

## Algemene voorwaarden voor verkoop op afstand

### 1. Contactgegevens

Sauna Zensation, Lostraat 5, 2220 Heist-op-den-Berg, info@zensation.be

met maatschappelijke zetel

Zensation NV - Lostraat 5 - 2220 Heist op-den-Berg, RPR Mechelen 876.752.613

Hierna "Sauna Zensation" genoemd.

### 1. Inhoud en kader van de overeenkomst

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elke aanbieding van Sauna Zensation en op elke overeenkomst op afstand afgesloten tussen de Klant en Sauna Zensation, via de website [www.zensation.be](http://www.zensation.be), gerelateerde websites waar producten en diensten van Sauna Zensation (zoals bijvoorbeeld [www.reserveernu.be](http://www.reserveernu.be), [www.resengo.be](http://www.resengo.be), etc.) gekocht en/of gereserveerd kunnen worden of telefonisch of via mail (hierna "verkoop op afstand" genoemd). Deze overeenkomst kan bestaan uit de aankoop van producten en/of het reserveren van diensten.
2. Deze algemene voorwaarden hebben voorrang op eventuele algemene aankoopvoorwaarden van de Klant, waarvan de toepassing expliciet wordt uitgesloten.
3. De Klant kan kennisnemen van de algemene voorwaarden door op de link op de hierboven vernoemde websites of in de reserverings- en bestelschermen te klikken. Deze algemene voorwaarden worden ter beschikking gesteld op een duurzame drager (pdf), die ongewijzigd door de Klant kan worden bewaard en/of afgedrukt, zodat deze achteraf eenvoudig door de Klant kunnen worden geraadpleegd. Tijdens het aankoopproces, wordt de Klant bovendien expliciet gevraagd om te erkennen dat hij kennis heeft genomen van de algemene voorwaarden en deze zonder voorbehoud aanvaardt. Hij doet dit door het hiervoor voorziene vakje aan te kruisen.
4. Bij telefonische verkoop op afstand, of verkoop op afstand via mail, worden deze algemene voorwaarden meegestuurd als link in de bevestigingsmail.

### 2. De prijzen en de totstandkoming van de overeenkomst

21. Het aankoopproces wordt gestart zodra de klant een reservering bevestigt en/of producten in het winkelmandje van de webshop plaatst. De overeenkomst gaat in van het moment dat de Klant aanvinkt deze voorwaarden te aanvaarden en zijn order en/of reservering definitief bevestigt.
22. De producten en diensten die de klant via het Internet kan aankopen worden op een voldoende gedetailleerde wijze omschreven, in de webshop zelf of op de hierboven vernoemde websites, om de Klant een correcte beoordeling van het product of de dienst te kunnen laten maken. Indien de Klant niet zeker is van de inhoud van de dienst of het product dat hij via het Internet wenst aan te kopen, is het aan de Klant om zich bij Sauna Zensation hierover verder te informeren en dit vóór het plaatsen van de aankoop.
23. Prijzen en omschrijvingen weergegeven op de hierboven vernoemde websites worden daar met de meeste zorg geplaatst. Doch mogelijke fouten in deze prijzen binden Sauna Zensation niet zolang de aankoop op afstand niet afgesloten wordt. Eens de verkoop op afstand afgesloten wordt, gelden de prijzen en omschrijvingen zoals ze worden weergegeven in het besteloverzicht. Alle aanbiedingen gelden zolang de voorraad strekt.
24. De prijs van de aanbieding is niet noodzakelijk een all-in prijs. Consumpties of opties kunnen ter plaatse nog door de Klant extra aangekocht worden en zullen dan aan de gangbare prijzen worden aangerekend. Zo zijn bijvoorbeeld consumpties van drank en eten, en het gebruik van het badlinnen en slippers, nooit inbegrepen in de prijs, tenzij

expliciet vermeld bij de reservering. Opties die inbegrepen zijn in het aanbod zullen steeds duidelijk en limitatief vermeld worden.

25.Eventuele aanbiedingen en/of promoties zijn nooit combineerbaar met andere

### 3. Bedenktijd en herroepingsrecht

31. De Klant, in hoedanigheid van natuurlijk persoon, heeft bij een aankoop voor niet beroepsmatig gebruik, het recht aan de onderneming mee te delen dat hij afziet van de aankoop, zonder betaling van een boete en zonder opgave van een motief, binnen veertien kalenderdagen vanaf de dag die volgt op de levering van het goed of op het sluiten van de dienstenovereenkomst. De Klant hoeft enkel de directe kosten te dragen voor het terugsturen van de goederen.<sup>[1]</sup><sup>[2]</sup><sup>[SEP]</sup>

32. In volgende gevallen beschikt de Klant niet over het recht van de aankoop af te zien.<sup>[1]</sup><sup>[2]</sup><sup>[SEP]</sup>

- Diensten waarvan de uitvoering met de instemming van de klant begonnen is vóór het einde van de bedenktijd.<sup>[1]</sup><sup>[2]</sup><sup>[SEP]</sup>
- Goederen die volgens de specificaties van de consument vervaardigd zijn of een persoonlijk karakter hebben.
- Goederen die door hun aard niet terugbezorgd kunnen worden.<sup>[1]</sup><sup>[2]</sup><sup>[SEP]</sup>
- Goederen die te snel kunnen bederven of verouderen.<sup>[1]</sup><sup>[2]</sup><sup>[SEP]</sup>

In concreto betekent dat de bij een aankoop op afstand bij Sauna Zensation, de Klant niet beschikt over het recht van de aankoop af te zien in volgende gevallen.<sup>[1]</sup><sup>[2]</sup><sup>[SEP]</sup>

- De Klant maakt de reservering of plaatst de bestelling in hoedanigheid van Handelaar of voor beroepsmatig gebruik.<sup>[1]</sup><sup>[2]</sup><sup>[SEP]</sup>
- De Klant koopt een cadeaubon en deze is reeds verbruikt op het moment dat de Klant aanspraak wenst te maken op zijn herroepingsrecht.<sup>[1]</sup><sup>[2]</sup><sup>[SEP]</sup>
- De Klant heeft een cadeaubon besteld en daarbij aangeduid dat deze aan huis geleverd dient te worden. De creatiekosten kunnen niet herroepen worden aangezien deze bons gepersonaliseerd worden.<sup>[1]</sup><sup>[2]</sup><sup>[SEP]</sup>
- De geleverde goederen bevatten voedselwaren.<sup>[1]</sup><sup>[2]</sup><sup>[SEP]</sup>
- De Klant bestelt/reserveert een dienst minder dan veertien kalenderdagen op voorhand.
- De gesloten overeenkomst heeft betrekking op de terbeschikkingstelling van accommodatie anders dan voor woondoeleinden, vervoer, autoverhuurdiensten, catering en diensten met betrekking tot vrijetijdsbesteding, voorziet in een bepaalde datum of periode van uitvoering (bijvoorbeeld: de reservatie voor een bepaalde datum van een vliegtuigbiljet voor een bepaalde datum, van een hotel of andere accommodatie, van een huurauto of tickets voor een show)

33. Indien de Klant van zijn herroepingsrecht wenst gebruik te maken, moet hij zijn aanvraag binnen de herroepingstermijn, schriftelijk per aangetekend schrijven richten aan Sauna Zensation, Lostraat 5, 2220 Heist-op-den-Berg of via info@zensation.be. Telefonische **gebruik maken van het herroepingsrecht is niet mogelijk.**

34.Eventuele speciale aanbiedingen en promoties : Deze zijn steeds beperkt in de tijd en voor wat de eventuele verkoop van roerende goederen betreft, slechts zolang de voorraad strekt.

35.**Saldobetaling na gebruik** : Het onder aftrek van de betaalde reservatiewaarborg van 90 EUR nog verschuldigde saldo bij het einde van de gebruikperiode, inclusief kosten van genoten verzorgingen, geconsumeerde dranken en bestelde snacks, worden bij voorkeur contant betaald terstond naar aanleiding van het verlaten van de faciliteiten van Sauna Zensation, dan wel terstond vereffend via bancontact. Niet-betaling dan wel laattijdige betaling brengt automatisch en van rechtswege een schadevergoeding ten gunste van Sauna Zensation met zich ten belope van 10% van het aldus nog te vereffenen saldo verminderd de verwijlinteressen aan gewone wettelijke intrestvoet dewelke eveneens automatisch- en van rechtswege verschuldigd is vanaf het tijdstip van ingebreke zijn. Het aldus nog

verschuldigde dient binnen de 7 kalenderdagen toe te komen op ons rekeningnummer BE22 0014 7000 0947, zoniet behouden wij ons het recht voor om desgevallend tot gedwongen invordering over te gaan.

#### **4. Voorschot en annuleringsregels**

**41.** Bij het afsluiten van de verkoop op afstand wordt gevraagd een vooruitbetaling te doen of Bij reserveringen meer dan 6 dagen voor de dag van aankomst:

- O Sauna en arrangementen €90. Het vooruit te betalen bedrag wordt gecommuniceerd tijdens het reserveringsproces.
- o Behandelingen- massages €25. Het vooruit te betalen bedrag wordt gecommuniceerd tijdens het reserveringsproces.
- Bij reserveringen 10 dagen of minder voor de dag van aankomst:
  - o Sauna en arrangementen: 100% van het totaalbedrag van de reservering.
  - o Behandelingen/ massages : 100% van het totaalbedrag van de reservering.

De Klant is steeds vrij te beslissen een hoger dan het gevraagde bedrag als vooruitbetaling te voldoen. De verderop vermelde annuleringsregels worden dan toegepast op het door de Klant betaalde bedrag.

Indien de klant betaalt met een cadeaubon of waardebon van Sauna Zensation, wordt het volledige bedrag van de cadeaubon of waardebon als vooruitbetaling beschouwd. De hieronder vermelde annuleringsregels worden dan toegepast op het door de Klant betaalde bedrag.

Indien de klant kredietkaartgegevens als waarborg opgeeft, wordt de vooruitbetaling afgeboekt van de kredietkaart.

**42.** Bij reserveringen via telefoon of email, meer dan 10 dagen voor de dag van aankomst, kan de Klant de vooruitbetaling voldoen: via de online betaalmodule of per overschrijving binnen 3 werkdagen na het aanmaken van de reservering.

**43.** Bij reserveringen 10 dagen of minder voor de dag van aankomst, kan de Klant de vooruitbetaling voldoen: via de reservering van het te betalen voorschot via de online betaalmodule, binnen 60 minuten na het aanmaken van de reservering.

**44.** Indien een vooruitbetaling gevraagd wordt, zal een uiterste betaaltermijn, die kan afhangen van het moment van bestellen, meegedeeld worden aan de Klant.

**45.** Indien de vooruitbetaling niet ontvangen is binnen deze vooropgesteld termijn heeft Sauna Zensation het recht de overeenkomst eenzijdig en zonder verdere kennisgeving te verbreken.

**46.** In geval de Klant kiest voor een reservering via het online reserveringssysteem, heeft Sauna Zensation het recht deze overeenkomst eenzijdig te annuleren mits de betaling niet succesvol is afgerond binnen 30 minuten na het bevestigen van de aankoop.

**47.** In geval de Klant kredietkaartgegevens opgeeft als waarborg, heeft Sauna Zensation het recht deze overeenkomst eenzijdig te annuleren mits blijkt dat deze gegevens ongeldig zijn of niet toebehoren aan de Klant.

**48.** Een vooruitbetaling of het overhandigen van de kredietkaartgegevens is in geval van een telefonische verkoop op afstand een onherroepelijke aanvaarding van deze voorwaarden door de Klant.

**49.** In geval de Klant zijn bestelling annuleert of het tijdstip wenst te wijzigen, worden volgende regels toegepast:

. Uiteraard blijft ook de som voor de geplande behandeling verschuldigd indien men zonder verwittiging niet opdaagt voor deze behandeling.

- Indien de vooruitbetaling niet werd betaald, of indien debitering van de kredietkaart niet mogelijk is, wordt de klant verzocht het bedrag binnen 7 kalenderdagen over te maken op onze bankrekening. Bij het niet tijdig betalen van het te betalen bedrag, vallen alle kosten m.b.t. het innen ten laste van de Klant, vermeerderd met een jaarlijkse Indien de Klant meer dan 4 kalenderdagen (96 uren) voor het leveren van de goederen, diensten, sauna reservatie, annuleert of het tijdstip wenst te wijzigen, wordt de vooruitbetaling omgezet in een cadeaubon met een geldigheid van 12 maanden, te rekenen vanaf de datum van ontvangst van de vooruitbetaling. Bij een wijziging van tijdstip van de reservering wordt de betreffende cadeaubon gebruikt als vooruitbetaling voor de nieuwe reservering. <sup>{1}</sup><sub>{SEP}</sub>

- Indien de Klant 4 kalenderdagen of minder voor het leveren van de goederen, diensten, of sauna reservatie annuleert of het tijdstip wenst te wijzigen, wordt het gehele bedrag van de reservering verrekend als administratiekost. Indien de kredietkaartgegevens als garantie zijn gegeven wordt het verschuldigde bedrag door debitering a.d.h.v. deze gegevens geïnd.

-Afspraken voor wellnessbehandelingen (massages) kunnen 24u op voorhand geannuleerd worden zonder bijkomende kosten. Indien afspraak binnen de 24u voor de geplande behandeling geannuleerd wordt, is de volledige som van de geplande behandeling verschuldigd met een interest van 10% met een minimum van 75,00 EUR. <sup>{1}</sup><sub>{SEP}</sub>

- Voor sauna reserveringen 4 dagen of minder voor de aanvang van de reservering werden aangemaakt, wordt bij een annulering steeds het volledige bedrag van de reservering in rekening gebracht. Het tijdstip van een reservering, die 4 dagen of minder voor de aanvang van de reservering werd aangemaakt, wijzigen is niet mogelijk. <sup>{1}</sup><sub>{SEP}</sub>

**410.** De annuleringsregels worden steeds toegepast. De Klant kan zich in geen geval op overmacht (o.m. ongeval, verkeersdrukte, slecht weer, ziekte, overlijden, beletsel, etc.) beroepen. <sup>{1}</sup><sub>{SEP}</sub>

**411.** Annuleringen kunnen enkel via het reserveringssysteem, de daartoe voorziene links in de bevestigingsmails of per email gebeuren. Een annulering is enkel en alleen geldig wanneer het door Sauna Zensation per email bevestigd is. <sup>{1}</sup><sub>{SEP}</sub>

**412.** Niet of laattijdig komen opdagen voor een gemaakte reservering (no-show) wordt steeds als een laattijdige annulering beschouwd en geeft Sauna Zensation onherroepelijk het recht het volledige bedrag van de reservering aan de Klant aan te rekenen. <sup>{1}</sup><sub>{SEP}</sub>

**413.** Reserveringen gemaakt met vouchers van, of via externe partners (bijvoorbeeld Flair.) kunnen niet worden gewijzigd of geannuleerd, of verplaatst. Bijgevolg zijn de hierboven vermelde annuleringsregels niet van toepassing op deze reserveringen. Indien de Klant de reservering met vouchers van, of via externe partners annuleert, wijzigt of verplaatst, wordt het totaalbedrag van de reservering in rekening gebracht bij de Klant. <sup>{1}</sup><sub>{SEP}</sub>

**414.** Het tijdstip van een reservering kan, rekening houdend met de hierboven vermelde annuleringsregels, maximaal één maal worden gewijzigd. <sup>{1}</sup><sub>{SEP}</sub>

**415.** Indien Sauna Zensation de reservering dient te annuleren door maatregelen opgelegd door de bevoegde overheid (bijvoorbeeld restricties of tijdelijke sluiting in het kader van epidemieën of pandemieën), ontvangt de klant een waardebon voor het reeds betaalde bedrag met een geldigheid van 12 maanden, startend vanaf de opheffing van de restricties of tijdelijke sluiting.

## **5. Bevestigingen en herinneringen**

**51.** Bij het plaatsen van een bestelling en/of een reservering, krijgt de klant steeds een bevestiging per email in geval er een geldig email-adres wordt opgegeven. <sup>{1}</sup><sub>{SEP}</sub>

**52.** Voor het ophalen van de goederen of het uitvoeren van de diensten krijgt de Klant een herinnering per emailen/of SMS, behalve indien de Klant aangegeven heeft dat hij geen herinneringen wenst te ontvangen.

**53.** De Klant kan niet opteren om geen betalingsherinneringen te krijgen indien het voorschot niet tijdig online

betaald werd. <sup>[1]</sup><sub>SEP</sub>

**54.** Het effectief afleveren van bevestigingen en/of herinneringen per email kan omwille van technologische redenen nooit 100% gegarandeerd worden. Het niet ontvangen van een bevestiging of herinnering kan dan ook nooit als reden tot verbreking van de overeenkomst worden ingeroepen. Indien de Klant een bepaalde bevestiging of herinnering niet ontvangen heeft, kan hij steeds Sauna Zensation contacteren met de vraag deze opnieuw te versturen.

## **6. Cadeaubonnen** <sup>[1]</sup><sub>SEP</sub>

**61.** Cadeaubonnen kunnen worden aangekocht bij Sauna Zensation tijdens de openingsuren, of via het online reserveringssysteem. Cadeaubonnen zijn 12 maanden geldig vanaf de dag van aankoop, tenzij anders vermeld op de cadeaubon. De datum waarop de gereserveerde dienst plaatsvindt, dient te liggen voor uiterlijke geldigheidsdatum van de cadeaubon.

**62.** Cadeaubonnen zijn enkel geldig indien ze zijn voorzien van een nummer, verificatiecode en vervaldatum en geregistreerd in het reserveringssysteem van Sauna Zensation. Het valideren van een cadeaubon gebeurt steeds op basis van het nummer van de bon en de daarbij horende verificatiecode. Eenieder die beschikt over deze unieke combinatie van bonnummer en verificatiecode, kan de bon valideren. Het is aan de koper en/of de ontvanger van de waardebon om deze codes te beschermen. Een verloren of gestolen waardebon kan enkel worden vervangen door een nieuwe waardebon, indien de initiële waardebon nog niet is verbruikt, en dit op vertoon van het betaalbewijs van de initiële bon.

**63.** De geldigheid van een cadeaubon kan worden geverifieerd via het online reserveringssysteem, tijdens het reserveringsproces, via mail of via telefoon.

**64.** Cadeaubonnen zijn niet inwisselbaar voor geld, en kunnen niet worden gebruikt voor het aankopen van een nieuwe cadeaubon.

**65.** De waarde, het bedrag of het arrangement vermeld op de cadeaubon moet in één keer worden opgenomen. Resterende bedragen van een cadeaubon worden niet terugbetaald, noch overgezet naar een nieuwe cadeaubon. <sup>[1]</sup><sub>SEP</sub> Enkel indien het een geldwaarde betreft zal er een nieuwe bon verstuurd worden met de resetwaarde van de cadeaubon. Geldigheidsdatum kan niet verlengd worden.

**66.** Indien een cadeaubon een arrangement bevat, dat op het moment van de reservering niet meer door Sauna Zensation wordt aangeboden, heeft de klant recht op een reservering van een arrangement waarbij het bedrag, behorend bij het arrangement vermeld op de cadeaubon, in mindering wordt gebracht van het totaal te betalen bedrag. <sup>[1]</sup><sub>SEP</sub>

## **7. Toepasselijk recht en aansprakelijkheid** <sup>[1]</sup><sub>SEP</sub>

**71.** De gebruikers of bezoekers van de faciliteiten van Sauna Zensation hebben het recht op ongehinderd- en ononderbroken gebruik van de door hen gereserveerde faciliteiten tegen betaling van de overeengekomen prijs waaromtrent u alle details terugvindt zowel aan onze inkombalie als op de website. Uitzondering geldt evenwel wanneer omwille van veiligheidsredenen of omwille van dringende noodwendigheid of interventie een onderbreking zich opdringt, in welke Sauna Zensation zich inspant om de interventie en de corresponderende stoornis in zo kort als mogelijke tijdsspanne af te handelen, en in welk geval de gebruiker(-s) of bezoeker(-s) recht hebben op teruggave "pro rata temporis" van de bepaalde prijs maar zonder dat zulks enig ander recht ten laste van Sauna Zensation kan doen ontstaan.

**72.** Uiterlijk bij het verstrijken van de duur van het aldus gereserveerde tijdsblik, zijn de gebruikers of bezoekers van de faciliteiten van Sauna Zensation gehouden om de unit te verlaten, zulks opdat Sauna Zensation onmiddellijk het nodige kan doen zodat volgende gebruikers en bezoekers de faciliteiten kunnen ter beschikking krijgen in zelfde staat van netheid, reinheid en hygiëne zoals de afgaande gebruikers en bezoekers

73. Uitsluitend het Belgisch recht is van toepassing op deze overeenkomst. <sup>[1]</sup><sub>SEP</sub>

74. Bij optredende geschillen zijn uitsluitend de rechtbanken van Antwerpen bevoegd. <sup>[1]</sup><sub>SEP</sub>

75. De Klant die de reservering maakt of de bestelling plaatst, zal door Sauna Zensation aansprakelijk gesteld worden. <sup>[1]</sup><sub>SEP</sub>

*Sauna Zensation assumes that the customer who is responsible for making the purchase or booking, has sufficient knowledge of Dutch to understand these general conditions. If not, these conditions can be translated upon request.*

<sup>[1]</sup><sub>SEP</sub>

Iedere contractuele verhouding tussen één of meerdere bezoekers of gebruikers van de faciliteiten van NV SAUNA ZENSATION, hierna verkort geciteerd "SZ", wordt automatisch en van rechtswege beheert door onderhavige contractvoorwaarden, met uitsluiting van al

## SAUNA ZENSATION HUISREGELS

- Het sauna complex is volledig rookvrij, er kan enkel gerookt worden in de tuin of buiten op het terras.
- Eigen dranken en eten zijn niet toegelaten, bij het niet naleven zullen wij een boete aanrekenen van € 25. Deze kan ook achteraf via mail verstuurd worden.
- Op het einde van de door u gehuurde periode, dient u zich naar de receptie te begeven. Bij het laattijdig verlaten van het privégedeelte, rekenen wij € 20 per kwartier aan, vermeerderd met €1 per minuut vanaf 15 minuten.
- Het gebruik van handdoeken en badslippers in het saunacomplex is verplicht. Het gebruik van een handdoek is verplicht op iedere zitbank (sauna, stoombad, salon).
- Zensation kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor ongevallen, lichamelijke of materiële schade, verlies van goederen of foutief gebruik van het saunacomplex en zal dus ook nooit in gebreke kunnen worden gesteld. Zensation zal ook niet verplicht zijn een schadevergoeding te betalen.
- Kinderen jonger dan 16 jaar zijn steeds vergezeld van een toezichthoudende volwassene
- De directie heeft het recht om elke persoon die een gevaar blijkt op te leveren voor de veiligheid en de gezondheid van de aanwezigen, de toegang tot de instelling te verbieden (dronkenschap, ordeverstoring, niet naleven van dit reglement, e.d.). Wanneer schade aangebracht wordt aan ons complex kan u hiervoor de rekening gepresenteerd krijgen.
- Huisdieren worden niet toegelaten.
- Het is niet toegestaan eigen producten toe te voegen in het zwembad, jacuzzi, stoombad of sauna.
- Voor het in gebruik nemen van ons saunacomplex dient u eerst een douche te nemen, ook na elk gebruik van de sauna, stoombad, jacuzzi of zwembad. Na de massage of Wellness behandeling dient u eveneens een douche te nemen.
- Het is verboden te duiken of te springen van op de rand in het zwembad.
- Kinderen jonger dan 12 jaar betalen ( op vertoon van kids ID) 15 euro per kind. vergezeld van minimum 2 betalende volwassenen .. Dit tot een maximum van 5 kinderen. Voor kinderen vanaf 12 jaar word het volwassenen tarief aangerekend.