

RESERVERINGSBELEID VOOR GROEPLSLESSEN – FAQ'S

- 1. Lessen kunnen online of via de mobiele app vanaf 20:00 uur en 9 dagen van te voren gereserveerd worden. Bij de receptie of telefonisch kan dit 8 dagen van te voren.**

V. Hoe kan ik mij inschrijven voor online reserveringen?

A. Je moet geregistreerd staan in de Member's Area. Ga naar www.davidlloyd.be om te registreren en log in. Eenmaal geregistreerd, kun je de link naar het online reserveringsstelsel zien.

V. Is dit hetzelfde als ik wil reserveren bij een andere club dan mijn eigen club?

A. Ja, alle leden van David Lloyd in Antwerpen hebben toegang om lessen te reserveren bij hun eigen club en andere clubs.

V. Ik reis vaak af naar het Verenigd Koninkrijk. Kan ik ook reserveren bij een David Lloyd club in het buitenland?

A. Ja, je lidmaatschap pakket geeft je toestemming om in alle clubs te reserveren. Je kan alleen een reservering maken op de dag zelf. M.u.v. de 2 Harbour clubs, David Lloyd Brussel en Hampton.

V. Hoe krijg ik toegang tot de mobiele app?

A. Als je de app voor de eerste keer opent, dan vraagt de app om je gebruikersnaam en wachtwoord in te vullen. Dit zijn de dezelfde gegevens die gegenereerd zijn tijdens de registratie, dus dit moet eerst gedaan worden.

V. Zijn de 8 of 9 dagen inclusief de huidige dag?

A. Je kunt 8 of 9 dagen vooruit reserveren. Als je op een maandag reserveert, dan kun je online reserveren voor de volgende woensdag of voor de volgende donderdag via de receptie.

V. Waarom krijgen mensen die online reserveren recht op een extra dag reserveren?

A. We willen leden aansporen om online te reserveren om zo het proces van reserveren te versnellen en de ervaring van andere leden bij de receptie te verbeteren.

2. Reserveringsbeleid t.a.v. dal- en piekurenlidmaatschappen.

V. Wat is het laatste moment om een reservering te plaatsen voor iemand met een dalurenlidmaatschap?

A. Het laatste moment dat je een reservering kunt plaatsen, hangt af van tot hoe laat je met je lidmaatschap toegang hebt tot de club. Dus als je doordeweeks toegang hebt tot 16:00 uur, dan kun je voor 15:00 uur een reservering plaatsen.

V. Wat is het vroegste moment om een reservering te kunnen plaatsen voor iemand met een dalurenlidmaatschap?

A. Het vroegste moment dat je een reservering kunt plaatsen, hangt af vanaf wanneer je met je lidmaatschap toegang hebt tot de club. Dus als je in het weekend toegang hebt vanaf 14:00 uur, dan kun je vanaf 14:00 uur een reservering plaatsen. Doordeweeks is dit meestal wanneer de club opent.

V. Kan ik een les reserveren die tijdens piekuren plaats vindt als ik een dalurenlidmaatschap heb en ik voor 16:00 in de club ben?

A. Nee. Je kunt geen les reserveren die in de piekuren plaats vindt. Als je hier toch aan mee wilt doen dan kun je je lidmaatschap een upgrade geven. Vraag iemand van het lidmaatschapsteam om meer informatie.

3. Lessen kunnen gereserveerd worden voor iedereen die gekoppeld is aan jouw lidmaatschap pakket.

V. Ik kan online geen reservering plaatsen voor mijn partner. Hoe kan dat?

A. Het hoofd lid dient elk gekoppeld lid te machtigen om toestemming te geven om reserveringen te kunnen plaatsen voor elk lid dat gekoppeld is aan zijn of haar lidmaatschap. Dit kan onder de knop 'Machtigingen' in het online reserveringssysteem.

V. Kan ik bij de receptie een reservering plaatsen voor een vriend?

A. Je kunt alleen voor jezelf of een lid dat gekoppeld is aan jouw lidmaatschap reserveringen plaatsen. Je vriend dient zijn eigen reserveringen te plaatsen.

4. Reserveringen voor jonge leden onder de 16 jaar kunnen alleen geplaatst worden door een volwassene (ouder of voogd). Elke volwassene die gekoppeld is aan het lidmaatschap van een kind kan de reservering plaatsen.

V. Ik kan online geen reservering plaatsen voor mijn kind. Hoe kan dat?

A. Het hoofd lid dient elk gekoppeld lid te machtigen om toestemming te geven om reserveringen te kunnen plaatsen voor elk lid dat gekoppeld is aan zijn of haar lidmaatschap. Dit kan onder de knop 'Machtigingen' in het online reserveringssysteem.

V. Wat als de volwassene een dalurenlidmaatschap hebben en hij of zij wil een baan reserveren voor een kind tijdens piekuren?

A. Dat maakt niet uit. Ze plaatsen alleen de reservering voor het junior-lid.

5. Bepaalde lessen zijn beperkt voor sommige leeftijdsgroepen. Junior-leden kunnen alleen lessen reserveren die geschikt zijn voor hun leeftijd.

V. Wat is de minimum leeftijd voor groepslessen?

A. De meeste lessen zijn voor leden van boven de 11 jaar. Wij raden echter aan om een welkomst groeples te boeken om te bespreken welke lessen geschikt zijn voor deze leeftijdsgroep. Junioren van 11 jaar dienen begeleid te worden door een volwassene. Voor de jeugd is het verplicht om samen met hun ouders een veiligheids formulier in te vullen alvorens ze deelnemen aan hun eerste les. Dit kan bij de welkomst groeples tijdens hun eerste bezoek aan de sportschool.

6. Als je te laat komt voor de les, dan heeft de instructeur het recht om toegang te weigeren als dit als onveilig wordt beschouwd en als een ander lid jouw plaats heeft ingenomen.

V. Waarom kan ik niet meedoen als ik laat ben en er nog wel plaatsen beschikbaar zijn?

A. Er zijn bepaalde lessen die onverantwoord kunnen zijn voor deelname als je te laat aanhaakt. Om de veiligheid en gezondheid van onze leden te waarborgen zal de instructeur bepalen of je nog wel of niet meer kunt deelnemen aan de les.

V. Ik was een paar minuten te laat en iemand heeft mijn plek ingenomen en er zijn geen andere plekken beschikbaar. Waarom heb ik geen prioriteit?

A. Als je aanwezig bent voor aanvangstijd van de les dan heb je prioriteit boven elke lid die geen reservering heeft geplaatst. Als je te laat komt, dan kunnen we jouw plek aan een ander lid, die aan het wachten is, toewijzen. Het kan onverantwoord zijn voor het lid om later aan te haken bij de les, omdat hij of zij moest wachten tot jij kwam opdagen.

7. Gasten van leden mogen aan de lessen deelnemen indien er plek beschikbaar is. De gasten moeten wel een geldige gastenpas hebben om toegang te krijgen tot de club.

V. Wat is het verschil tussen een gastenpas en een kennismakings bezoek?

A. Met een gastenpas mag je je overal in de club begeven en met een kennismakings bezoek mag je je alleen begeven in de algemene sociale ruimtes.

V. Hoe krijg ik een gastenpas?

A. Je kunt online een gastenpas downloaden of informatie opvragen bij de receptie.

V. Kan ik mijn gast een plek in een les garanderen?

A. Nee. Leden krijgen voorrang dus we kunnen gasten van leden geen plek garanderen, maar als er plek is dan mogen zij uiteraard deelnemen.

RESERVERINGSBELEID VOOR TENNIS- EN BADMINTONBANEN – FAQ'S

8. Tennis- en badmintonbanen kunnen online of via de mobiele app vanaf 08:00 uur en 9 dagen van te voren gereserveerd worden. Bij de receptie of telefonisch kan dit 8 dagen van te voren.

V. Kan ik een tennisbaan reserveren? Ik weet niet of ik het juiste lidmaatschap heb?

A. Alle leden in België kunnen een tennis- of badmintonbaan reserveren zonder extra kosten.

V. Mijn club heeft geen racketsport faciliteiten; kan ik bij een andere club reserveren?

A. Ja, je hebt de mogelijkheid om 9 dagen van te voren online te reserveren voor racketsporten bij elke club in jouw land.

9. Tennis- en badmintonbanen kunnen gereserveerd worden voor iedereen die gekoppeld is aan jouw lidmaatschap pakket.

10. Reserveringsbeleid t.a.v. dal- en piekurenlidmaatschappen.

V. Kan mijn kind een tennisbaan tijdens de piekuren reserveren als ik een dalurenlidmaatschap heb?

A. Kinderen hebben geen beperkingen in het reserveren en gebruik van tennisbanen of lessen. Wij staan dan ook toe dat je jouw kinderen begeleidt in de club. Dit betekent niet dat je zelf gebruik mag maken van de faciliteiten.

11. Voor reserveringen hebben we alle namen van de spelers nodig. Als de namen van spelers niet beschikbaar zijn dan blijft de reservering onder voorbehoud. Om de reservering te bevestigen moeten de namen van alle spelers minimaal 72 uur voor de start van de reservering worden doorgegeven. Aanpassingen van de namen kunnen te allen tijde voor de start van de reservering worden doorgegeven.

V. Waarom moet ik alle namen doorgeven?

A. Dit moet om een aantal redenen. De belangrijkste reden is dat wij je lidmaatschap willen beschermen en ervoor willen zorgen dat alleen leden in aanmerking komen om te spelen. Ook moeten we de juiste speeltijd toewijzen. Dat we weten wie er op de baan staan is belangrijk bij de planning en communicatie.

V. Wat als ik hun voor- en achternaam niet weet?

A. Dan moet je hun naam navragen.

V. Hoe kan ik leden vinden?

A. Er is een zoekfunctie beschikbaar, dus je kunt zoeken op voornaam, achternaam en lidmaatschap nummer.

V. Wat gebeurt er als ik de namen niet weet als ik de reservering plaats?

A. De reservering is dan onder voorbehoud totdat alle namen zijn doorgegeven. Dit moet je tenminste 24 uur voordat de reservering in gaat doen anders vervalt de reservering. Als de reservering vervalt dan sturen we je een e-mail zodat je nog de mogelijkheid hebt om de reservering opnieuw te plaatsen.

V. Wat gebeurt er als de medespelers gewijzigd worden?

A. Je moet online de namen veranderen of de receptie op de hoogte stellen als je komt.

V. Wat is het laatste moment dat ik een naam kan toevoegen of kan wijzigen?

A. Dit kan tot het moment dat je reservering in gaat.

V. Wat gebeurt er als ik wil wijzigen van enkelspel naar dubbelspel of andersom? Kan ik gewoon namen toevoegen of verwijderen? Wat gebeurt er met de toegewezen tijd?

A. Je moet de reservering annuleren en opnieuw reserveren.

V. Kan ik een baan reserveren voor mezelf of als ik een ballenmachine gebruik?

A. Nee. Je kunt geen baan reserveren om te oefenen, maar je kunt wel gebruik maken van een baan om te oefenen als er een beschikbaar is. Als de baan waar je gebruik van maakt vervolgens wordt gereserveerd, dan moet je de baan verlaten.

V. Ik speel meestal samen met dezelfde persoon. Moet ik deze persoon elke keer opzoeken?

A. Het systeem onthoudt medespelers met wie je recent samen hebt gespeeld, dus het toevoegen van een medespeler, met wie je vaak samen speelt, gaat sneller.

V. Waarom kan ik in tijden van drukte 24 uur van te voren een boeking plaatsen?

A. Wanneer we verwachten dat er veel vraag zal zijn naar banen op een bepaald tijdstip of periode dan houden we hier rekening mee in de reserveringsmogelijkheden. Wij verwachten dan namelijk dat de banen ruim van te voren gereserveerd zullen worden. Als de banen niet zijn gereserveerd dan zijn de banen voor iedereen beschikbaar voor gebruik?

V. Kunnen kinderen reserveren en spelen in tijden van drukte?

A. Ja, tenzij de club een beperking heeft opgelegd aan kinderen (jonger dan 14 jaar) om een baan te boeken.

V. Kan ik meerdere banen boeken binnen 24 uur?

A. Als er op die dag banen beschikbaar zijn, dan willen we dat ze gebruikt worden. En aangezien alle andere leden 9 dagen de tijd hebben gehad om een baan te boeken, dus kun je op elk moment van die dag extra boekingen plaatsen.

- 12. Voor tennis- en badmintonbanen: clubs behouden het recht om aangepaste regels te introduceren voor reserveringen in tijden van drukte. In tijden van drukte kan een lid maar een reservering per dag plaatsen. Onder voorbehoud van beschikbaarheid, kunnen extra reserveringen in tijden van drukte 24 uur van te voren geplaatst worden.**

V. Waarom is er een limiet op het aantal reserveringen?

A. Door het aantal reserveringen te limiteren tot een keer per dag als er veel vraag is naar de banen, hebben meer leden de mogelijkheid om een baan te boeken. Maar, zoals gezegd, als een baan 24 uur van te voren nog beschikbaar is, dan kan een extra reservering worden geplaatst.

V. Wanneer zijn er periodes van veel vraag?

A. Dit verschilt per club. Neem daarom contact op met de club. De club zal deze periodes tot een minimum beperken en zal deze op een regelmatige basis herzien.

V. Hoe weet ik wat deze beperkingen zijn?

A. Neem contact op met de receptie van de club.

- 13. In tijden van drukte mogen de tennis en badmintonbanen voor single partijen 1 uur en anderhalf uur voor dubbel partijen gebruikt worden. Op andere momenten mogen de banen voor single partijen anderhalf uur en twee uur voor dubbel partijen gebruikt worden.**

V. Waarom zijn er verschillen tussen single & dubbel wedstrijden?

A. Vanwege de aard van het spel. Een uur spelen voor singles is voor de meeste spelers vaak lang genoeg en we willen leden de kans geven om de maximale tijd uit de baan te halen.

V. Kan ik meer dan 1 boeking vooruit plaatsen?

A. Ja, tenzij het tijdens een periode van drukte is.

V. Kan ik in tijden van drukte nog een extra reservering plaatsen als er een baan beschikbaar is?

A. Ja. De regels bij hoge vraag zijn niet van toepassing op de dag zelf. Je kunt zoveel mogelijk boekingen plaatsen als er banen beschikbaar zijn.

V. Waarom zijn er beperkingen in tijden van drukte?

A. Ons doel is om meer leden vaker te kunnen laten spelen, om de banen zo min mogelijk onbenut te laten en het aantal potentiële reserveringen per dag te maximaliseren.

V. Hoe lang kun je een badmintonbaan huren?

A. De maximale tijd dat je een baan kunt huren is voor alle sporten, gelijk aan tennis.

V. Wat als mijn reservering overlapt met drukke tijden, hoe lang kan ik dan reserveren?

A. Je kunt de volledige tijd boeken als je reserveringen overlappen. Je mag bijvoorbeeld een single partij van anderhalf uur reserveren die 60 minuten binnen de drukke tijd valt en een half uur daarbuiten of een dubbelpartij van 2 uur die 90 minuten binnen de drukke tijd valt en een half uur daarbuiten.

14. Als een tennis- of badmintonbaan 10 minuten na de starttijd van de reservering vrij is, dan kan de baan vrijgesteld worden voor andere leden.

V. Waarom 10 minuten, wat als ik bijvoorbeeld 12 minuten te laat ben?

A. We realiseren ons dat leden, door omstandigheden, te laat kunnen komen. Het huidige beleid is 10 minuten. We moeten ons strikt aan de regels houden om ervoor te zorgen dat er zo weinig mogelijk speeltijd verloren wordt, die we anders kunnen toewijzen aan andere leden.

V. Aan wie wordt de baan toegewezen – wat als er niemand op de baan staat na die 10 minuten?

A. Dan wordt de baan voor andere leden beschikbaar gesteld om te reserveren. Als de baan niet opnieuw gereserveerd is, dan is deze beschikbaar om te reserveren.

V. Ik heb gezien dat een baan vrij is en ik wil er op spelen. Wat moet ik doen?

A. Je dient dan naar de receptie te gaan, die kunnen controleren of de leden die de baan hebben gereserveerd meer dan 10 minuten te laat zijn. Als dit het geval is, dan kunnen zij de reservering uit het systeem halen en de baan reserveren voor jou. Als je gewoon de baan op gaat zonder dit af te stemmen met de receptie, dan krijgt de persoon die de baan gereserveerd heeft altijd voorrang wanneer deze komt opdagen.

15. Gasten kunnen een extra speler worden genoemd bij het reserveren van een baan.

V. Moet ik bij het reserveren van een tennisbaan de naam van mijn gast doorgeven?

A. Nee, maar we verzoeken je wel om een naam of e-mailadres door te geven voordat de reservering ingaat. Online kan je klikken op “Andere Spelers” om deze gegevens in te voeren. Je gast krijgt dan een e-mail met de bevestiging van de reservering.

16. Banen voor privé tennis kunnen online, bij de receptie of via de trainer worden gereserveerd. Om een les minder dan 24 uur van te voren te reserveren kun je het beste direct contact opnemen met je trainer.

V. Waarom kan ik online niet minder dan 24 uur van te voren reserveren?

A. De coach behoort de tijd te krijgen om de reservering bevestigd te krijgen.

V. Kan ik gelijk betalen als ik de reservering plaats?

A. De lessen dienen op de club betaald te worden.

V. Hoe kan ik een reservering annuleren?

A. Annuleren kan online, bij de receptie of via de trainer.

V. Hoe kan ik mijn geld terug krijgen als ik een privéles annuleer?

A. Dit kun je op de club en direct met de trainer regelen.

17. Clubs hebben het recht om banen vooraf te reserveren en de reserveringen van junior leden te beperken.

V. Waarom reserveren clubs zelf banen?

A. Dit wordt gedaan voor (groeps)lessen, onderhoud, tennisevenementen, competities en bepaalde evenementen.

V. Waarom worden junior leden beperkt en wanneer gelden deze beperkingen?

A. We willen onze junior leden aanmoedigen om op een regelmatige basis te tennissen, maar clubs kunnen tijdens drukke perioden voorrang geven aan volwassen leden die meer geld betalen voor hun lidmaatschap. Als er beperkingen zijn dan worden deze door de club zelf bepaald en zullen deze tot een minimum worden beperkt. Alle informatie is beschikbaar bij de receptie.

18. Als een boeking voor de tennis- of badmintonbaan niet gebruikt wordt, of niet gebruikt wordt door de leden die ingeschreven staan op de boeking, zal een "Niet komen opdagen" worden gegeven aan het lid die de baan geboekt heeft. Als een baan geannuleerd is binnen 24 uur wordt er een "late annulering" gegeven aan de boeker, tenzij de baan alsnog door iemand anders gereserveerd wordt.

V. Waarom hebben we een "late annulering" beleid?

A. Banen die vooraf gereserveerd zijn, maar uiteindelijk niet gebruikt worden zijn een grote frustratie voor de leden die geen reservering konden maken en zien dat er wel plekken

V. Waarom 24 uur van tevoren kenbaar maken?

A. Zo is er genoeg tijd voor een ander lid om te boeken.

V. Wat is het nut om te annuleren binnen 24 uur als ik een "late annulering" krijg?

A. Om andere leden de kans te geven een boeking te doen en als een ander lid de baan boekt na jouw annulering wordt de "late annulering" niet toegepast.

V. Hoe weten jullie of ik op de club ben of niet?

A. Het is van belang om je lidmaatschapspas te scannen bij de poortjes bij de receptie van de club. Als we deze "check in" niet hebben wordt er een "late annulering" toegepast. Het is daarom ook belangrijk dat je je eigen lidmaatschapspas gebruikt.

V. Wat als ik, de boeker, op tijd ben maar mijn tegenstander niet?

A. Je moet dan de receptie inlichten. Als de baan opnieuw geboekt wordt zal er geen "late annulering" toegepast worden. Mocht je een ander lid in de club vinden die wilt spelen, graag de naam van de medespeler veranderen bij de receptie.

V. Wat als er maar één persoon in mijn dubbel niet komt opdagen?

A. Voor een dubbel, wordt alleen een "late annulering" toegepast wanneer er maar twee spelers op zijn komen dagen (een daarvan het lid die de boeking gedaan heeft). Hierna wordt de baan beschikbaar gesteld voor andere leden of je moet ons aangeven dat je een single wilt spelen. Als drie spelers inchecken, kan de boeking doorgaan als dubbel zonder enige bestraffing.

V. Hoe wordt het kenbaar gemaakt dat ik een "late annulering" ontvangen heb?

A. Er van uitgaande dat wij een goed emailadres hebben, zal je een e-mail ontvangen voor elke "late annulering" en ook een e-mail om kenbaar te maken dat je boekingsrechten tijdelijk gestopt zijn, als je meerdere "late annulering" ontvangen hebt in een bepaalde tijd. Je kan de details en het aantal "late annuleringen" in het online boekingssysteem terug vinden.

V. Wat gebeurt er als de club of de trainer de les annuleert minder dan 24 uur van te voren?

A. De club zal je hierover informeren en een "late annulering" is dan niet van toepassing.

V. Als boeker, waarom wordt ik bestraft met een "late annulering" als mijn partner of tegenstander niet komt opdagen?

A. Als boeker ben je volledig verantwoordelijk voor de boeking. Het is mogelijk om banen te boeken en spelers toe te voegen aan de boeking. Het is dan mogelijk dat er ongeldige leden gebruikt worden en een "late annulering" gegeven wordt zonder dat de andere speler hiervan op de hoogte is.

V. Ik heb een "late annulering/niet komen opdagen" melding ontvangen. Hoe kan dit?

A. Als je een "late annulering" ontvangen hebt, dan heb je je boeking geannuleerd minder dan 24 uur van te voren. Voor een "niet komen opdagen" is het mogelijk dat je jezelf niet ingescant hebt of het verkeerde lidmaatschapspasje gebruikt hebt om binnen te komen bij de club. Het is ook mogelijk dat we opgemerkt hebben dat je op tijd de club bent binnen gekomen, maar dat je niet mee hebt gedaan aan de geboekte les.

V. Ik heb een "late annulering" ontvangen en ik heb een vraag hierover. Met wie moet ik contact opnemen?

A. Als je een vraag hebt graag contact opnemen met de receptie of stuur een e-mail naar de sportsmanager. Kijk op de website voor de contactgegevens. De club zal binnen 48 uur reageren.

V. Wat als het boekingssysteem of de beveiligingspoortjes niet werken?

A. Als het boekingssysteem niet werkt zullen wij ervoor zorgen dat er geen "late annulering" gegeven wordt. Als de beveiligingspoortjes niet werken, moet je je inchecken bij de receptie.

19. Drie “late annuleringen” of “niet komen opdagen” in 90 dagen zorgt ervoor dat je geen boekingen meer kan maken voor 1 maand (30 dagen) voor banen, tennislessen en privé lessen.

V. Waarom over een periode van 90 dagen en niet voor bijvoorbeeld 60 dagen?

A. De regel is om leden aan te moedigen om deel te nemen of om op tijd te annuleren, zodat andere leden kunnen boeken. 3 keer in 90 dagen is 1 keer per maand, dit vinden wij gepast.

V. Betekent dit dat ik niet mee kan doen aan reeds geboekte lessen, als ik mijn boekingsrecht verlies?

A. Je mag nog meedoen aan de lessen die al geboekt zijn.

V. Wat als de “late annulering” niet mijn schuld is?

A. Als boeker vragen wij je verantwoordelijkheid te nemen voor elke boeking. De regel is dat pas bij 3 “late annuleringen” het boekingsrecht komt te vervallen.

V. Betekent dit dat ik voor een maand geen tennis kan spelen?

A. Nee, het betekent dat je niet vooraf kan inboeken. Je kan een medespeler zijn of meedoen aan lessen.

V. Wat als dit in een tennis-competitie was en ik niet de tegenstander ken?

A. In dit geval zal de “late annulering” niet van toepassing zijn. Geef het alsjeblieft wel even aan bij de receptie als je tegenstander niet is komen opdagen.

V. Ik boek meerdere keren per week een baan, 3 keer is erg weinig in vergelijking met iemand die niet vaak boekt. Waarom wordt het niet als een percentage van de boekingen gemeten?

A. Het is belangrijk dat het beleid gemakkelijk is om te onthouden, berekenen en toe te passen.