservé ne peut définitivement pas être fourni, les options prévues à l'article 9.3 s'appliquent.

Article 22 – Validité et modifications

22.1. Si une disposition s'avère totalement ou partiellement nulle ou inapplicable, les autres dispositions restent valables.

22.2. La disposition nulle est remplacée par une disposition valable qui se rapproche le plus possible de son objectif et de son équilibre.

22.3. Sãrana peut modifier les présentes conditions générales. La version en vigueur au moment de la réservation reste applicable à cette réservation, sauf si une adaptation immédiate est légalement obligatoire.

22.4. Sãrana publie la version en vigueur et sa date d'entrée en vigueur sur le site web.

Article 23 – Droit applicable et tribunal compétent

23.1. Tous les contrats conclus avec Sãrana sont régis par le droit belge.

23.2. Les litiges sont de préférence réglés d'abord à l'amiable.

23.3. À défaut de solution amiable, les tribunaux compétents en vertu de la législation belge et européenne applicable sont compétents.

23.4. La présente disposition ne prive pas les consommateurs de la protection ou des droits dont ils bénéficient en vertu de la législation impérative.