RÈGLEMENT D'ORDRE INTÉRIEUR

Pour une expérience wellness sûre, respectueuse et relaxante

Statut	Version officielle
Version	1.2 - août 2026
Champ d'application	Tous les clients, visiteurs et accompagnateurs de Sãrana
Contact	www.sarana-wellness.be

> En entrant chez Sãrana, le client accepte le présent règlement d'ordre intérieur.

1. Objet et champ d'application

Le présent règlement garantit une expérience wellness sûre, hygiénique et paisible. Il s'applique dans tous les espaces intérieurs et extérieurs de Sãrana, y compris le parking, le restaurant et le bar.

1.1 Acceptation. Toute réservation à la réception ou en ligne, tout titre d'accès ou toute visite chez Sãrana implique l'acceptation du présent règlement.

1.2 Consignes. Les instructions du personnel et des responsables de la sécurité doivent être suivies immédiatement.

1.3 Droit d'accès. Sãrana peut refuser l'accès ou demander à un client de partir lorsque la sécurité, la santé, le calme, la vie privée ou le bon fonctionnement sont compromis. En cas d'infraction grave ou répétée, cela peut se faire sans remboursement, dans les limites de la loi. Les services utilisés, les consommations et les dommages prouvés restent dus.

1.4 Modifications. La dernière version publiée est d'application.

2. Accès, réservation et identification

2.1 Réservation. Les clients respectent les heures d'arrivée et de départ. L'accès requiert une réservation et un paiement valables et reste soumis aux disponibilités.

2.2 Identification. La personne ayant effectué la réservation et les clients dont l'âge doit être vérifié présentent sur demande une pièce d'identité valable. Sans pièce d'identité, l'accès peut être refusé.

2.3 Âge. Les clients ont au moins 12 ans. Les mineurs ne sont admis qu'accompagnés d'un adulte et sous sa responsabilité. Une limite d'âge plus élevée peut s'appliquer à certaines activités.

2.4 Réductions et bons. Les codes de réduction sont appliqués au préalable, selon leurs conditions. Les bons cadeaux ou bons originaux sont présentés à l'arrivée. Les copies ne sont acceptées qu'avec une autorisation expresse.

2.5 Bracelet. Le bracelet personnel se porte pendant toute la durée du séjour et sert pour l'accès, le casier et/ou les consommations. Toute perte doit être signalée immédiatement ; des frais de remplacement peuvent être facturés.

2.6 Sortie temporaire. Si vous quittez temporairement Sãrana, signalez-le à la réception et réglez votre addition. Vous ne pouvez revenir qu'avec autorisation.

3. Santé et responsabilité personnelle

3.1 Informations médicales. Signalez au préalable toute affection ou limitation pouvant présenter un risque. En cas de doute, demandez un avis médical.

3.2 Maladie. N'utilisez pas les installations en cas de fièvre, d'affection contagieuse, de plaies ouvertes ou infectées, de diarrhée, de vomissements, de vertiges importants ou de tout autre risque pour la sécurité ou l'hygiène.

3.3 Grossesse et risques médicaux. Demandez un avis médical au préalable en cas de grossesse, de problèmes cardiaques ou vasculaires, d'épilepsie, de diabète, de problèmes respiratoires ou d'intervention récente. Informez-en également votre thérapeute.

3.4 Vos limites. Utilisez les installations de chaleur, de froid et d'eau selon vos capacités. Quittez-les si vous vous sentez mal et prévenez un membre du personnel.

3.5 Alcool et drogues. Les drogues et les stupéfiants sont interdits. Sãrana peut refuser de servir de l'alcool et interdire l'accès aux installations en cas d'ivresse, de comportement à risque ou de consommation présumée de substances.

4. Tenue, peignoir, claquettes et serviette

4.1 Maillot de bain. Le maillot de bain est interdit, sauf lors des journées maillot annoncées. Consultez à cet effet les canaux officiels de Sãrana. Lors des journées maillot, un maillot de bain propre et adapté est obligatoire. Le burkini n'est pas autorisé.

4.2 Peignoir. Un peignoir suffisamment couvrant est obligatoire au restaurant, au bar, au lounge, dans les espaces de repos, à la réception, sur les terrasses et partout où cela est indiqué.

4.3 Claquettes. Des claquettes antidérapantes sont obligatoires en dehors des saunas. Au sauna, laissez-les à l'extérieur de la cabine, sans gêner le passage.

4.4 Serviette. Dans les saunas secs, le corps tout entier, pieds compris, repose sur une serviette suffisamment grande.

4.5 Restaurant et bar. Les serviettes restent en dehors du restaurant, du bar et du lounge. Ne suspendez le linge mouillé qu'aux endroits prévus à cet effet.

5. Hygiène

5.1 Douche. Prenez une douche avant la première utilisation des bains, des saunas et des hammams. Reprenez une douche avant d'entrer dans un bain après un passage aux toilettes, un bain de soleil, un massage ou un séjour dans un espace chaud.

5.2 Désinfection des pieds. Utilisez la douche désinfectante pour les pieds lorsqu'elle est prévue.

5.3 Soins personnels. Se raser, s'épiler, se couper les ongles, se brosser les dents, se teindre les cheveux et tout soin similaire sont interdits partout chez Sãrana.

5.4 Produits. N'ajoutez rien aux bains, aux installations d'eau, aux générateurs de vapeur ou aux poêles de sauna. Seuls les membres du personnel habilités réalisent les séances d'Aufguss.

5.5 Incidents. Signalez immédiatement toute contamination, blessure, bris de verre ou tout autre risque pour l'hygiène.

6. Utilisation sûre des bains et des installations

6.1 Déplacements. Il est interdit de courir, de pousser, de chahuter, de sauter et de se livrer à des jeux dangereux. Utilisez les poignées et les rampes sur les sols mouillés.

6.2 Sécurité dans l'eau. Il est interdit de plonger, de faire des bombes et de sauter depuis les bords ou les structures.

6.3 Verre et objets tranchants. Le verre, les emballages cassables et les objets tranchants sont interdits dans les zones humides, les installations wellness et autour de la piscine.

6.4 Manger et boire. Cela n'est autorisé qu'au restaurant et au bar. N'emportez ni bouteilles, ni verres, ni consommations dans les saunas, les hammams, les bains ou les douches.

6.5 Vos propres consommations. Il est interdit d'apporter ses propres boissons et sa propre nourriture, sauf autorisation écrite préalable pour raisons médicales.

6.6 Consignes. Respectez toutes les règles relatives à la température, à la capacité, à la durée et à l'utilisation. Les locaux techniques et les zones réservées au personnel sont interdits aux clients.

6.7 Lunettes de natation. Les lunettes de natation ne sont pas autorisées dans la piscine.

7. Calme, respect et comportement

7.1 Silence. On ne parle pas dans les saunas, les hammams et les zones de silence. Dans une zone de conversation indiquée, parlez à voix basse.

7.2 Respect. Tout comportement gênant, bruyant, intimidant, discriminatoire, agressif, indécent ou répréhensible est interdit.

7.3 Intimités. Les rapprochements intimes, consentis ou non, les actes sexuels, les attitudes choquantes et les attouchements déplacés sont interdits.

7.4 Agression. Les menaces, les insultes, l'agressivité verbale ou les avances non désirées peuvent entraîner une exclusion et un signalement à la police.

7.5 Animaux. Les animaux sont interdits, y compris les chiens d'assistance.

8. Vie privée, GSM et appareils d'enregistrement

8.1 Appareils électroniques. Les GSM, tablettes, montres connectées, appareils photo, lunettes connectées et autres appareils d'enregistrement sont interdits dans les zones wellness, au restaurant et au bar. Leur utilisation est autorisée à la réception.

8.2 Liseuses. Une liseuse sans appareil photo ni fonction d'enregistrement ne peut être utilisée qu'avec l'accord de la réception.

8.3 Enregistrements. Les photos, vidéos et enregistrements sonores sont strictement interdits. Les enregistrements doivent être supprimés sous surveillance. Le client peut être exclu sans remboursement ; en cas de refus ou d'atteinte grave à la vie privée, la police peut être appelée.

8.4 Vidéosurveillance. Sãrana utilise la vidéosurveillance au restaurant, au bar et sur la terrasse pour la sécurité et la protection des personnes et des biens. Les zones surveillées sont signalées par le pictogramme légalement obligatoire. Les images ne sont accessibles qu'aux personnes habilitées et ne sont pas conservées plus longtemps que la loi ne le permet. Il n'y a pas de caméras dans les vestiaires, les douches ou les toilettes.

9. Transats, effets personnels et casiers

9.1 Pas de réservation. Ne réservez pas de transats, de bancs, de chaises ou de places de repos avec des serviettes ou des affaires. Le personnel peut déplacer les objets laissés sans surveillance.

9.2 Sacs. Les sacs et les affaires non indispensables restent dans votre casier, sauf autorisation contraire.

9.3 Casiers. Vérifiez que votre casier est bien fermé. Conservez vos objets de valeur dans votre casier et signalez immédiatement la perte de votre clé ou de votre bracelet. Sãrana n'est pas responsable de la perte ou du vol de biens, que ce soit dans ou en dehors des casiers.

9.4 Objets trouvés. Remettez les objets trouvés à la réception. Ils sont conservés pendant deux mois et ne sont jamais envoyés par la poste. Une pièce d'identité peut être demandée lors de leur retrait.

10. Tabac, sécurité incendie et situations d'urgence

10.1 Sans fumée. Il n'est permis de fumer et de vapoter, y compris avec une cigarette électronique, que dans la zone fumeurs indiquée.

10.2 Sécurité incendie. Laissez libres les sorties de secours, les extincteurs, les passages et les voies d'accès. Les bougies, les sources de chaleur personnelles, les flammes nues et les produits inflammables sont interdits.

10.3 Alarme. En cas d'alarme ou d'évacuation, suivez immédiatement les instructions du personnel et des services de secours. N'utilisez pas l'ascenseur, sauf autorisation.

10.4 Incidents. Signalez immédiatement les accidents, blessures, malaises, agressions, situations suspectes et défectuosités. Ne déplacez une personne blessée qu'en cas de danger immédiat.

11. Soins, restaurant et bar

11.1 Soins. Arrivez à l'heure et communiquez au préalable toute information médicale, grossesse, allergie et tout problème de peau. En cas d'arrivée tardive, le soin peut être raccourci sans réduction de prix.

11.2 Allergènes. Signalez vos allergies alimentaires avant de commander. Sãrana prend des précautions, mais ne peut exclure totalement une contamination croisée, sauf confirmation contraire.

11.3 Alcool. Le personnel peut refuser de servir de l'alcool. L'alcool ne peut pas être emporté dans les installations wellness.

11.4 Tenue. Au restaurant et au bar, le peignoir et des chaussures adaptées sont obligatoires. Il est également interdit sur la terrasse d'entrer sans vêtements ou de s'asseoir uniquement sur une serviette.

12. Responsabilité et dommages

12.1 Utilisation responsable. Utilisez les installations avec soin, selon les instructions et en tenant compte de votre santé. La responsabilité légale de Sãrana reste d'application.

12.2 Effets personnels. Dans les limites de la loi, Sãrana n'est pas responsable de la perte, du vol ou de l'endommagement de biens laissés sans surveillance.

12.3 Dommages. Le client est responsable des dommages causés par son propre comportement fautif, imprudent ou intentionnel, ou par les personnes placées sous sa responsabilité. Signalez immédiatement tout dommage.

12.4 Disponibilité. Une fermeture ou une disponibilité limitée pour des raisons de sécurité, d'entretien ou de force majeure ne donne pas automatiquement droit à un remboursement. Les conditions de réservation et la législation belge restent d'application.

13. Réservations, annulations et tarifs

13.1 Annulation. Une réservation peut être annulée conformément aux conditions de réservation en vigueur. En cas d'annulation moins de 24 heures avant l'heure réservée, aucun remboursement n'est effectué. Cette règle s'applique aux réservations et aux soins.

13.2 Absence. Si vous ne vous présentez pas à l'heure réservée, aucun remboursement n'est effectué.

13.3 Tarifs. Des tarifs plus élevés peuvent s'appliquer les jours fériés, pendant les vacances scolaires et à d'autres périodes déterminées par Sãrana. Les prix affichés sur le site web sont toujours les tarifs en vigueur.

14. Dispositions finales

14.1 Primauté. La législation belge impérative prime toujours.

14.2 Validité. Si une règle s'avère juridiquement non valable, toutes les autres règles restent d'application.

14.3 Contact. Adressez vos questions, plaintes et signalements d'incidents à la réception ou à info@sarana-wellness.be. Le site web officiel est www.sarana-wellness.be.