

Sehr geehrter Gast,

Wir haben Verständnis dafür, dass Sie einige Fragen zum Coronavirus und dessen Auswirkungen auf Ihren Urlaub haben könnten. Wir haben deshalb eine F&A (häufig gestellte Fragen und Antworten) für Sie zusammengestellt. Haben Sie noch Fragen? Senden Sie uns bitte eine E-Mail mit Ihrer Frage an reserveringen@droomparken.nl Ihre Frage wird so schnell wie möglich beantwortet.

Grüße,

**Nebay Gebrehiwot
Manager Vermietung**

F&A

Wir begrüßen Sie in einem unserer Ferienparks. Wir möchten Sie bitten, den folgenden, vom HISWA RECRON ausgearbeiteten Verhaltenskodex zu lesen, um Ihnen einen sicheren und entspannten Aufenthalt zu bieten:

Immer... Halten Sie immer 1,5 Meter Abstand. Bleiben Sie zu Hause, wenn Sie Husten oder eine Erkältung haben oder ein Familienmitglied Fieber hat! Meiden Sie Menschenansammlungen im Freien oder in anderen Gebieten, ansonsten halten Sie sich in oder in der Nähe Ihrer Ferienunterkunft auf.

Eine gute Vorbereitung... Überprüfen Sie die Website des Parks, in dem Sie sich aufhalten werden, und die der Stadtgemeinde, um aktuelle Informationen über besondere Maßnahmen - wie z.B. Sperrung von Gebieten, Wegen, Straßen und Parkplätzen - und Richtlinien zu erhalten. Nutzen Sie die Rad- und Wander-Apps zur genauen Planung Ihrer Route. Die Lobby kann Ihnen möglicherweise dabei helfen.

Eine sichere Abreise... Droomparken ist der Branchenorganisation HISWA RECRON angeschlossen und hat in Absprache mit dieser ein Corona-Protokoll erstellt. In jeder Lobby ist ein Exemplar verfügbar und kann bei Bedarf digital angefordert werden. Bitte nehmen Sie dies zur Kenntnis und befolgen Sie die Bestimmungen. Als Reiseziel sollten Sie belebte Orte und geschäftige Zeiten vermeiden. Die Lobby kann Ihnen darüber Auskunft geben.

•Darf ich meinen Aufenthalt im Park fortsetzen?

Ja, das ist erlaubt. Die Zentralregierung rät dringend dazu, Ferienwohnungen wie in der Wohnsituation nur an eine Familie und maximal 3 Personen zu vermieten, die nicht zur Familie gehören. Kinder bis zum Alter von 12 Jahren werden nicht berücksichtigt. Wir werden der Erklärung von HISWA-Recron (niederländische Branchenorganisation) bis auf weiteres folgen.

•Ist mein Aufenthalt im Park sicher?

Ja, und wir möchten unterstreichen, dass Gäste nach wie vor sicher in unsere Parks/Ressorts kommen können. Dort ist nämlich vieles möglich, denn wir haben unsere Maßnahmen für einen sicheren Aufenthalt ergriffen, unter dem Motto Sicher bleiben -> Sicherer Aufenthalt.

- Sicherer Check-in -> unsere Check-in-Verfahren sind sicherheitstechnisch voll ausgestattet und entsprechen den Richtlinien des RIVM (Staatliches Institut für Gesundheit und Umwelt in den Niederlanden), und unsere Mitarbeiter tragen einen Mundschutz.
- Sicheres Haus -> die hygienische Versorgung der Wohnung konzentriert sich voll und ganz darauf, sicher und sauber in die Wohnung zu gelangen, wobei den Kontaktflächen besondere Aufmerksamkeit zukommt.

- Sichere Lebensmittel -> Mahlzeiten vom Frühstück bis zum Abendessen werden Ihnen vom Personal unserer Restaurants 'Coronasicher' in Ihre Ferienwohnung geliefert.
- Sichere Natur & Spaß -> Rund um unsere Parks können Sie die Natur in vollen Zügen genießen und genießen.

• **Darf mein Aufenthalt in einem Familienbungalow fortgesetzt werden?**

Ja, das ist erlaubt. Im Fall von Gruppenbuchungen befolgen wir dieselben Ratschläge wie bei einer Wohnung in der Wohnsituation zuhause, siehe oben unter Ferienwohnung. Das will sagen, dass wir während der Zeit der Verschärfung der Regeln keine Buchungen für Personengruppen vornehmen, mit Ausnahme von einem Haushalt plus 3 aus anderen Haushalten (ausgenommen Kinder bis zu 12 Jahren). Selbstverständlich muss zwischen erwachsenen Personen aus verschiedenen Haushalten die Abstandsregel von 1,5 m eingehalten werden.

• **Wie lauten die Stornierungsbedingungen?**

Sie möchten ungeachtet der oben genannten Maßnahmen eine Stornierung oder Umbuchung auf einen näher gelegenen Park vornehmen lassen? In diesem Fall können wir Sie kostenlos umbuchen. Sollte die geänderten Buchungskosten höher ausfallen als bei der ursprünglichen Buchung, wird Ihnen die Differenz in Rechnung gestellt. Im Falle eines Ankunftsdatums vor dem 15. November 2020 kann der Gast auch einen Gutschein erhalten, wenn er nicht umgebucht werden möchte. Für Ankünfte nach dem 15. November gelten die regulären Stornierungsbedingungen.

• **Kann ich meinen Aufenthalt über Droomparken umbuchen, wenn ich über ein Reisebüro gebucht habe?**

Wir müssen Sie leider an das Reisebüro verweisen, in dem die Buchung vorgenommen wurde.

• **Warum erhalte ich bei einer Stornierung nicht mein Geld zurück?**

Sie haben eine Buchung bei uns getätigt und die Ferienwohnung ist in diesem Zeitraum für Sie reserviert worden. Bei uns können Sie einen sicheren Urlaub verbringen und die Wohnung steht Ihnen zur Nutzung bereit. Sie ist gereinigt und gut gepflegt. Wir haben Verständnis dafür, dass es in dieser besonderen Zeit Menschen gibt, die lieber zu Hause bleiben möchten. In einem solchen Fall sind wir behilflich und buchen kostenlos einen anderen Zeitraum um oder, falls gewünscht, auf einen anderen Park. aus. Wenn das Ankunftsdatum vor dem 15. November 2020 liegt, können wir einen Gutschein ausstellen, der später bei der Buchung eingelöst werden kann.

• **Wie kann ich bei Droomparken einchecken?**

Unser Ziel ist es, so wenig Körperkontakt wie möglich zu haben. Aus diesem Grund wird Sie unser Mitarbeiter im Front Office im Vorfeld anrufen. Der Mitarbeiter/die Mitarbeiterin wird mit Ihnen eine Ankunftszeit besprechen, damit wir sicherstellen können, dass nicht alle zur gleichen Zeit ankommen. Zusätzliche Informationen bezüglich der Anreise erhalten Sie per E-Mail.

• **Gibt es eine Änderung der Öffnungszeiten der Lobby?**

Ja, die Öffnungszeiten unserer Lobby haben sich geändert. Die Lobby wird montags und freitags bis auf weiteres um 20.00 Uhr, an anderen Tagen um 18.00 Uhr geschlossen.

Wir verweisen Sie für die aktuellen Zeiten auf die Droomparken-App oder unsere Website. Wir bitten Sie, weitestgehend sämtliche Fragen per Telefon oder E-Mail zu stellen, damit der Körperkontakt so gering wie möglich gehalten wird. Auf dem Parkplan, an der Tür der Lobby und/oder auf der Droomparken-App finden Sie die Telefonnummer und E-Mail-Adresse des Parks.

• **Ist im Park ein Mundschutz Pflicht?**

In den öffentlichen Bereichen des Parks ist es (noch) keine Pflicht, einen Mundschutz zu tragen. Allerdings fordern wir Sie dringend auf, dies im Einklang mit dem Ratschlag der Regierung in sämtlichen öffentlichen Bereichen zu tun. Die Regierung bemüht sich um gesetzliche Regelungen, um dies verbindlich zu gestalten, und wir bitten alle Gäste, sich schon jetzt daran zu halten. Unsere Mitarbeiter im Park tragen in jedem öffentlichen Bereich einen Mundschutz und ersuchen die Gäste, dies ebenfalls zu tun.

- **Sind die Einrichtungen des Parks geöffnet?**

Wir befolgen die von der Regierung auferlegten Maßnahmen. Auf Anordnung des Kabinetts werden alle Restaurants ab Mittwoch, dem 14. Oktober, 22.00 Uhr geschlossen. Allerdings können sich die Gäste nach wie vor 'coronasicher' Mahlzeiten 'nach Hause' in die Ferienwohnungen liefern lassen oder diese selbst abholen.

Sie können einfach über die App von Droomparken oder per Telefon im Restaurant des Parks bestellen. Die Schwimmbäder werden vorerst, wie bereits jetzt, auf Reservierung geöffnet. Der Wellness- und Fitnessbereich sowie die Tennisplätze (nur für Einzelspieler) sind geöffnet. Die Spielparadiese sind geöffnet, max. für 30 Personen. Dort dürfen Kinder bis zum Alter von 13 Jahren spielen.

Die Toilettengebäude auf dem Campingplatz können bis zum Ende der Campingsaison genutzt werden.

Wir werden Sie auf dem Laufenden halten, wenn die Regierung die verhängten Maßnahmen weiter lockert oder aufhebt.

- **Wie wird die Reinigung meiner Unterkunft durchgeführt?**

Unsere Reinigungskräfte werden besonders die Kontaktflächen mit Desinfektionsmitteln behandeln. Schauen Sie sich regelmäßig unsere Website und die Droomparken-App für weitere Informationen an.

- **Gibt es Animation im Park?**

Ja, in dem Zeitraum, in dem die Animation normalerweise vorhanden ist. So weit wie möglich finden die Aktivitäten für Kinder bis 13 Jahre im Freien statt, und zwar für maximal 30 Personen. Indem wir uns über die Droomparken-App anmelden, können wir garantieren, dass innerhalb eines bestimmten Zeitfensters eine maximale Teilnehmerzahl pro Aktivität erreicht wird. So garantieren wir die Sicherheit.

- **Wird es eine Regelung für meinen Saisonplatz auf dem Campingplatz und/oder meinen Liegeplatz für mein Boot geben?**

Unsere Campingplätze und Häfen bleiben bis zum Saisonende geöffnet. Gleiches gilt für die gemeinsam genutzten Sanitäreanlagen. Die Deponie für die chemische Toilette ist auch geöffnet. Unter Einhaltung der von der Regierung auferlegten Maßnahmen heißen wir Sie herzlich willkommen, um sich zu entspannen und/oder Ihr Boot ins Wasser zu setzen oder herauszuholen.