

**Beste gast,**

**Wij begrijpen dat je wellicht enkele vragen hebt omtrent het Coronavirus en in hoeverre dat van invloed is op jouw vakantie. Om deze reden hebben wij een Q&A (veelgestelde vragen en antwoorden) voor je samengesteld. Heb je toch nog vragen? Stel ze dan gerust door bij voorkeur een mail te sturen met de vraag naar [reserveringen@droomparken.nl](mailto:reserveringen@droomparken.nl) Wij zullen je vraag zo spoedig mogelijk beantwoorden.**

**Groet,**

**Nebay Gebrehiwot  
Manager Verhuur**

### **Q&A**

Wij heten je van harte welkom om een van onze vakantieparken. Om je een veilig en ontspannen verblijf te bieden, willen wij je vragen om de onderstaande gedragscode door te nemen opgesteld door de HISWA-RECRON:

**Altijd...** Houd altijd 1,5 meter afstand van elkaar. Hoest je, ben je verkouden of heeft een gezinslid koorts, blijf dan thuis! Voorkom drukte in natuur- of andere gebieden, blijf anders in of bij je vakantieverblijf.

**Een goede voorbereiding...** Check de website van het park waar je gaat verblijven en die van de gemeente voor actuele informatie over bijzondere maatregelen – zoals afsluiting van gebieden, paden, wegen en parkeerplaatsen – en richtlijnen. Maak gebruik van fiets- en wandelapps zodat je de route nauwkeurig kunt uitstippelen. De lobby kan je hier eventueel mee helpen.

**Een veilig vertrek...** Droomparken is aangesloten bij HISWA-RECRON en heeft in samenspraak een Coronaprotocol opgesteld. Een exemplaar is aanwezig bij iedere lobby en eventueel digitaal op te vragen. Neem er kennis van en volg de voorschriften. Vermijd als bestemming drukke plekken en drukke tijdstippen. De lobby kan je hierover informeren.

---

#### **•Mag mijn verblijf op het park doorgaan?**

Ja, dat mag. Het dringende advies van Rijksoverheid is dat vakantiewoningen, net als in de thuissituatie, uitsluitend worden verhuurd aan één huishouden en maximaal 3 personen die niet tot één huishouden behoren. Kinderen t/m 12 jaar vallen hier niet onder. Dit betekent dat een vakantiewoning aan maximaal 4 personen uit verschillende huishoudens verhuurd mag worden mits de 1,5 m regel in acht genomen wordt.

#### **•Kan ik veilig verblijven op het park?**

Ja, we willen benadrukken dat gasten nog steeds veilig naar onze parken/resorts kunnen komen. Heel veel kan er namelijk wel doordat we onze maatregelen hebben genomen voor een veilig verblijf, onder het motto Stay safe -> Safe stay.

- Safe incheck -> onze incheck procedures zijn volledig ingericht op veiligheid en volgens de richtlijnen van het RIVM en onze medewerkers dragen mondkapjes.

- Safe house -> de hygiënische zorg voor de woning is er volledig op gericht dat je veilig en schoon in de woning komt, er wordt extra aandacht besteedt aan contactoppervlakken
- Safe food -> maaltijden van ontbijt tot diner worden op bestelling door de medewerkers van onze restaurants coronaproof bij de vakantiewoning afgeleverd.
- Safe nature & fun -> je kunt volop genieten én plezier hebben van de natuur rondom onze parken.

• **Mag mijn verblijf in een familiebungalow doorgaan?**

Ja, dat mag. Voor groepsboekingen volgen we hetzelfde advies als voor een woning in de thuissituatie, zie hierboven bij vakantiewoning. Dat betekent dat we gedurende de periode van verscherping van de regels, geen boekingen doen voor groepen personen tenzij één huishouden en 3 personen uit andere huishoudens (kinderen t/m 12 jaar uitgezonderd), of 4 personen uit verschillende huishoudens. Tussen volwassen personen uit verschillende huishoudens moet uiteraard de 1,5 m afstandsregel in acht worden genomen.

• **Wat zijn de annuleringsvoorwaarden?**

Wil je ondanks de uitleg van de hierboven genoemde maatregelen toch annuleren of omgeboekt worden naar een park dichterbij huis? Dan kunnen wij je gratis omboeken. Wanneer de gewijzigde boekingskosten hoger zijn dan de oorspronkelijke boeking, dan betaal je het verschil bij. Wanneer je tussen 6 t/m 30 november 2020 hebt geboekt geven we een **cashback garantie** op een verblijf tot 4 januari 2021 wanneer uiterlijk 5 dagen van te voren wordt geannuleerd vanwege corona: we boeken je kosteloos om, we geven een voucher of we geven het geld terug.

• **Als ik heb geboekt via een reisbureau kan ik dan via Droomparken mijn verblijf omboeken?**

Helaas moeten wij jou doorverwijzen naar het reisbureau waar de boeking is gemaakt.

• **Waarom krijg ik geen geld terug als ik wil annuleren?**

Je hebt bij ons een boeking gedaan en de vakantiewoning is voor jou gereserveerd in die periode. Je kunt bij ons veilig vakantieviëren en de woning staat voor jou klaar voor gebruik, schoongemaakt en wel. We snappen dat in deze bijzondere periode mensen zijn die liever thuis blijven, in zo'n geval zijn we behulpzaam en boeken we kosteloos om naar een andere periode of desgewenst een ander park.

Heb je voor 6 november 2020 geboekt en de aankomstdatum is voor 1 december 2020 dan kan je een voucher krijgen wanneer omboeken niet lukt.

Wanneer je tussen 6 t/m 30 november 2020 hebt geboekt geven we een **cashback garantie** op een verblijf tot 4 januari 2021 wanneer uiterlijk 5 dagen van te voren wordt geannuleerd vanwege corona: we boeken je kosteloos om, we geven een voucher of we geven het geld terug.

• **Hoe check je in bij Droomparken?**

Wij streven naar zo min mogelijk fysiek contact. Onze front office medewerker belt je daarom op voorhand op. Hij of zij zal een tijdstip van aankomst met je overleggen, zodat we kunnen waarborgen dat niet iedereen tegelijkertijd arriveert. Verdere aankomstinformatie ontvang je per mail.

• **Wijzigen de openingstijden van de lobby?**

Ja, de openingstijden van onze lobby gewijzigd. Op maandag en vrijdag zal de lobby tot nader order sluiten om 20.00 uur, op de andere dagen om 18.00 uur.

Voor de actuele tijden verwijzen wij je naar de Droomparken app of onze website. Wij verzoeken je om eventuele vragen zoveel mogelijk telefonisch of per mail te stellen, zodat fysiek contact zo min

mogelijk noodzakelijk is. Het telefoonnummer en mailadres van het park vind je op de parkplattegrond, op de deur van de lobby en/of de Droomparken app.

- **Zijn mondkapjes verplicht op het park?**

Onze medewerkers op het park dragen een mondkapje in iedere publieke ruimte en we vragen onze gasten dringend dit ook te doen. Voor onze lobby's (recepties) geldt dat we het dragen van een mondkapje verplichten voor iedereen die zich in deze ruimte bevindt. Dit omwille van de veiligheid van onze medewerkers en onze gasten.

- **Zijn de faciliteiten op het park geopend?**

Wij houden ons aan de door de overheid opgelegde maatregelen. Alle restaurants zijn op last van het kabinet gesloten. Gasten kunnen maaltijden echter nog steeds bij de vakantiewoningen coronaproof 'thuis'bezorgd krijgen of af te halen. Bestellen kan heel eenvoudig via de Droomparken App of telefonisch bij het restaurant van het park.

Zwembaden, wellness, fitness en speelparadijzen zijn vanaf 19 november 2020 open. Eventuele tennisbanen (max. 4 personen + 1,5 m regel) zijn open. Wanneer de overheid de opgelegde maatregelen verder versoepeld of opheft zullen wij je informeren.

- **Hoe wordt de schoonmaak van mijn accommodatie nu uitgevoerd?**

Onze schoonmakers zullen extra aandacht laten uitgaan naar contactoppervlakten met desinfectie middelen. Houd onze website en de Droomparken App in de gaten voor extra informatie.

- **Is er animatie op het park?**

Ja, in de periode dat er normaliter ook animatie aanwezig is. Activiteiten voor kinderen tot en met 12 jaar vinden zoveel mogelijk in de buitenlucht plaats en voor maximaal 30 personen. Door je in te schrijven via de Droomparken App kunnen wij waarborgen dat er binnen een bepaald tijdslot een maximaal aantal deelnemers per activiteit kan deelnemen. Op deze manier waarborgen wij de veiligheid.