Conditions de vente Arenal

Version du 18 novembre 2026

Sommaire

Article 1	Champ d'application et vendeurs	2
Article 2	Réservations et paiement	2
Article 3	Annulation des réservations sportives	2
Article 4	Crédits et wallet	3
Article 5	Activités de loisirs	3
Article 6	Fêtes d'enfants	3
Article 7	Cours Arenal Academy	4
Article 8	Vouchers et cartes cadeaux	4
Article 9	Droit de rétractation	4
Article 10	Annulation par Arenal et force majeure	5
Article 11	Obligations des participants	5
Article 12	Exclusion	6
Article 13	Plaintes	6
Article 14	Événements et tournois	6
Article 15	Groupes et entreprises	7
Article 16	Effets personnels	7

Article 1 – Champ d'application et vendeurs

retour au sommaire

1.1 Les présentes conditions de vente s'appliquent à toute réservation, tout achat et toute participation chez Arenal, dans tous les clubs en Belgique et aux Pays-Bas, quel que soit le canal utilisé : l'Arenal App, Roller, l'Academy App, à l'accueil ou sur devis.

1.2 Le vendeur est la société qui exploite le club où l'activité a lieu. Pour les cours de l'Arenal Academy, il s'agit de Sport Academie VZW.

Société	Clubs / activité	Numéro de TVA
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 En effectuant une réservation, un achat ou en participant à une activité, le client accepte les présentes conditions de vente.

1.4 Les présentes conditions de vente existent en néerlandais, en français et en anglais. En cas de divergence entre les versions, la version néerlandaise prévaut.

Article 2 – Réservations et paiement

retour au sommaire

2.1 Une réservation est définitive dès qu'elle est payée. Le client reçoit une confirmation dans l'app ou par e-mail.

2.2 Les réservations de padel, tennis, padbol, squash et soccer5 se font via l'Arenal App. Le trampoline, le Clip 'n Climb, la plaine de jeux couverte et les fêtes d'enfants se réservent via Roller. Les cours se réservent via l'Academy App. Les activités de groupe se réservent sur devis.

2.3 Tous les prix s'entendent TVA comprise. Arenal ne facture pas de frais de transaction.

2.4 Partage de l'addition. Si le titulaire de la réservation choisit « partager l'addition », les co-joueurs paient leur part au plus tard 2 heures après la fin de la réservation. Le montant encore dû à ce moment est débité de la carte de paiement que le titulaire de la réservation a liée à son compte. Sans carte liée, le compte du titulaire de la réservation reste bloqué jusqu'au paiement du montant dû.

Article 3 – Annulation des réservations sportives

retour au sommaire

3.1 Le présent article s'applique à toutes les réservations via l'Arenal App : padel, tennis, padbol, squash et soccer5.

3.2 Le titulaire de la réservation peut annuler une réservation sans frais jusqu'à 8 heures avant le début, uniquement via l'app.

3.3 En cas d'annulation dans les délais, le montant total payé est reversé sous forme de crédits dans le wallet de l'Arenal App, quel que soit le moyen de paiement utilisé. Un remboursement en argent n'est pas possible. Ce que les co-joueurs ont déjà payé revient dans leur propre wallet.

3.4 En cas d'annulation moins de 8 heures avant le début, ou si personne ne se présente, aucun remboursement n'est accordé, pas même en crédits.

3.5 Un co-joueur peut se retirer lui-même d'une réservation jusqu'à 2 heures avant le début de celle-ci. Ce qu'il a déjà payé lui revient sous forme de crédits dans son wallet. Le titulaire de la réservation ne peut pas se retirer ; il peut uniquement annuler la réservation entière.

Article 4 – Crédits et wallet

retour au sommaire

4.1 Les crédits sont un avoir dans le wallet de l'Arenal App. 1 crédit vaut 1 €. Lors de l'achat d'un pack de crédits, le client reçoit des crédits bonus, tels qu'indiqués dans l'app au moment de l'achat.

4.2 Les crédits sont valables pour toutes les réservations dans l'Arenal App, dans tous les clubs Arenal en Belgique et aux Pays-Bas. Ils ne sont pas utilisables pour les cours de l'Arenal Academy, le trampoline, le Clip 'n Climb, la plaine de jeux couverte, les fêtes d'enfants ou l'horeca.

4.3 Les crédits n'ont pas de date d'expiration.

4.4 Les crédits ne sont pas remboursés en argent, sauf en cas de rétractation de l'achat d'un pack de crédits conformément à l'article 9.3. À la demande du client, les crédits peuvent être transférés vers un autre compte, via support@arenal.be.

4.5 Si le client supprime son compte, tous les crédits restants sont perdus sans indemnisation.

Article 5 – Activités de loisirs

retour au sommaire

5.1 Le présent article s'applique aux sessions individuelles de trampoline, de Clip 'n Climb et de plaine de jeux couverte.

5.2 Le client peut annuler une session jusqu'à 2 heures avant le début, par e-mail ou par téléphone auprès du club. Il reçoit alors un voucher d'une valeur égale au montant payé. Un remboursement en argent n'est pas possible.

5.3 En cas d'annulation moins de 2 heures avant le début, ou si le client ne se présente pas, il n'y a ni remboursement ni voucher.

5.4 La session commence et se termine à l'heure réservée. La personne qui arrive en retard ne reçoit ni temps supplémentaire ni remboursement partiel.

Article 6 – Fêtes d'enfants

retour au sommaire

6.1 Chaque club applique un nombre minimum d'enfants, tel qu'indiqué lors de la réservation. Le client paie toujours au moins ce minimum.

6.2 Le client peut annuler une fête jusqu'à 5 jours ouvrables avant la date. Il reçoit alors un voucher d'une valeur égale au montant payé, valable 1 an pour les activités de loisirs. En cas d'annulation ultérieure, il n'y a ni remboursement ni voucher.

6.3 Un report est possible jusqu'à 5 jours ouvrables avant la date, pour autant qu'il y ait de la place à un autre moment.

6.4 Le nombre d'enfants peut être modifié jusqu'à 4 jours ouvrables avant la fête, par e-mail. Pour les enfants absents au-delà du minimum, le client reçoit un remboursement. Si le nombre est modifié plus tard, le client reçoit un voucher pour les enfants absents au-delà du minimum.

Article 7 – Cours Arenal Academy

retour au sommaire

7.1 Les cours sont organisés par Sport Academie VZW.

7.2 Un cours à l'unité peut être annulé sans frais jusqu'à 12 heures avant le début. En cas d'annulation ultérieure ou d'absence, aucun remboursement n'est accordé.

7.3 Dans le cadre d'une série de cours, un cours manqué n'est pas remboursé. Le participant peut envoyer gratuitement un remplaçant, à condition de prévenir l'entraîneur au moins 12 heures à l'avance. Si tout le groupe est empêché, l'entraîneur décide si le cours peut être déplacé.

7.4 Les cours ne peuvent pas être payés avec des crédits.

7.5 À Bree, Grimbergen et Terneuzen, les cours sont donnés par une école partenaire externe. Les conditions de ce partenaire s'y appliquent.

Article 8 – Vouchers et cartes cadeaux

retour au sommaire

8.1 Un voucher est valable 1 an à compter de son émission. Il est utilisable pour le trampoline, le Clip 'n Climb, la plaine de jeux couverte et les autres activités de loisirs, mais pas pour le padel ni l'horeca.

8.2 Il existe des cartes cadeaux pour le padel et pour les activités de loisirs. Une carte cadeau est valable 2 ans à compter de l'achat, dans tous les clubs Arenal où l'activité est proposée, et uniquement pour l'activité pour laquelle elle a été achetée.

8.3 Les vouchers et cartes cadeaux ne sont pas remboursés en argent, même partiellement, sauf en cas de rétractation de l'achat d'une carte cadeau conformément à l'article 9.3.

8.4 Après la date de fin, tout droit d'utilisation expire. Une prolongation n'est possible que sur demande écrite adressée à support@arenal.be, introduite avant la date de fin, et reste une faveur d'Arenal.

8.5 Il est interdit de copier, de modifier ou d'utiliser frauduleusement de toute autre manière les vouchers et cartes cadeaux. Dans ce cas, Arenal peut les refuser ou les déclarer non valables.

Article 9 – Droit de rétractation

retour au sommaire

9.1 Les réservations, tickets, cours, fêtes d'enfants et événements ont lieu à une date précise ou pendant une période précise. Il s'agit de services liés aux activités de loisirs. Pour ces services, le droit de rétractation légal de 14 jours ne s'applique pas (Belgique : art. VI.53, 12° du Code de droit économique ; Pays-Bas : art. 6:230p du Code civil néerlandais).

9.2 L'annulation n'est possible que selon les règles des articles 3 à 7, 14 et 15.

9.3 L'achat d'un pack de crédits, d'une carte cadeau ou d'une adhésion Arenalista ne relève pas de cette exception. Le client peut se rétracter d'un tel achat dans les 14 jours calendrier suivant l'achat, via support@arenal.be.

9.4 En cas de rétractation, Arenal rembourse le montant payé dans les 14 jours, via le même moyen de paiement. La valeur des crédits ou de l'avoir déjà utilisés en est déduite. Les crédits bonus sont perdus en cas de rétractation. Si une adhésion Arenalista a déjà été utilisée au cours de ces 14 jours, une partie proportionnelle est facturée.

Article 10 – Annulation par Arenal et force majeure

retour au sommaire

10.1 Arenal peut annuler une activité ou fermer une zone en cas de force majeure, de défaut technique, de coupure de courant ou pour des raisons de sécurité. Des dommages aux équipements ou une température trop élevée dans la salle sont des exemples de telles raisons.

10.2 Arenal en informe alors le client dès que possible. Le client choisit lui-même entre :

- le report de l'activité à un autre moment ;
- le montant payé sous forme de crédits ou de voucher ;
- le remboursement intégral du montant payé.

10.3 Dans ce cas, Arenal n'est pas tenue à une indemnisation supérieure au montant payé.

Article 11 – Obligations des participants

retour au sommaire

11.1 La participation à toutes les activités se fait aux propres risques du participant. La personne qui effectue une réservation, y compris pour un groupe ou une fête, communique ces règles au préalable à tous les participants.

11.2 Chaque participant respecte le règlement d'ordre intérieur et les instructions du personnel. Le règlement d'ordre intérieur fait partie intégrante des présentes conditions et est disponible sur https://www.arenal.be/fr/faq. Toute personne sous l'influence de l'alcool ou de drogues ne peut pas participer.

11.3 Trampoline et Clip 'n Climb :

- Chaque participant remplit une décharge numérique (waiver) avant de participer. Pour les mineurs, un parent ou tuteur s'en charge. Pour les groupes et les fêtes, un seul waiver suffit, rempli par un adulte responsable.
- Trampoline : saut libre à partir de 6 ans. Les enfants de 2 à 6 ans sautent pendant les séances pour tout-petits ou accompagnés d'une personne d'au moins 16 ans.
- Clip 'n Climb : à partir de 6 ans et au moins 1,10 m. L'escalade n'est pas autorisée en cas de grossesse, avec un plâtre ou en cas de problèmes médicaux qui rendent l'escalade dangereuse.
- Les chaussettes antidérapantes sont obligatoires dans le parc de trampolines.
- Il est interdit de manger, de boire et de mâcher du chewing-gum sur les équipements et dans les zones de jeu. Les bijoux, clés, téléphones et objets pointus restent dans les casiers.

11.4 Le participant est responsable des dommages qu'il cause au matériel ou à l'infrastructure d'Arenal.

11.5 Seuls l'Arenal Academy ou le partenaire agréé du club sont autorisés à donner des cours ou du coaching sur les terrains et les équipements.

Article 12 – Exclusion

retour au sommaire

12.1 Arenal peut refuser l'accès à un participant ou l'exclure d'une activité dans les cas suivants :

- comportement inapproprié ;
- infraction aux présentes conditions ou au règlement d'ordre intérieur ;
- participation sous influence ;
- waiver refusé ou manquant ;
- absence de bracelet valable ou de chaussettes antidérapantes ;
- lorsque le personnel estime que le participant n'est pas en état de participer en toute sécurité.

12.2 Un refus ou une exclusion ne donne droit à aucun remboursement, crédit ou voucher.

12.3 En cas d'infractions répétées ou graves, Arenal peut bloquer le compte du client et lui interdire l'accès à tous les clubs.

Article 13 – Plaintes

retour au sommaire

13.1 Le client signale de préférence une plainte immédiatement sur place au personnel, afin que le club puisse la résoudre.

13.2 Si la plainte n'est pas résolue sur place, le client la transmet par écrit dans les 8 jours calendrier suivant l'activité au club ou à support@arenal.be. Il y mentionne la date, le club et une description.

13.3 Une plainte ne suspend pas le paiement. Elle ne donne pas en soi droit à un remboursement. Arenal examine chaque plainte individuellement et répond dans les meilleurs délais.

Article 14 – Événements et tournois

retour au sommaire

14.1 Les règles du présent article s'appliquent aux événements, leagues et tournois. Le règlement ou la description d'un événement peut y déroger, à condition que la dérogation y soit expressément mentionnée. Dans ce cas, le règlement de l'événement s'applique.

14.2 Inscription via l'Arenal App (p. ex. Padelas Bravas, Padelas Cafeínas, Nacht der Bubbels, Start2Padel) : l'annulation est gratuite jusqu'à 48 heures avant le début. Le montant est reversé sous forme de crédits dans le wallet. En cas d'annulation ultérieure, aucun remboursement n'est accordé.

14.3 Inscription via Tournify (p. ex. Winter League, Summer League, MiniMaxi) : l'annulation est gratuite jusqu'à la fin de la période d'inscription. Le montant est remboursé via le moyen de paiement initial. Si l'événement n'a pas de période d'inscription, comme l'After Work, l'annulation est gratuite jusqu'à 2 jours ouvrables avant l'événement. En cas d'annulation ultérieure, aucun remboursement n'est accordé.

14.4 Inscription via Tennis & Padel Vlaanderen ou la KNLTB (tournois officiels) :

- avant la fin de la période d'inscription : remboursement intégral via la plateforme ;
- ensuite, avec un motif valable (maladie, blessure, force majeure, avec pièce justificative) : remboursement, mais uniquement si un remplaçant est trouvé, par l'équipe ou par le club ;
- ensuite, sans motif valable : remboursement uniquement si l'équipe trouve elle-même un remplaçant.

14.5 La personne qui ne peut pas participer après ce délai peut envoyer un remplaçant. Le participant prévient le club dès que possible, afin que le club puisse aider à chercher. Pour les compétitions, le remplaçant doit satisfaire aux règles de niveau du règlement.

14.6 Si un événement n'a pas lieu (trop peu d'inscriptions, force majeure), le participant est prévenu et intégralement remboursé via le même canal que l'inscription : en crédits pour l'Arenal App, via le moyen de paiement initial pour Tournify, Tennis & Padel Vlaanderen ou la KNLTB. L'article 10 ne s'applique pas dans ce cas.

14.7 L'adhésion Arenalista est vendue par Arenal, même si l'inscription et le paiement se font via Tennis & Padel Vlaanderen. L'adhésion n'est pas remboursée, sauf en cas de rétractation conformément aux articles 9.3 et 9.4. Le client demande la rétractation auprès d'Arenal via support@arenal.be, et non auprès de Tennis & Padel Vlaanderen.

Article 15 – Groupes et entreprises

retour au sommaire

15.1 Les activités de groupe, teambuildings, excursions scolaires et journées sportives sont réservées sur devis. Un devis est sans engagement et valable 30 jours calendrier. Le contrat est conclu dès que le client accepte le devis par écrit, par e-mail ou par signature.

15.2 Arenal facture après l'activité, sur la base du nombre définitif de participants et des consommations effectives, sauf si le devis mentionne un acompte.

15.3 L'annulation par le client se fait par écrit, par e-mail au club où l'activité a été réservée. Le moment de réception de l'e-mail détermine le délai applicable. Le délai se calcule à partir du début de l'activité. En cas d'annulation de l'activité entière, ou d'une partie des terrains ou des heures, Arenal facture par terrain ou par heure annulé(e) et pour le catering correspondant :

- plus de 14 jours à l'avance : sans frais ;
- entre 14 jours et 48 heures à l'avance : 25 % du prix normal ;
- moins de 48 heures à l'avance, ou absence : 100 % du prix normal.

Un nombre réduit de participants n'est pas considéré comme une annulation : l'article 15.4 s'applique dans ce cas. Pour les écoles, l'annulation suite à une décision des autorités ou du réseau d'enseignement est gratuite. En cas de maladie d'élèves, une école peut, par dérogation à l'article 15.4, annuler sans frais jusqu'à 48 heures à l'avance. Ensuite, Arenal facture 20 % par élève malade, et 100 % par élève absent sans avoir été signalé.

15.4 Le nombre de participants peut être modifié jusqu'à 7 jours calendrier avant l'activité. Ensuite, le dernier nombre communiqué est facturé, même si moins de participants se présentent. Le nombre minimum indiqué dans le devis est toujours facturé.

15.5 Les factures sont payables dans les 30 jours. En cas de retard de paiement par une entreprise, les intérêts légaux et l'indemnité forfaitaire sont dus conformément à la loi du 2 août 2002. Pour les consommateurs, les règles du Livre XIX du Code de droit économique s'appliquent.

Article 16 – Effets personnels

retour au sommaire

16.1 Arenal n'est pas responsable de la perte, du vol ou de l'endommagement d'effets personnels dans le club, dans les casiers ou sur le parking. L'utilisation des casiers est gratuite et se fait aux propres risques de l'utilisateur.

16.2 Le club conserve les objets trouvés pendant une période limitée. Ensuite, Arenal peut les donner ou les détruire.

16.3 Le présent article ne porte pas atteinte à la responsabilité d'Arenal en cas de faute intentionnelle ou de faute grave d'Arenal ou de son personnel.