

1. **Aanvraag**
Na de aanvraag zendt Destelheide een statusrapport van de reservering en een voorschotfactuur. De klant moet het voorschot binnen de dertig dagen betalen, zoniet vervalt de reservering. Reserveren is desgevallend slechts mogelijk als alle aangemaande facturen van Destelheide betaald zijn.
2. **Voorschot**
Het voorschot bedraagt 25% van het totaalbedrag van de reservering. Het voorschot komt in mindering van de factuur van het verblijf.
3. **Tarieven**
De tarieven op het statusrapport zijn geldig tot 31 december van het jaar waarin het statusrapport is opgesteld, onder voorbehoud van wijziging voor de tarieven die zullen gelden voor het jaar van de werkelijke verblijfsperiode. De tarieven worden per kalenderjaar bepaald. De klant geeft informatie over de samenstelling en de activiteiten van de groep. Op basis van deze informatie bepaalt Destelheide het tarief overeenkomstig een bepaalde prijscategorie. Dit wordt vermeld op het statusrapport. Indien de groepssamenstelling of de aard van de activiteiten bij het verblijf niet in overeenstemming blijken te zijn met die omschreven prijscategorie, is Destelheide gerechtigd om op eenzijdige wijze een andere prijscategorie aan te rekenen, die wel in overeenstemming is met een omschreven categorie. De klant kan binnen de 10 dagen na de bekendmaking van deze beslissing beroep aantekenen bij de raad van bestuur van de vzw Algemene Dienst voor Jeugdtoerisme.
4. **Statusrapport**
Bij aankomst ondertekent de groepsverantwoordelijke het statusrapport van de reservering. De sleutels van de lokalen en slaapkamers worden overhandigd na ondertekening van het statusrapport. Indien de groepsverantwoordelijke weigert het statusrapport te ondertekenen, blijft het volledige factuurbedrag verschuldigd, wordt de klant de toegang tot Destelheide ontzegd en behoudt Destelheide alle rechten om schadevergoeding te vorderen.
5. **Leefregels**
Iedereen is verplicht de leefregels op te volgen. Door het betalen van het voorschot, verklaart de klant de reserveringsvoorwaarden en de leefregels te kennen en ze te aanvaarden.
De leefregels zijn te vinden op www.destelheide.be en op te vragen via info@destelheide.be
6. **Buitenlandse groepen**
Buitenlandse groepen dienen het voorschot op de gestelde datum en het saldo één maand voor het begin van hun verblijf te betalen.
7. **Bijkomende reserveringen**
Bijkomende reserveringen zijn slechts mogelijk na toezegging door Destelheide.
8. **Reserveringstermijnen**
 - categorie 1: jeugdwerk
Groepsgerichte sociaal-culturele initiatieven met jeugd (kinderen en jongeren tot en met 30 jaar) in de vrije tijd, onder educatieve begeleiding en georganiseerd door hetzij particuliere jeugdverenigingen, hetzij lokale besturen. Een jeugdwerkvereniging is een privaatrechtelijke of feitelijke organisatie die aan jeugdwerk doet, zoals blijkt uit de doelstellingen en handelingen.
maximum 36 maanden vooraf
 - categorie 2: andere jeugdgroepen tot en met 30 jaar, onderwijs en zorggroepen
maximum 30 maanden vooraf
 - categorie 3: socio-culturele groepen, buitenlandse jeugdgroepen en scholen
maximum 24 maanden vooraf
 - categorie 4: familie- en vriendengroepen, volwassenen en bedrijven
maximum 18 maanden vooraf
9. Destelheide voorziet, afhankelijk van de groepsgrootte en de aard van de activiteiten, één of meer basislokalen per groep. Voor bijkomende lokalen is overleg nodig met de reserveringsverantwoordelijke van Destelheide en gelden vastgestelde tarieven.
10. **Annulering**
De annulering van de volledige of gedeeltelijke reservering is kosteloos mogelijk tot negen maanden voor de aanvang van het verblijf. Nadien rekent Destelheide volgende kosten aan voor het geannuleerde aantal deelnemers.
 - Annulering tussen 9 maanden en 6 maanden voor de activiteit:
60% van de overnachtingsprijs.
 - Annulering tussen 6 maanden en 3 maanden voor de activiteit:
100% van de overnachtingsprijs.
 - Annulering tussen 3 maanden en 1 maand voor de activiteit:
100% van de overnachtingsprijs
+ 20% van de maaltijdprijs.
 - Annulering tussen 1 maand en 2 weken voor de activiteit:
100% van de overnachtingsprijs
+ 40% van de maaltijdprijs.
 - Annulering tot 3 dagen voor de activiteit:
100% van de overnachtingsprijs
+ 80% van de maaltijdprijs.

Destelheide staat een afwijking van 10% (af te ronden naar geheel getal) op de gereserveerde aantallen toe met een maximum van 5 personen vooraleer annuleringskosten te verrekenen.

 - In andere gevallen (latere annulering of het niet komen opdagen van de groep):
100% van de overnachtingsprijs
+ 100% van de maaltijdprijs.

Bij een volledige bezetting rekent Destelheide geen kosten aan als een andere groep de annulering opvangt.
Elke annulering moet steeds schriftelijk gebeuren. (aangetekende brief en e-mail zijn geldig). Vanaf de annulering zijn de bovenvermelde annuleringskosten integraal eisbaar.
11. **Schoonmaak**
Destelheide zorgt ervoor dat de lokalen bij aankomst van de groep in behoorlijke staat zijn. De groepsverantwoordelijke kan binnen het uur na aankomst eventuele tekorten of schade signaleren. De groep zorgt ervoor dat de gebruikte lokalen en kamers bij vertrek terug op orde staan en zich bevinden in de staat zoals ze bij aankomst in gebruik zijn genomen. Gebeurt dit niet of onvoldoende, dan rekent Destelheide (schoonmaak)kosten aan. De groep zal het aantal werkuren zoals opgegeven door Destelheide aanvaarden. De tarieven liggen ter inzage op het secretariaat. Destelheide kan wasserijkosten voor matrasovertrekken, dekens en extra-was aanrekenen.
12. **Schade**
De groepsverantwoordelijke signaleert ontbrekende, beschadigde of niet functionerende zaken zo vlug mogelijk aan een verantwoordelijke van Destelheide. De gebruikers zijn aansprakelijk voor elke schade die ze aan personen, materieel, beplanting of gebouwen veroorzaken. Bij vertrek van de groep controleert de verantwoordelijke van Destelheide de lokalen. De schade of eventuele tekorten rekent Destelheide integraal aan tegen de nieuwe aankoop- en herstellingswaarde.
13. **Tegensprekelijke vaststellingen**
De groep kan vragen dat een verantwoordelijke van Destelheide samen met een verantwoordelijke van de groep een tegensprekelijke inventaris opmaakt van de staat van het lokaal en eventuele tekorten of schade. Omwille van de extra administratieve en werkingskosten die deze tegensprekelijke inventaris veroorzaakt, rekent Destelheide voor het opmaken van deze inventaris een forfaitair bedrag aan dat vermeld is in de tarieven. Als de groep op voorhand geen tegensprekelijke inventaris heeft gevraagd, impliceert dit dat de groep akkoord gaat met de eventuele poetsuren en met de eventuele kosten voor schade en tekorten die Destelheide aanrekent.

14. Diversen
Als een persoon of een groep zich duidelijk onverdraagzaam opstelt, de wet overtreedt of de leefregels niet naleeft, is de directie van Destelheide gemachtigd om aan elk verblijf een einde te maken. De kosten voor de gereserveerde periode blijven niettemin verschuldigd. Eenzelfde vergoedingsplicht zal Destelheide betalen bij een onrechtmatige beëindiging van het verblijf.
15. De groepsverantwoordelijke is meerderjarig en verantwoordelijk voor het naleven van de leefregels en het betalen van de facturen. De facturen van het verblijf moeten binnen de 30 dagen na de factuurdatum betaald zijn.
Na het verstrijken van de betalingstermijn zijn automatisch en van rechtswege, en zonder dat aanmaning nodig is, verwijlntresten verschuldigd. Deze verwijlntresten zijn gelijk aan de gerechtelijke intresten. Als de factuur, vermeerderd met de verwijlntresten, 10 kalenderdagen na het versturen van een aangetekende brief niet betaald is, zal het factuurbedrag eveneens verhoogd worden met 12%, en met een minimum van 50 euro per factuur als schadevergoeding tussen de partijen, hierbij uitdrukkelijk overeengekomen en aanvaard. Dit bedrag dekt de bijkomende administratieve en financiële kosten die de niet-stipte betaling van de factuur voor Destelheide veroorzaakt. Voor facturen tussen de 2.500 euro en 5.000 euro, is de verhoging 10%. Voor het bedrag boven de 5.000 euro is de verhoging 7%, met een maximum van 1.250 euro.
16. De groepsverantwoordelijke moet ervoor zorgen dat alle aansprakelijkheid zowel voor de groep als individueel tegenover de vzw ADJ - Destelheide voldoende verzekerd is. Destelheide kan voor een reservering de voorlegging van de verzekeringspolissen en het bewijs van de betaalde premies vragen.
17. Destelheide kan niet aansprakelijk zijn voor ongevallen op het domein, noch voor ongevallen of schade door installaties of materiaal van Destelheide of door derden. Destelheide kan evenmin aansprakelijk zijn bij diefstal of verlies van goederen.
18. Alle geschillen zullen beslecht worden door de bevoegde rechtsmacht van het gerechtelijke arrondissement Brussel en volgens het Belgisch recht.