Verkoopvoorwaarden Arenal

Versie van 16 november 2026

Inhoud

Artikel 1	Toepassing en verkopers	2
Artikel 2	Reservaties en betaling	2
Artikel 3	Annulatie van sportreservaties	2
Artikel 4	Credits en wallet	3
Artikel 5	Leisure-activiteiten	3
Artikel 6	Kinderfeestjes	3
Artikel 7	Lessen Arenal Academy	4
Artikel 8	Vouchers en giftcards	4
Artikel 9	Herroepingsrecht	4
Artikel 10	Annulatie door Arenal en overmacht	5
Artikel 11	Verplichtingen van deelnemers	5
Artikel 12	Uitsluiting	5
Artikel 13	Klachten	6
Artikel 14	Events en tornooien	6
Artikel 15	Groepen en bedrijven	7
Artikel 16	Persoonlijke spullen	7

Artikel 1 – Toepassing en verkopers

terug naar inhoud

1.1 Deze verkoopvoorwaarden gelden voor elke reservatie, aankoop en deelname bij Arenal, in alle clubs in België en Nederland, via welk kanaal ook: de Arenal App, Roller, de Academy App, aan de balie of via offerte.

1.2 De verkoper is de vennootschap die de club uitbaat waar de activiteit plaatsvindt. Voor lessen van de Arenal Academy is dat Sport Academie VZW.

Vennootschap	Clubs / activiteit	Btw-nummer
Padelworld BV	Holding	BE 0761.625.984
Duma Sports BV	Antwerpen, Bree, Knokke, Lommel, Meise, Roeselare, Verrebroek	BE 0759.843.956
Stoetel BV	Grimbergen	BE 0747.962.347
LEDAP BV	Brugge, Waregem, Mechelen	BE 0553.673.822
Arenal Nederland BV	Hoogerheide, Kerkrade, Terneuzen	NL867724523B01
Sport Academie VZW	Arenal Academy	BE 0670.547.340

Contact: support@arenal.be.

1.3 Door een reservatie te maken, een aankoop te doen of deel te nemen aan een activiteit aanvaardt de klant deze verkoopvoorwaarden.

1.4 Deze verkoopvoorwaarden bestaan in het Nederlands, het Frans en het Engels. Bij verschil tussen de versies geldt de Nederlandse versie.

Artikel 2 – Reservaties en betaling

terug naar inhoud

2.1 Een reservatie is definitief zodra ze betaald is. De klant ontvangt een bevestiging in de app of per mail.

2.2 Reservaties voor padel, tennis, padbol, squash en soccer5 verlopen via de Arenal App. Trampoline, Clip 'n Climb, binnenspeeltuin en kinderfeestjes verlopen via Roller. Lessen verlopen via de Academy App. Groepsactiviteiten verlopen via offerte.

2.3 Alle prijzen zijn inclusief btw. Arenal rekent geen transactiekosten aan.

2.4 Rekening delen. Kiest de reserveerder voor "rekening delen", dan betalen de medespelers hun deel uiterlijk 2 uur na het einde van de reservatie. Wat dan nog openstaat, wordt aangerekend op de betaalkaart die de reserveerder aan zijn account koppelde. Zonder gekoppelde kaart blijft het account van de reserveerder geblokkeerd tot het openstaande bedrag betaald is.

Artikel 3 – Annulatie van sportreservaties

terug naar inhoud

3.1 Dit artikel geldt voor alle reservaties via de Arenal App: padel, tennis, padbol, squash en soccer5.

3.2 De reserveerder kan een reservatie kosteloos annuleren tot 8 uur voor de start, uitsluitend via de app.

3.3 Bij een tijdige annulatie wordt het volledige betaalde bedrag teruggestort als credits in de wallet van de Arenal App, ongeacht het betaalmiddel waarmee betaald werd. Een terugbetaling in geld is niet mogelijk. Wat medespelers al betaalden, komt terug in hun eigen wallet.

3.4 Bij annulatie minder dan 8 uur voor de start, of als niemand komt opdagen, is er geen terugbetaling, ook niet in credits.

3.5 Een medespeler kan zich tot de start van de reservatie zelf uit een reservatie verwijderen. Wat hij al betaalde, komt terug als credits in zijn wallet. De reserveerder kan zich niet verwijderen, enkel de volledige reservatie annuleren.

Artikel 4 – Credits en wallet

terug naar inhoud

4.1 Credits zijn tegoed in de wallet van de Arenal App. 1 credit is €1 waard. Bij de aankoop van een creditbundel ontvangt de klant bonuscredits, zoals vermeld in de app op het moment van aankoop.

4.2 Credits zijn geldig voor alle reservaties in de Arenal App, in alle Arenal-clubs in België en Nederland. Ze zijn niet bruikbaar voor lessen van de Arenal Academy, trampoline, Clip 'n Climb, binnenspeeltuin, kinderfeestjes of horeca.

4.3 Credits hebben geen vervaldatum.

4.4 Credits worden niet terugbetaald in geld, behalve bij herroeping van een creditbundel volgens artikel 9.3. Credits kunnen op vraag van de klant overgezet worden naar een ander account, via support@arenal.be.

4.5 Verwijdert de klant zijn account, dan vervallen alle resterende credits zonder vergoeding.

Artikel 5 – Leisure-activiteiten

terug naar inhoud

5.1 Dit artikel geldt voor losse sessies trampoline, Clip 'n Climb en binnenspeeltuin.

5.2 De klant kan een sessie annuleren tot 2 uur voor de start, per mail of telefoon aan de club. Hij ontvangt dan een voucher ter waarde van het betaalde bedrag. Een terugbetaling in geld is niet mogelijk.

5.3 Bij annulatie minder dan 2 uur voor de start, of als de klant niet komt opdagen, is er geen terugbetaling en geen voucher.

5.4 De sessie start en eindigt op het geboekte tijdstip. Wie later toekomt, krijgt geen extra tijd en geen gedeeltelijke terugbetaling.

Artikel 6 – Kinderfeestjes

terug naar inhoud

6.1 Per club geldt een minimumaantal kinderen, zoals vermeld bij het boeken. De klant betaalt altijd minstens voor dat minimum.

6.2 De klant kan een feestje annuleren tot 5 werkdagen voor de datum. Hij ontvangt dan een voucher ter waarde van het betaalde bedrag, 1 jaar geldig voor leisure-activiteiten. Bij latere annulatie is er geen terugbetaling en geen voucher.

6.3 Verplaatsen kan tot 5 werkdagen voor de datum, zolang er op een ander moment plaats is.

6.4 Het aantal kinderen aanpassen kan tot 4 werkdagen voor het feestje, per mail. Voor kinderen boven het minimum die afwezig zijn, ontvangt de klant een terugbetaling. Wordt het aantal later aangepast, dan ontvangt de klant voor afwezige kinderen boven het minimum een voucher.

Artikel 7 – Lessen Arenal Academy

terug naar inhoud

7.1 Lessen worden georganiseerd door Sport Academie VZW.

7.2 Een losse les kan kosteloos geannuleerd worden tot 12 uur voor de start. Bij latere annulatie of afwezigheid is er geen terugbetaling.

7.3 Bij een lessenreeks wordt een gemiste les niet terugbetaald. De deelnemer mag kosteloos een vervanger sturen, mits hij de trainer minstens 12 uur vooraf verwittigt. Kan de hele groep niet, dan beslist de trainer of de les verplaatst kan worden.

7.4 Lessen kunnen niet betaald worden met credits.

7.5 In Bree, Grimbergen en Terneuzen geeft een externe partnerschool de lessen. Daar gelden de voorwaarden van die partner.

Artikel 8 – Vouchers en giftcards

terug naar inhoud

8.1 Een voucher is 1 jaar geldig na uitgifte. Hij is bruikbaar voor trampoline, Clip 'n Climb, binnenspeeltuin en andere leisure-activiteiten, niet voor padel of horeca.

8.2 Er bestaan giftcards voor padel en voor leisure-activiteiten. Een giftcard is 2 jaar geldig na aankoop, in alle Arenal-clubs waar de activiteit wordt aangeboden, en enkel voor de activiteit waarvoor hij werd aangekocht.

8.3 Vouchers en giftcards worden niet terugbetaald in geld, ook niet gedeeltelijk, behalve bij herroeping van een giftcard volgens artikel 9.3.

8.4 Na de einddatum vervalt elk recht op gebruik. Een verlenging is enkel mogelijk op schriftelijke aanvraag aan support@arenal.be, ingediend vóór de einddatum, en blijft een gunst van Arenal.

8.5 Vouchers en giftcards kopiëren, wijzigen of anders frauduleus gebruiken is verboden. Arenal mag ze in dat geval weigeren of ongeldig verklaren.

Artikel 9 – Herroepingsrecht

terug naar inhoud

9.1 Reservaties, tickets, lessen, kinderfeestjes en events gaan door op een specifieke datum of in een specifieke periode. Het zijn diensten in verband met vrijetijdsbesteding. Voor deze diensten geldt het wettelijke herroepingsrecht van 14 dagen niet (België: art. VI.53, 12° Wetboek van economisch recht; Nederland: art. 6:230p Burgerlijk Wetboek).

9.2 Annuleren kan enkel volgens de regels in artikel 3 tot 7, 14 en 15.

9.3 De aankoop van een creditbundel, een giftcard of een Arenalista-lidmaatschap valt niet onder deze uitzondering. De klant kan zo'n aankoop herroepen binnen 14 kalenderdagen na de aankoop, via support@arenal.be.

9.4 Bij herroeping betaalt Arenal binnen 14 dagen het betaalde bedrag terug via hetzelfde betaalmiddel. Daarvan wordt de waarde afgetrokken van de credits of het tegoed dat al gebruikt werd. Bonuscredits vervallen bij herroeping. Werd een Arenalista-lidmaatschap binnen die 14 dagen al gebruikt, dan wordt een evenredig deel aangerekend.

Artikel 10 – Annulatie door Arenal en overmacht

terug naar inhoud

10.1 Arenal mag een activiteit annuleren of een zone sluiten bij overmacht, een technisch defect, een stroomonderbreking of om veiligheidsredenen. Voorbeelden van zulke redenen zijn schade aan toestellen of een te hoge temperatuur in de hal.

10.2 Arenal verwittigt de klant dan zo snel mogelijk. De klant kiest zelf tussen:

- de activiteit verplaatsen naar een ander moment;
- het betaalde bedrag als credits of voucher;
- een volledige terugbetaling van het betaalde bedrag.

10.3 Arenal is in dat geval niet gehouden tot een hogere vergoeding dan het betaalde bedrag.

Artikel 11 – Verplichtingen van deelnemers

terug naar inhoud

11.1 Deelname aan alle activiteiten gebeurt op eigen risico. Wie een groep, feestje of reservatie boekt, bezorgt deze regels vooraf aan alle deelnemers.

11.2 Elke deelnemer volgt de huisregels en de instructies van het personeel. De huisregels maken integraal deel uit van deze voorwaarden en staan op https://www.arenal.be/nl/faq. Wie onder invloed is van alcohol of drugs, mag niet deelnemen.

11.3 Trampoline en Clip 'n Climb:

- Elke deelnemer vult vóór deelname een digitale waiver in. Voor minderjarigen doet een ouder of voogd dat. Bij groepen en feestjes volstaat één waiver, ingevuld door een verantwoordelijke volwassene.
- Trampoline: vrij springen vanaf 6 jaar. Kinderen van 2 tot 6 jaar springen tijdens het kleuterspringen of onder begeleiding van een persoon van minstens 16 jaar.
- Clip 'n Climb: vanaf 6 jaar en minstens 1m10. Klimmen is niet toegelaten bij zwangerschap, met gips of bij medische problemen die klimmen onveilig maken.
- Antislipsokken zijn verplicht in het trampolinepark.
- Eten, drinken en kauwgom zijn niet toegelaten op de toestellen en speelzones. Juwelen, sleutels, telefoons en scherpe voorwerpen blijven in de lockers.

11.4 De deelnemer is aansprakelijk voor schade die hij toebrengt aan materiaal of infrastructuur van Arenal.

11.5 Lessen geven of coaching op de terreinen en toestellen is enkel toegestaan aan de Arenal Academy of de erkende partner van de club.

Artikel 12 – Uitsluiting

terug naar inhoud

12.1 Arenal mag een deelnemer de toegang weigeren of uitsluiten van een activiteit in de volgende gevallen:

- onaangepast gedrag;
- een overtreding van deze voorwaarden of van de huisregels;
- deelname onder invloed;
- een geweigerde of ontbrekende waiver;
- geen geldig polsbandje of geen antislipsokken;
- wanneer het personeel de deelnemer niet in staat acht veilig deel te nemen.

12.2 Een weigering of uitsluiting geeft geen recht op terugbetaling, credits of een voucher.

12.3 Bij herhaalde of ernstige overtredingen mag Arenal het account van de klant blokkeren en hem de toegang tot alle clubs ontzeggen.

Artikel 13 – Klachten

terug naar inhoud

13.1 De klant meldt een klacht bij voorkeur meteen ter plaatse aan het personeel, zodat de club ze kan oplossen.

13.2 Is de klacht ter plaatse niet opgelost, dan bezorgt de klant ze schriftelijk binnen 8 kalenderdagen na de activiteit aan de club of aan support@arenal.be. Hij vermeldt daarbij de datum, de club en een omschrijving.

13.3 Een klacht schort de betaling niet op. Ze geeft op zich geen recht op terugbetaling. Arenal beoordeelt elke klacht afzonderlijk en antwoordt zo snel mogelijk.

Artikel 14 – Events en tornooien

terug naar inhoud

14.1 Voor events, leagues en tornooien gelden de regels van dit artikel. Het reglement of de omschrijving van een event mag ervan afwijken, op voorwaarde dat de afwijking daar uitdrukkelijk vermeld staat. In dat geval geldt het reglement van het event.

14.2 Inschrijving via de Arenal App (bv. Padelas Bravas, Padelas Cafeínas, Nacht der Bubbels, Start2Padel): annuleren kan kosteloos tot 48 uur voor de start. Het bedrag komt terug als credits in de wallet. Bij latere annulatie is er geen terugbetaling.

14.3 Inschrijving via Tournify (bv. Winter League, Summer League, MiniMaxi): annuleren kan kosteloos tot het einde van de inschrijvingsperiode. Het bedrag wordt teruggestort via het oorspronkelijke betaalmiddel. Heeft het event geen inschrijvingsperiode, zoals de After Work, dan kan kosteloos geannuleerd worden tot 2 werkdagen voor het event. Bij latere annulatie is er geen terugbetaling.

14.4 Inschrijving via Tennis & Padel Vlaanderen of de KNLTB (officiële tornooien):

- vóór het einde van de inschrijvingsperiode: volledige terugbetaling via het platform;
- daarna, met een geldige reden (ziekte, blessure, overmacht, met bewijsstuk): terugbetaling, maar enkel als er een vervanger gevonden wordt, door het team of door de club;
- daarna, zonder geldige reden: enkel terugbetaling als het team zelf een vervanger aanbrengt.

14.5 Wie na de termijn niet kan deelnemen, mag een vervanger sturen. De deelnemer verwittigt de club zo snel mogelijk, zodat de club mee kan zoeken. Bij competities moet de vervanger voldoen aan de niveauregels van het reglement.

14.6 Gaat een event niet door (te weinig inschrijvingen, overmacht), dan wordt de deelnemer verwittigd en volledig terugbetaald via hetzelfde kanaal als de inschrijving: credits bij de Arenal App, het oorspronkelijke betaalmiddel bij Tournify, Tennis & Padel Vlaanderen of de KNLTB. Artikel 10 is hier niet van toepassing.

14.7 Het Arenalista-lidmaatschap wordt verkocht door Arenal, ook als de inschrijving en de betaling via Tennis & Padel Vlaanderen verlopen. Het lidmaatschap wordt niet terugbetaald, behalve bij herroeping volgens artikel 9.3 en 9.4. Een herroeping vraagt de klant aan bij Arenal via support@arenal.be, niet bij Tennis & Padel Vlaanderen.

Artikel 15 – Groepen en bedrijven

terug naar inhoud

15.1 Groepsactiviteiten, teambuildings, schooluitstappen en sportdagen worden geboekt via een offerte. Een offerte is vrijblijvend en 30 kalenderdagen geldig. De overeenkomst komt tot stand zodra de klant de offerte schriftelijk aanvaardt, per mail of door ondertekening.

15.2 Arenal factureert na de activiteit, op basis van het definitieve aantal deelnemers en de effectieve consumpties, tenzij de offerte een voorschot vermeldt.

15.3 Annulatie door de klant gebeurt schriftelijk, per mail aan de club waar de activiteit geboekt is. Het tijdstip waarop de mail binnenkomt, bepaalt welke termijn geldt. De termijn telt vanaf de start van de activiteit. Bij annulatie van de volledige activiteit, of van een deel van de banen of uren, rekent Arenal per geannuleerde baan of uur en voor de bijhorende catering aan:

- meer dan 14 dagen vooraf: kosteloos;
- tussen 14 dagen en 48 uur vooraf: 25% van de normale prijs;
- minder dan 48 uur vooraf, of niet komen opdagen: 100% van de normale prijs.

Minder deelnemers geldt niet als annulatie: daarvoor geldt 15.4. Voor scholen is annulatie door een beslissing van de overheid of de onderwijskoepel kosteloos. Bij ziekte van leerlingen kan een school, in afwijking van 15.4, kosteloos annuleren tot 48 uur vooraf. Daarna rekent Arenal 20% aan per zieke leerling, en 100% per leerling die zonder melding niet komt opdagen.

15.4 Het aantal deelnemers kan worden aangepast tot 7 kalenderdagen voor de activiteit. Daarna wordt het laatst doorgegeven aantal aangerekend, ook als er minder deelnemers komen. Het minimumaantal uit de offerte wordt altijd aangerekend.

15.5 Facturen zijn betaalbaar binnen 30 dagen. Bij laattijdige betaling door een onderneming zijn de wettelijke intresten en de forfaitaire vergoeding verschuldigd volgens de wet van 2 augustus 2002. Voor consumenten gelden de regels van Boek XIX van het Wetboek van economisch recht.

Artikel 16 – Persoonlijke spullen

terug naar inhoud

16.1 Arenal is niet aansprakelijk voor verlies, diefstal of beschadiging van persoonlijke spullen in de club, in de lockers of op de parking. Het gebruik van de lockers is gratis en gebeurt op eigen risico.

16.2 Gevonden voorwerpen bewaart de club gedurende een beperkte periode. Daarna mag Arenal ze wegschenken of vernietigen.

16.3 Dit artikel doet geen afbreuk aan de aansprakelijkheid van Arenal bij opzet of grove fout van Arenal of zijn personeel.