

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 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 2 personen* die niet tot één huishouden behoren. Kinderen t/m 12 jaar vallen hier niet onder. Dit betekent dat een vakantiewoning aan maximaal 3 personen uit verschillende huishoudens verhuurd mag worden mits de 1,5 m regel in acht genomen wordt.

* Met de kerst (24,24,26 december): maximaal 3 personen die niet tot één huishouden behoren.

•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. In publieke ruimtes zoals de lobby is het dragen van een mondkapje verplicht dus onze medewerkers dragen een mondkapje en ook voor de gasten die inchecken is dit verplicht.
- 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. Ook is afhalen vaak mogelijk.
- 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 2 personen uit andere huishoudens (kinderen t/m 12 jaar uitgezonderd), of 3 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 dichtbij huis? Dan kunnen wij je gratis omboeken. Wanneer de gewijzigde boekingskosten hoger zijn dan de oorspronkelijke boeking, dan betaal je het verschil bij.

• **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.

• **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. De check in vindt zo veel mogelijk buiten de lobby plaats. 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?**

Het dragen van een mondkapje is verplicht in openbare en overdekte ruimtes op het park, maar niet

wanneer je daarbuiten op het park bent.

- **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 bij de vakantiewoningen coronaproof 'thuis' bezorgd krijgen of afhalen bij het restaurant. Bestellen kan heel eenvoudig via de Droomparken App of telefonisch bij het restaurant op het park.

Zwembaden, wellness, fitness en speelparadijzen zijn vanaf 15 december 2020 tot in ieder geval 19 januari 2021 gesloten. Eventuele tennisbanen (max. 2 personen + 1,5 m regel) zijn open. Wanneer de overheid de opgelegde maatregelen verder versoepeld of opheft zullen wij je informeren.

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

Geheel in lijn met de coronaregels is een volledig online recreatieprogramma ontwikkeld voor de kerstvakantieperiode. Elke dag zijn er activiteiten als een knutselclub, sportactiviteiten, voorleesverhaaltjes, theater of minidisco. Aangevuld met 'Live' activiteiten zoals de online bingo, spelshows, pubquizen en de online jukebox waarbij bij artiesten live muziek spelen wat door de gasten vanaf de parken wordt aangevraagd.