

## ALGEMENE VOORWAARDEN

### 1. TOEPASSING ALGEMENE VOORWAARDEN

- a. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle reserveringsaanvragen en overeenkomsten welke, direct of indirect, worden gesloten met Thermen en Beauty LeeuwerikHoeve.
- b. De voorwaarden zijn van toepassing op het gebruik door particulieren (“de klant, de gast, u, uw”) van alle door Thermen en Beauty LeeuwerikHoeve (“wij, ons, onze”) aangeboden faciliteiten, producten en diensten.
- c. Thermen en Beauty LeeuwerikHoeve wijst de toepassing van andere algemene voorwaarden nadrukkelijk van de hand.
- c. Uitzonderingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts mogelijk indien partijen deze schriftelijk zijn overeengekomen.
- d. Door gebruik te maken van onze faciliteiten, producten en diensten verklaart u onze algemene voorwaarden te kennen, deze te aanvaarden en zich bij het gebruik van onze faciliteiten, producten en diensten aan te passen naar deze voorwaarden.
- e. Wij behouden ons het recht voor om onze algemene voorwaarden te allen tijde éézijdig te wijzigen. Wijzigingen in onze algemene voorwaarden treden onmiddellijk in werking. De laatste versie vervangt alle vorige versies. In geval van conflict is enkel de laatste versie van kracht.
- f. Al onze verbintenissen zijn middelenverbintenissen en kunnen nooit worden opgevat als resultaatsverbintenissen in welke zin ook.

### 2. RESERVERING

- a. Thermen en Beauty LeeuwerikHoeve neemt alleen reserveringsaanvragen in behandeling van personen van 18 jaar of ouder. Thermen en Beauty LeeuwerikHoeve behoudt zich het recht voor een reserveringsaanvraag, zonder opgave van redenen, te weigeren.
- b. Bij telefonische en online boekingen/reserveringen van een saunabezoek komt de overeenkomst tussen Thermen en Beauty LeeuwerikHoeve en de klant tot stand op het moment dat Thermen en Beauty LeeuwerikHoeve de reserveringsbevestiging per mail aan de klant heeft verzonden. Voor een saunabezoek is een vooraf betaling niet verplicht, indien er niet voor de online betaling wordt gekozen dient deze na afloop van het bezoek worden afgerekend.
- c. Bij telefonische en online boekingen/reserveringen van een (gezichts-)behandeling, massage of andere dienst waarbij een specialiste wordt ingezet komt de overeenkomst tussen Thermen en Beauty LeeuwerikHoeve en de klant tot stand op het moment dat de klant 100% van de boekingsom heeft voldaan, waarna Thermen en Beauty LeeuwerikHoeve de reserveringsbevestiging per mail aan de klant verzend.

- d. De klant dient de reserveringsbevestiging op juistheid te controleren. Onjuistheden dienen per direct aan Thermen en Beauty LeeuwerikHoeve te worden doorgegeven.
- e. Bij online reservering van uw bezoek i.c.m. een saunabezoek geeft u uw verwachte aankomsttijd en vertrektijd op. Eventuele behandelingen worden ingepland tussen de door u opgegeven tijden. Er worden door Thermen en Beauty LeeuwerikHoeve nooit exacte behandeltijden verstrekt, deze tijden hoort u bij binnenkomst.
- f. Mocht het inplannen van uw eventuele behandeling niet lukken binnen de door u aangegeven aankomst- en vertrektijd, zal Thermen en Beauty LeeuwerikHoeve telefonisch of per mail contact met u opnemen.
- g. Na het online reserveren van behandelingen zoals massages en/of beautybehandelingen zonder een saunabezoek wordt een bevestiging van het tijdstip van de behandeling gestuurd, dit tijdstip dient door u te worden bevestigd. Indien u 2 of meerdere behandelingen voor een 2e of meerdere personen heeft gereserveerd, dan is er geen garantie dat deze behandelingen tegelijkertijd zullen plaatsvinden, tijdens het reserveren is de aankomsttijd en vertrek hierin van belang, tussen deze door u ingevulde tijden worden de behandelingen ingepland. Het tijdstip van de eerste behandeling ontvangt u per mail.
- h. De klant zal aan Thermen en Beauty LeeuwerikHoeve, binnen de in de reserveringsbevestiging gestelde termijn, de gehele betaling voldoen. Thermen en Beauty LeeuwerikHoeve is gerechtigd de overeenkomst te beschouwen als zijnde niet afgesloten, indien Thermen en Beauty LeeuwerikHoeve niet binnen de gestelde termijn de overeengekomen betaling ontvangt. Thermen en Beauty LeeuwerikHoeve heeft in dat geval de mogelijkheid de gereserveerde diensten en/of entree toegang zonder nadere berichtgeving vrij te geven voor andere klanten. Daarnaast heeft Thermen en Beauty LeeuwerikHoeve het recht om kosten voor annulering in rekening te brengen.

### 3. ANNULERING

- a. Thermen en Beauty LeeuwerikHoeve is niet verplicht, na de totstandkoming van de overeenkomst, op verzoek van de klant wijzigingen in de overeenkomst aan te brengen.
- b. Annuleren van behandelingen:
  - 1. Bij annulering van behandelingen 1 dag voorafgaand aan de behandeling kan de behandeling naar een direct aangegeven andere dag verschoven worden. Geld wordt nooit terug gestort.
  - 2. Bij annulering of no-show van behandelingen op de dag zelf worden 100% kosten berekend, dat betekent dat de geplande behandeling komt te vervallen.

#### 4. PRIJZEN

- a. De klant is aan Thermen en Beauty LeeuwerikHoeve het overeengekomen bedrag, zoals vermeld op de reserveringsbevestiging, verschuldigd, indien deze nog niet online voldaan is.
- b. De prijzen en bijkomende kosten staan vermeld op de website van Thermen en Beauty LeeuwerikHoeve, [www.leeuwerikhoeve.nl](http://www.leeuwerikhoeve.nl), en zijn allen inclusief BTW.
- c. Onvoorziene, door de overheid opgelegde prijsverhogingen, kunnen worden doorberekend aan de klant. Alle prijzen op de website en andere uitingen zoals brochures, posters en folders, zijn onder voorbehoud en kunnen wijzigingen ondergaan.
- d. Kortingsacties die gepubliceerd worden nadat een reservering/boeking of aankoop is gedaan, kunnen niet met terugwerkende kracht alsnog toegepast worden.

#### 6. (HUISHOUDELIJKE) REGLEMENTEN

- a. Klanten dienen zich te houden aan de door Thermen en Beauty LeeuwerikHoeve vastgestelde regels. Deze zijn te lezen op de website en in de kleedruimtes binnen ons saunacomplex. Thermen en Beauty LeeuwerikHoeve heeft het recht haar klanten onmiddellijk uit het saunacomplex te (laten) verwijderen, indien de huishoudelijke regels worden overtreden en/of aanwijzingen van de medewerkers niet worden opgevolgd. De klant heeft in dat geval geen recht op restitutie van (een gedeelte van) de betaalde reservering, dan wel de reeds genuttigde consumpties en/of behandelingen.
- b. Thermen en Beauty LeeuwerikHoeve heeft het recht om, alvorens het inchecken, de klant te vragen naar een geldig legitimatiebewijs. Thermen en Beauty LeeuwerikHoeve is gerechtigd om klanten, welke zich niet kunnen legitimeren, de toegang tot het saunacomplex te weigeren.

Thermen en Beauty LeeuwerikHoeve behoudt zich het recht voor wijzigingen aan te brengen in de opzet en openingstijden van de faciliteiten van het saunacomplex. De klant zal toestaan dat tijdens openingstijden onderhoud kan plaatsvinden aan het saunacomplex indien noodzakelijk. De klant kan geen aanspraak maken op een vergoeding. De noodzaak van het onderhoud is ter beoordeling van de directie van Thermen en Beauty LeeuwerikHoeve.

#### 7. GELDIGHEID

- a. De geldigheid van de in omloop zijnde tickets en/of cadeaubonnen zijn nadrukkelijk aangegeven op het desbetreffende ticket en/of de cadeaubon.
- b. Een gemaakte reservering/boeking is alleen geldig op de door de klant aangegeven dag. De klant kan op andere dagen geen rechten ontlenen aan deze reservering.
- c. Indien de klant in het bezit is van een kortingsbon, e-ticket of een andere cadeaubon, dient de klant deze daadwerkelijk in te leveren bij het inchecken tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven. Indien de klant deze kortingsbon, e-ticket of andere cadeaubon niet kan overhandigen, is Thermen en Beauty LeeuwerikHoeve genoodzaakt het volledige tarief in rekening te brengen.

d. De geldigheid van badenkaarten kunnen niet verlengd worden, ook niet bij uitzonderlijke redenen. Openstaande baden kunnen alleen meegenomen worden bij aankoop van een nieuwe badenkaart in een aansluitende periode, tegen het op dat moment geldende tarief.

## 8. AANSPRAKELIJKHEID

a. Thermen en Beauty LeeuwerikHoeve aanvaardt geen aansprakelijkheid voor diefstal (inclusief diefstal uit lockers), verlies en/of schade aan zaken dan wel personen, van welke aard ook, tijdens of ten gevolgen van een verblijf in ons saunacomplex.

b. Thermen en Beauty LeeuwerikHoeve aanvaardt geen aansprakelijkheid voor het feit dat het verblijf van de klant niet voldoet aan de verwachtingen die de klant daarvan gesteld had.

c. Thermen en Beauty LeeuwerikHoeve aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade of letsel ontstaan aan zaken of personen ten gevolg van een verblijf op het terrein van Thermen en Beauty LeeuwerikHoeve of ontstaan door het gebruik van de op de terreinen aanwezige faciliteiten.

d. Thermen en Beauty LeeuwerikHoeve is niet aansprakelijk voor schadeclaims voortvloeiende uit geluidsoverlast veroorzaakt door derden.

e. Thermen en Beauty LeeuwerikHoeve is niet aansprakelijk voor schade voortvloeiend uit mondeling of telefonisch verstrekte inlichtingen van haar werknemers.

f. Thermen en Beauty LeeuwerikHoeve is niet aansprakelijk voor het onklaar en/of buiten gebruik raken van faciliteiten en/of voorzieningen.

g. De klant is verplicht alle extra kosten te voldoen, welke ontstaan ten gevolge van het niet juist gebruiken c.q. niet juist achterlaten van de faciliteiten.

h. Thermen en Beauty LeeuwerikHoeve kan niet aansprakelijk gesteld worden voor gebeurlijke ongevallen in de faciliteiten van Thermen en Beauty LeeuwerikHoeve of op de parking en de toegangswegen tot de faciliteiten van Thermen en Beauty LeeuwerikHoeve .

## 9. PRIVACY

a. Met inachtneming van de wet Bescherming Persoonsgegevens zal Thermen en Beauty LeeuwerikHoeve strikt vertrouwelijk met uw persoonsgegevens omgaan.

b. Persoonsgegevens met betrekking tot uw gezondheid verzamelen wij uitsluitend uit veiligheidsoverwegingen en voor het eventueel opstellen van een passend advies dan wel een aangepaste behandeling. Deze gegevens worden dan ook uitsluitend voor dat doel gebruikt en zullen niet aan derden worden verstrekt zonder uw uitdrukkelijke toestemming.

c. Het e-mailadres dat u verstrekt tijdens het reserveringsproces, wordt opgenomen in het mailbestand van Thermen en Beauty LeeuwerikHoeve, tenzij u dit specifiek heeft uitgezet. Mocht u

deze e-mails niet willen ontvangen, kunt u zich afmelden door te klikken op de desbetreffende link in elke e-mail die u ontvangt van Thermen en Beauty LeeuwerikHoeve. Telefonische afmeldingen of afmeldingen per mail worden niet in behandeling genomen.

d. Door ondertekening van een eventuele machtiging voor een automatisch incasso ten behoeve van bijvoorbeeld een abonnement dan wel het aangaan van een reservering/boeking, gaat u akkoord met het verwerken van uw persoonsgegevens zoals eerder beschreven.

## 10. KLACHTEN

a. Ondanks de zorg en inspanning van Thermen en Beauty LeeuwerikHoeve, kan het voor komen dat u een klacht heeft. Klachten kunnen direct gemeld worden bij de receptie van Thermen en Beauty LeeuwerikHoeve. Indien een klacht niet kan worden verholpen of deze niet naar tevredenheid is opgelost, dient u de klacht schriftelijk te versturen of deze per e-mail toe te sturen naar [info@leeuwerikhoeve.nl](mailto:info@leeuwerikhoeve.nl) t.a.v. de directie. Deze handelwijze is absoluut noodzakelijk om de klacht op juiste wijze te kunnen behandelen.

b. In alle gevallen waarin deze Algemene voorwaarden niet voorzien, beslist de directie van Thermen en Beauty LeeuwerikHoeve. Door gebruik te maken van het saunacomplex en al haar faciliteiten, aanvaardt u deze Algemene voorwaarden.

c. Op alle overeenkomsten tussen de klant en Thermen en Beauty LeeuwerikHoeve is het Nederlands recht van toepassing.

## 11. CADEAUBONNEN

a. Cadeaubonnen kunnen op de volgende manieren besteld en betaald worden:

Aan de receptie: de cadeaubon wordt tegen betaling meteen meegegeven.

Via onze website: de cadeaubon wordt onmiddellijk na betaling via e-mail bezorgd.

b. De vervaldatum van de cadeaubon wordt vermeld het e-ticket of is op te vragen via [info@leeuwerikhoeve.nl](mailto:info@leeuwerikhoeve.nl). Na de uitgifte datum is de cadeaubon 2 jaar geldig (zonder dat de exacte vervaldatum wordt vermeld), dient de periode te worden berekend vanaf de datum van uitgifte van de cadeaubon, en geldt de laatste dag van de periode als vervaldag. Na vervaldatum kan de cadeaubon niet meer ingewisseld worden en kan er geen financiële of andere compensatie meer worden geboden.

c. Indien het volledige bedrag van de cadeaubon niet werd opgebruikt, wordt het resterende bedrag overgemaakt op een nieuwe cadeaubon.

d. Een cadeaubon is niet inwisselbaar tegen geld.

## 12. ALGEMENE HUISREGELS

- a. De faciliteiten van Thermen en Beauty LeeuwerikHoeve dienen te worden betreden met proper schoeisel (bijvoorbeeld zonder gravel van de tennisterreinen), en waar aangegeven zonder schoeisel of met aangepast schoeisel.
- b. Dieren zijn niet toegelaten op de terreinen en in de faciliteiten van Thermen en Beauty LeeuwerikHoeve.
- c. Op de terreinen en in de faciliteiten van Thermen en Beauty LeeuwerikHoeve geldt een rookverbod. Voor rokers is een specifieke rokersruimte voorzien.
- d. Het is verboden om in de faciliteiten eigen eten en drinken te nuttigen. Er is een restaurants / bar beschikbaar. Eten en drinken mag enkel worden geconsumeerd in de daartoe voorziene ruimten. Consumpties worden bij het einde van het bezoek afgerekend.
- e. Het nuttigen, gebruiken of bij zich hebben van verdovende of spierversterkende middelen is ten strengste verboden. Het is tevens ten strengste verboden om wapens binnen te brengen in de faciliteiten van Thermen en Beauty LeeuwerikHoeve. In geval van overtreding zal Thermen en Beauty LeeuwerikHoeve de ordediensten oproepen.
- f. Persoonlijke bezittingen en waardevolle voorwerpen dienen altijd te worden opgeborgen in de daarvoor bestemde afsluitbare lockers. Het gebruik van de lockers is tijdelijk. Zij moeten op slot worden gedaan. Lockers moeten bij het einde van het bezoek worden leeggemaakt. U bent zelf verantwoordelijk voor uw persoonlijke bezittingen en waardevolle voorwerpen. Thermen en Beauty LeeuwerikHoeve is niet aansprakelijk voor beschadiging, verlies of diefstal.
- g. Om de rust en ontspanning van alle bezoekers te waarborgen, wordt u gevraagd om steeds de rust en sereniteit te bewaren bij het gebruik van onze faciliteiten (in het bijzonder in de stille ruimtes).
- h. Alvorens u toegang te verlenen tot de faciliteiten, kan Thermen en Beauty LeeuwerikHoeve aanvullende eisen stellen met betrekking tot uw persoonlijke hygiëne en/of kledij.
- j. Het verzorgen van de persoonlijke hygiëne (bijvoorbeeld tandenpoetsen, scheren, haar kleuren, etc.) is niet toegestaan in de faciliteiten.

### 13. ALGEMENE WELLNESS

- a. Het dragen van badkleding is niet toegestaan in de wellnessfaciliteiten.
- b. Het dragen van badslippers is verplicht bij het zich verplaatsen in de wellnessfaciliteiten. Sauna's en baden betreedt u blootsvoets.
- c. Het dragen van een badjas in de lounge- en rustruimtes is verplicht.
- d. Badjassen en handdoeken worden te huur aangeboden aan de balie. Slippers zijn te koop, maar eigen slippers zijn toegestaan
- e. Douchen is verplicht alvorens baden, sauna's of stoombad te gebruiken. Douchen na gebruik van een warme ruimte is verplicht alvorens te baden.

- f. Het is verplicht om na ieder toiletbezoek de handen grondig te wassen met warm water en zeep.
- g. Voor ieders hygiëne is het verplicht om in de sauna's en het voetbad met het volledige lichaam plaats te nemen op een handdoek.
- h. Iedere bezoeker krijgt tijdens het verblijf een polsbandje om zijn/haar locker te sluiten en waarmee alle bestedingen worden geregistreerd. Het is verplicht om het polsbandje tijdens het gehele bezoek te dragen. Bij verlies van het polsbandje zal een bedrag van € 250 aangerekend worden ter vergoeding van het verloren polsbandje. Ongeacht het verlies van het polsbandje, zijn de bestedingen gekoppeld aan het polsbandje onmiddellijk verschuldigd bij vertrek.
- i. Het gebruik van GSM-toestellen, smartphones, tablets, fototoestellen, laptops en smartwatch in de wellnessfaciliteiten (m.u.v. wachtruimte bij de receptie) is verboden. Bellen en het maken van foto's of audio(visuele) opnames in de wellnessfaciliteiten (m.u.v. wachtruimte bij de receptie) is verboden.
- j. Stoelen en ligbedden bezet houden zonder ze te gebruiken is niet toegestaan.
- k. Het gebruik van draagtassen is niet toegestaan in de wellnessfaciliteiten. De bezoeker kan een doorzichtige plastic draagtas meenemen.
- l. Voor brandveiligheid is het ten strengste verboden zelf opgietingen te verrichten in de sauna. Een opgieting is uitsluitend toegestaan door medewerkers van LeeuwerikHoeve. Het is verboden om handdoeken en/of ander textiel te laten drogen in de sauna.

#### 14. PARKEREN

Bezoekers dienen hun voertuig te parkeren op de daartoe voorziene parkeerplaatsen op de terreinen van Thermen en Beauty LeeuwerikHoeve. Voor behouden plaatsen (bijvoorbeeld voor mindervaliden of hulpdiensten) dienen niet te worden ingenomen door bezoekers voor wie zij niet bestemd zijn.

Thermen en Beauty LeeuwerikHoeve is niet aansprakelijk voor diefstal, verlies of enige schade aan voertuigen of bezoekers door ongevallen, vandalisme of enige andere oorzaak.