

Algemene voorwaarden voor verkoop op afstand

1. Contactgegevens

Pure, Mechelsesteenweg 380/5 , BE-2500 LIER, info@puresauna.be

Atlantis, Provinciesteenweg 639, BE-2530 BOECHOUT, info@saunaatlantis.be

Nirvana, Koningin Astridlaan 112, BE-2550 KONTICH, info@saunanirvana.eu

met maatschappelijke zetel

Apollon BVBA, Provinciesteenweg 639, BE-2530 BOECHOUT, BTW-nummer: BE0538.975.154

Hierna "Atlantis Wellness Groep" genoemd.

2. Inhoud en kader van de overeenkomst

¶1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elke aanbieding van Atlantis Wellness Groep en op elke overeenkomst op afstand afgesloten tussen de Klant en Atlantis Wellness Groep, via de website www.saunaatlantis.be, www.puresauna.be, www.purehotel.be, www.saunanirvana.eu, www.atlantiswellness.be, gerelateerde websites waar producten en diensten van Atlantis Wellness Groep (zoals bijvoorbeeld www.reserveernu.be, 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 zijn niet van toepassing op reserveringen gemaakt via Booking.com. Op reserveringen gemaakt via Booking.com gelden de algemene voorwaarden en annuleringsregels van Booking.com.

¶3. Deze algemene voorwaarden hebben voorrang op eventuele algemene aankoopvoorwaarden van de Klant, waarvan de toepassing expliciet wordt uitgesloten.

¶4. 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.

¶5. Bij telefonische verkoop op afstand, of verkoop op afstand via mail, worden deze algemene voorwaarden meegestuurd als link in de bevestigingsmail.

3. De prijzen en de totstandkoming van de overeenkomst

¶1. 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.

¶2. 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 Atlantis Wellness Groep hierover verder te informeren en dit vóór het plaatsen van de aankoop.

¶3. Prijzen en omschrijvingen weergegeven op de hierboven vernoemde websites worden daar met de meeste zorg

geplaatst. Doch mogelijke fouten in deze prijzen binden Atlantis Wellness Groep 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.

β4. 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.

4. Bedenktijd en herroepingsrecht

β1. 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.

β2. In volgende gevallen beschikt de Klant niet over het recht van de aankoop af te zien:

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

In concreto betekent dat de bij een aankoop op afstand bij Atlantis Wellness Groep, de Klant niet beschikt over het recht van de aankoop af te zien in volgende gevallen:

- De Klant maakt de reservering of plaatst de bestelling in hoedanigheid van Handelaar of voor beroepsmatig gebruik.
- De Klant koopt een cadeaubon en deze is reeds verbruikt op het moment dat de Klant aanspraak wenst te maken op zijn herroepingsrecht.
- 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.
- De geleverde goederen bevatten voedselwaren.
- 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)

β3. Indien de Klant van zijn herroepingsrecht wenst gebruik te maken, moet hij zijn aanvraag binnen de herroepingstermijn, schriftelijk per aangetekend schrijven richten aan Atlantis Wellness Groep, Apollon bvba, Provinciesteenweg 639, BE 2530 Boechout of via info@saunaatlantis.be (voor Atlantis), info@puresauna.be (voor Pure) of info@saunanirvana.eu (voor Nirvana). Telefonische gebruik maken van het herroepingsrecht is niet mogelijk. *Het modeldocument voor herroeping kan de klant terugvinden via <https://www.resengo.com/Data/ClientFiles/192/Formulierherroeping.pdf>*

5. Voorschot en annuleringsregels

a. Sauna en wellness zonder overnachting

ß1. Bij het afsluiten van de verkoop op afstand wordt gevraagd een vooruitbetaling te doen of kredietkaartgegevens die rechtmatig aan de Klant toebehoren als waarborg te geven. Hierop zijn annuleringsregels van toepassing. De vooruitbetalingen die worden gevraagd zijn:

- Bij reserveringen meer dan 6 dagen voor de dag van aankomst:
 - o Sauna en arrangementen zonder overnachting: een percentage variërend van 50% tot 100% van het totaalbedrag van de reservering. Het vooruit te betalen bedrag wordt gecommuniceerd tijdens het reserveringsproces.
 - o Behandelingen en arrangementen zonder overnachting: een percentage variërend van 50% tot 100% van het totaalbedrag van de reservering. Het vooruit te betalen bedrag wordt gecommuniceerd tijdens het reserveringsproces.
- Bij reserveringen 6 dagen of minder voor de dag van aankomst:
 - o Sauna en arrangementen zonder overnachting: 100% van het totaalbedrag van de reservering
 - o Behandelingen en arrangementen zonder overnachting: 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 Atlantis Wellness Groep, 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.

ß2. Bij reserveringen via telefoon of email, meer dan 6 dagen voor de dag van aankomst, kan de Klant de vooruitbetaling voldoen: via een reservering op de kredietkaartgegevens OF via de online betaalmodule binnen 30 minuten na het aanmaken van de reservering.

ß3. Bij reserveringen 6 dagen of minder voor de dag van aankomst, kan de Klant de vooruitbetaling voldoen: via de reservering van het te betalen voorschot op de kredietkaartgegevens OF via de online betaalmodule, binnen 30 minuten na het aanmaken van de reservering.

ß4. Indien een vooruitbetaling gevraagd wordt, zal een uiterste betaaltermijn, die kan afhangen van het moment van bestellen, meegedeeld worden aan de Klant.

ß5. Indien de vooruitbetaling niet ontvangen is binnen deze vooropgesteld termijn heeft Atlantis Wellness Groep het recht de overeenkomst eenzijdig en zonder verdere kennisgeving te verbreken.

ß6. In geval de Klant kiest voor een reservering via het online reserveringssysteem, heeft Atlantis Wellness Groep het recht deze overeenkomst eenzijdig te annuleren mits de betaling niet succesvol is afgerond binnen 10 minuten na het bevestigen van de aankoop.

ß7. In geval de Klant kredietkaartgegevens opgeeft als waarborg, heeft Atlantis Wellness Groep het recht deze overeenkomst eenzijdig te annuleren mits blijkt dat deze gegevens ongeldig zijn of niet toebehoren aan de Klant.

ß8. 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.

ß9. In geval de Klant zijn bestelling annuleert of het tijdstip wenst te wijzigen, worden volgende regels toegepast:

- Indien de Klant meer dan 6 kalenderdagen voor het leveren van de goederen of diensten annuleert of het tijdstip wenst te wijzigen, en indien de vooruitbetaling niet werd uitgevoerd met een cadeaubon of

waardebbon, wordt de vooruitbetaling omgezet in een cadeaubon met een geldigheid van 3 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.

- Indien de Klant meer dan 6 kalenderdagen voor het leveren van de goederen of diensten annuleert of het tijdstip wenst te wijzigen, en indien de betaling werd uitgevoerd met een cadeaubon of waardebbon, wordt de gebruikte waardebbon terug vrijgegeven, waarbij de initiële vervaldatum van de cadeaubon of waardebbon gehandhaafd blijft. Bij een wijziging van tijdstip van de reservering wordt de betreffende cadeaubon gebruikt als vooruitbetaling voor de nieuwe reservering, waarbij de nieuwe reservering moet plaatsvinden ten laatste op de vervaldatum van de gebruikte waardebbon of cadeaubon.
- Indien de Klant 6 kalenderdagen of minder voor het leveren van de goederen of diensten 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.
- 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 interest van 10% met een minimum van 75,00 EUR.
- Voor reserveringen die 6 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 6 dagen of minder voor de aanvang van de reservering werd aangemaakt, wijzigen is niet mogelijk.

§10. De annuleringsregels worden steeds toegepast. De Klant kan zich in geen geval op overmacht (o.m. ongeval, verkeersdrukte, slecht weer, ziekte, quarantaine, overlijden, beletsel, etc.) beroepen.

§11. Annuleringen kunnen enkel via het reserveringssysteem, de daartoe voorziene links in de bevestigingsmails of per email gebeuren. Indien de annulering via email gebeurt, dient de email te worden verstuurd vanaf het emailadres dat werd gebruikt voor het aanmaken van de reservering. Enkel de persoon die de reservering heeft aangemaakt, kan een reservering wijzigen of annuleren. Een annulering is enkel en alleen geldig wanneer het door Atlantis Wellness Groep per email bevestigd is.

§12. Niet of laattijdig komen opdagen voor een gemaakte reservering (no-show) wordt steeds als een laattijdige annulering beschouwd en geeft Atlantis Wellness Groep onherroepelijk het recht het volledige bedrag van de reservering aan de Klant aan te rekenen.

§13. Reserveringen van Summer Deals, Online Deals, Black Friday Deals, Cyber Monday Deals, Valentijn arrangementen, reserveringen met 10% korting i.h.k.v. het Weekend van de Klant, en reserveringen gemaakt met vouchers van, of via externe partners (bijvoorbeeld Groupon, Groupolitan, Outspot, Flair, Two4One e.d.) kunnen niet worden gewijzigd, geannuleerd, of verplaatst. Bijgevolg zijn de hierboven vermelde annuleringsregels niet van toepassing op deze reserveringen. Indien de Klant de reservering van Online Deals, Black Friday Deals of Cyber Monday Deals, of reserveringen met vouchers van, of via externe partners annuleert, wijzigt of verplaatst, wordt het totaalbedrag van de initiële reservering in rekening gebracht bij de Klant, en dient de klant een nieuwe reservering aan te maken en te betalen.

§14. Het tijdstip van een reservering kan, rekening houdend met de hierboven vermelde annuleringsregels, maximaal één maal worden gewijzigd. Een reservering waarvoor het tijdstip reeds werd gewijzigd, kan niet meer kosteloos worden geannuleerd.

§15. Indien Atlantis Wellness Groep de reservering dient te annuleren door maatregelen opgelegd door de bevoegde overheden (bijvoorbeeld tijdelijke sluiting in het kader van epidemieën of pandemieën), worden de volgende regels toegepast:

- Indien de vooruitbetaling niet werd uitgevoerd met een waardebon of cadeaubon, 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.
- Indien de vooruitbetaling werd uitgevoerd met een waardebon of cadeaubon, wordt de gebruikte waardebon terug vrijgegeven voor gebruik, en verlengd met het aantal dagen dat Atlantis Wellness Groep diende te sluiten.

§16. De klant is steeds zelf verantwoordelijk het verkrijgen van een Covid Safe Ticket, indien dit wordt opgelegd door de bevoegde overheid, en dient hiervoor alle kosten zelf te dragen. Indien het Covid Safe Ticket door de bevoegde overheid wordt opgelegd, en dit niet kan worden voorgelegd door de klant, geeft dit geen recht op een kosteloze annulering of wijziging van datum van de reservering. De annuleringsregels vermeld in §9 tot en met §15 worden onverminderd toegepast.

b. Overnachtingen en arrangementen met overnachting

§1. Reserveringen met online betaling / betaling via overschrijving

-Het wijzigen van de datum en de uren van het arrangement kan kosteloos tot ten laatste 14 dagen voor de aanvang van het arrangement, indien de gewenste datum en uren beschikbaar zijn. Daarna is het niet meer mogelijk om de datum en de uren van het arrangement te wijzigen.

-Bij annulering van het arrangement ten laatste 14 dagen voor de aanvang van het arrangement (het uur van inchecken), ontvangt de klant een waardebon ter waarde van het reeds betaalde bedrag met een geldigheid van 3 maanden te tellen vanaf de dag van de annulering. Deze waardebon moet worden opgenomen voor een arrangement dat aanvangt ten laatste op de vervaldatum van de waardebon.

-Bij annulering van het arrangement ten laatste 7 dagen voor de aanvang van het arrangement (het uur van inchecken), ontvangt de klant een waardebon ter waarde van 40% het reeds betaalde bedrag met een geldigheid van 3 maanden te tellen vanaf de dag van de annulering. Deze waardebon moet worden opgenomen voor een arrangement dat aanvangt ten laatste op de vervaldatum van de waardebon.

-Bij annulering van het arrangement minder dan 7 dagen voor de aanvang van het arrangement (het uur van inchecken), wordt het volledige bedrag van de reservering aangerekend als annuleringskost.

-Indien de klant niet komt opdagen voor een reservering, wordt het volledige bedrag van de reservering aangerekend als annuleringskost.

§2. Reserveringen met betaling via waardebon

-Het wijzigen van de datum en de uren van het arrangement kan kosteloos tot ten laatste 14 dagen voor de aanvang van het arrangement, indien de gewenste datum en uren beschikbaar zijn. Daarna is het niet meer mogelijk om de datum en de uren van het arrangement te wijzigen.

-Bij annulering van het arrangement ten laatste 14 dagen voor de aanvang van het arrangement (het uur van inchecken), wordt de gebruikte waardebon weer vrijgegeven voor gebruik. De waardebon moet worden opgenomen voor een arrangement dat aanvangt ten laatste op de vervaldatum van de waardebon.

-Bij annulering van het arrangement ten laatste 7 dagen voor de aanvang van het arrangement (het uur van inchecken), ontvangt de klant een waardebon ter waarde van 40% gebruikte waardebon met een vervaldatum gelijk aan vervaldatum van de gebruikte waardebon. Deze waardebon moet worden opgenomen voor een arrangement dat aanvangt ten laatste op de vervaldatum van de waardebon.

-Bij annulering van het arrangement minder dan 7 dagen voor de aanvang van het arrangement (het uur van inchecken), wordt het volledige bedrag van de reservering aangerekend als annuleringskost.

-Indien de klant niet komt opdagen voor een reservering, wordt het volledige bedrag van de reservering aangerekend als annuleringskost.

β3. Procedure voor annulering

-Annuleren kan via email naar reservations@purehotel.be

c. Hotelkamer zonder overnachting

Reserveringen van een hotelkamer zonder overnachting kunnen niet worden gewijzigd of geannuleerd. Het volledige bedrag van de reservering wordt aangerekend als annulerings- of wijzigingskost.

6. Bevestigingen en herinneringen

β1. 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.

β2. Voor het ophalen van de goederen of het uitvoeren van de diensten krijgt de Klant een herinnering per email en/of SMS, behalve indien de Klant aangegeven heeft dat hij geen herinneringen wenst te ontvangen.

β3. De Klant kan niet opteren om geen betalingsherinneringen te krijgen indien het voorschot niet tijdig online betaald werd.

β4. 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 Atlantis Wellness Groep contacteren met de vraag deze opnieuw te versturen.

7. Cadeaubonnen

β1. Cadeaubonnen kunnen worden aangekocht bij Atlantis Wellness Groep tijdens de openingsuren, of via het online reserveringssysteem. Cadeaubonnen zijn 9 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.

β2. Cadeaubonnen zijn enkel geldig indien ze zijn voorzien van een nummer, verificatiecode en vervaldatum, geregistreerd in het reserveringssysteem van Atlantis Wellness Groep, en zijn aangekocht vanaf 1 oktober 2013 (Pure), 1 november 2016 (Atlantis) of 1 oktober 2019 (Nirvana). 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.

β3. De geldigheid van een cadeaubon kan worden geverifieerd via het online reserveringssysteem, tijdens het reserveringsproces, of via email.

β4. Cadeaubonnen zijn niet inwisselbaar voor geld, en kunnen niet worden gebruikt voor het aankopen van een cadeaubon.

β5. De waarde, het bedrag of het arrangement vermeld op de cadeaubon moet in één keer, d.w.z. in één reservering worden opgebruikt. Resterende bedragen van een cadeaubon worden niet terugbetaald, noch overgezet naar een nieuwe cadeaubon.

β6. Indien een cadeaubon een arrangement bevat, dat op het moment van de reservering niet meer door Atlantis Wellness Groep 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.

ƚ7. Een cadeaubon kan enkel worden verbruikt bij de vestiging waar de bon werd aangekocht. D.w.z. een cadeaubon aangekocht bij Sauna Atlantis kan worden gebruikt voor reserveringen en aankopen bij Sauna Atlantis, een cadeaubon aangekocht bij Pure kan worden gebruikt voor reserveringen en aankopen bij Pure, en een cadeaubon aangekocht bij Sauna Nirvana kan worden gebruikt voor reserveringen en aankopen bij Sauna Nirvana.

ƚ8. Indien de Klant beschikt over een cadeaubon aangekocht bij een vestiging die niet meer wordt uitgebaat door Apollon bvba, kan de cadeaubon worden verzilverd bij elke andere vestiging van Apollon bvba. De hierboven vermelde voorwaarden worden dan toegepast.

ƚ9. Cadeaubonnen kunnen niet worden gebruikt voor als betaalmiddel voor reservering aangemaakt via externe partners (bijvoorbeeld Groupon, Groupolitan, Outspot, Flair, Two4One e.d.)

8. Toepasselijk recht en aansprakelijkheid

ƚ1. Uitsluitend het Belgisch recht is van toepassing op deze overeenkomst.

ƚ2. Bij optredende geschillen zijn uitsluitend de rechtbanken van Antwerpen bevoegd.

ƚ3. De Klant die de reservering maakt of de bestelling plaatst, zal door Atlantis Wellness Groep aansprakelijk gesteld worden.