

Sehr geehrter Gast,

wir verstehen, dass Sie vielleicht einige Fragen zum Coronavirus haben und inwiefern das auf Ihren Urlaub Einfluss hat. Aus diesem Grunde haben wir eine Q & A Liste (häufig gestellte Fragen und Antworten) für Sie zusammengestellt. Haben Sie noch Fragen? Dann können Sie uns die Fragen gerne vorlegen, indem Sie z. B. eine E-Mail mit der Frage schicken an reserveringen@droomparken.nl Wir werden Ihre Frage schnellstmöglich beantworten.

Viele Grüße,

Nebay Gebrehiwot
Manager Vermietung

Q & A

Wir begrüßen Sie herzlich in einem unserer Ferienparks. Damit wir Ihnen einen sicheren und entspannten Aufenthalt bieten können, möchten wir Sie bitten, den nachstehenden Verhaltenskodex zu lesen, der vom HISWA-RECRON erstellt wurde:

Immer... Halten Sie bitte immer 1,5 m Abstand voneinander. Husten Sie, sind Sie erkältet oder hat ein Familienmitglied Fieber, dann sollten Sie zuhause bleiben! Vermeiden Sie Menschenansammlungen in Natur- oder anderen Gebieten, bleiben Sie dann bitte in oder bei Ihrer Ferienunterkunft.

Eine gute Vorbereitung. Checken Sie die Website des Parks, in dem Sie wohnen werden sowie die Website der Gemeinde für aktuelle Informationen zu Sondermaßnahmen – wie beispielsweise Sperrung von Gebieten, Pfaden, Wegen und Parkplätzen – und Richtlinien. Nutzen Sie Fahrrad- und Wanderapps, sodass Sie die Route genau zusammenstellen können. Die Lobby kann Ihnen dazu eventuell behilflich sein.

Eine sichere Abreise? Droomparken ist bei HISWA-RECRON angeschlossen und hat nach einem Gespräch ein Corona-Protokoll erstellt. Ein Exemplar ist bei jeder Lobby vorhanden und kann eventuell digital angefordert werden. Beachten Sie das Protokoll und halten Sie die Vorschriften ein. Vermeiden Sie als Reiseziel Menschenansammlungen und Zeiten, an denen viel los ist. Dazu kann die Lobby Sie informieren.

•Darf mein Aufenthalt im Park stattfinden?

Ja, das ist erlaubt. Der dringende Rat vom Staat ist, dass Ferienwohnungen, genau wie in der häuslichen Situation, ausschließlich vermietet werden an *einen* Haushalt und maximal 1 Person, die nicht zu diesem Haushalt gehört, oder an 2 Personen aus verschiedenen Haushalten. Für Kinder bis einschl. 12 Jahre gilt diese Regelung nicht. Für Erwachsene aus verschiedenen Haushalten besteht die Regel, dass 1,5 m Abstand beachtet werden soll.

•Kann ich sicher im Park wohnen?

Ja, wir möchten betonen, dass Gäste noch immer sicher zu unseren Parks/Resorts kommen können. Es ist ganz viel erlaubt, da wir unsere Maßnahmen für einen sicheren Aufenthalt ergriffen haben – dies unter dem Motto Stay safe -> Safe stay.

- Safe incheck -> unsere Eincheckprozeduren sind vollständig auf Sicherheit und nach den Richtlinien des RIVM (*deutsch etwa: Reichsinstitut für öffentliche Gesundheit und Umwelt*)

eingrichtet. In öffentlichen Räumen wie der Lobby ist das Tragen einer Maske verpflichtet. Deshalb tragen unsere Mitarbeiter eine Maske und diese Verpflichtung gilt auch für die Gäste, die einchecken.

- Safe house -> die hygienische Pflege der Wohnung beinhaltet, dass Sie sicher und sauber Ihre Wohnung betreten. Kontaktflächen bekommen extra Aufmerksamkeit.
- Safe food -> Mahlzeiten vom Frühstück bis zum Abendessen werden auf Bestellung von den Mitarbeitern unserer Restaurants unter Beachtung der Corona-Maßnahmen bei der Ferienwohnung geliefert. Außerdem gibt es oft die Möglichkeit, Mahlzeiten abzuholen.
- Safe nature & fun -> Sie können die Natur rund um unsere Parks in vollen Zügen genießen *und* richtig Spaß haben.

• **Gilt die Ausgangssperre auch im Ferienpark?**

Ja, auch im Ferienpark werden die Corona-Maßnahmen eingehalten. Das bedeutet, dass wir Sie bitten, bis einschl. Mittwoch, den 10. Februar zwischen 21.00 Uhr und 04.30 Uhr in der Ferienwohnung zu bleiben, wenn Sie bei uns im Park sind.

• **Darf ich meinen Hund während der Ausgangssperre ausführen?**

Ja, das ist erlaubt

• **Wie lauten die Stornierungsbedingungen?**

Möchten Sie trotz der weiter oben aufgeführten Maßnahmen dennoch stornieren oder zu einem anderen Park mehr in der Nähe Ihres Wohnortes umgebucht werden? Dann können wir Sie kostenlos zu einer anderen Unterkunft mit einem Anreisedatum bis zum 31. Dezember 2021 umbuchen. Wenn die geänderten Buchungsgebühren höher als die ursprüngliche Buchung sind, dann zahlen Sie die Differenz.

• **Wenn ich über ein Reisebüro gebucht habe, kann ich dann über Droomparken meinen Aufenthalt umbuchen?** Leider müssen wir Sie auf das Reisebüro verweisen, in dem die Buchung durchgeführt wurde.

• **Warum bekomme ich kein Geld zurück, wenn ich stornieren möchte?**

Sie haben bei uns eine Buchung durchgeführt und die Ferienwohnung ist in diesem Zeitraum für Sie reserviert. Sie können bei uns einen sicheren Urlaub verbringen und die Wohnung steht für Sie bereit, gebrauchsfertig und gereinigt. Wir haben dafür Verständnis, dass es in dieser besonderen Zeit Menschen gibt, die lieber zuhause bleiben. In einem solchen Fall helfen wir gerne und buchen kostenlos um zu einem anderen Zeitraum mit einem Anreisedatum bis zum 31. Dezember 2021, auf Wunsch in einem anderen Park.

• **Wie checken Sie bei Droomparken ein?**

Wir streben nach einem minimalen physischen Kontakt. Unser Front-Office Mitarbeiter ruft Sie deswegen vorher an. Er oder sie wird mit Ihnen einen Zeitpunkt für Ihre Ankunft vereinbaren, sodass wir garantieren können, dass nicht alle Gäste zum selben Zeitpunkt anreisen. Das Einchecken findet nach Möglichkeit außerhalb der Lobby statt. Weitere Informationen zur Anreise erhalten Sie per E-Mail.

• **Ändern sich die Öffnungszeiten der Lobby?**

Ja, die Öffnungszeiten unserer Lobby haben sich geändert. Am Montag und Freitag wird die Lobby bis auf Weiteres um 19.00 schließen, an den anderen Tagen um 18.00 Uhr.

Für die aktuellen Zeiten verweisen wir Sie auf die Droomparken App oder unsere Website. Wir bitten Sie, eventuelle Fragen möglichst telefonisch oder per E-Mail zu stellen, sodass ein physischer Kontakt so wenig wie möglich notwendig ist. Die Telefonnummer und die E-Mail-Adresse des Parks finden Sie

auf dem Plan des Parks, an der Tür der Lobby und/oder auf der Droomparken App.

• **Sind Masken im Park verpflichtet?**

Das Tragen einer Maske ist verpflichtet in öffentlichen und überdachten Räumen im Park, aber nicht, wenn Sie draußen im Park sind.

• **Sind die Einrichtungen im Park geöffnet?**

Wir halten uns an die vom Staat ergriffenen Maßnahmen. Alle Restaurants sind im Auftrag des Staates geschlossen. Gäste können jedoch Mahlzeiten bei den Ferienwohnungen unter Beachtung der Corona-Maßnahmen 'zu Hause' geliefert bekommen oder ihre Mahlzeiten beim Restaurant abholen. Bestellungen können ganz einfach über die Droomparken App oder telefonisch beim Restaurant im Park aufgegeben werden.

Schwimmbäder, Wellness, Fitness und Spielparadiese sind bis auf Weiteres geschlossen. Eventuelle Tennisplätze (max. 2 Personen + 1,5 m Abstand halten) sind geöffnet.

Kann man während der Ausgangssperre Mahlzeiten bestellen und abholen?

Abholen ist möglich, wenn das Restaurant bis 20.45 Uhr geöffnet ist. Das Besorgen von Mahlzeiten bei der Ferienwohnung ist möglich nach 21.00 Uhr – dies hängt jedoch davon ab, bis wann die Küche des Restaurants offen ist. Bitte schauen Sie dafür in die Droomparken App oder informieren Sie sich bei den Mitarbeitern in der Lobby.

• **Gibt es Animation im Park?**

Ab dem 12. Februar 2021 startet das (Online-) Animationsprogramm an den verschiedenen Standorten wieder. Bitte schauen Sie dafür in die Droomparken App.