

**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 1 persoon die niet tot deze huishouding behoort of 2 personen uit verschillende huishoudens. Kinderen t/m 12 jaar vallen hier niet onder. Voor volwassenen uit verschillende huishoudens geldt dat 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. 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.

- **Geldt de avondklok ook op het vakantiepark?**

Ja, ook op het vakantiepark worden de coronamaatregelen nageleefd. Dat betekent dat u wordt gevraagd om in de periode van zaterdag 23 januari 2021 tot en met dinsdag 9 februari tussen 21.00 uur en 04.30 uur in de vakantiewoning te blijven wanneer u bij ons verblijft.

- **Mag ik wel mijn hond uitlaten tijdens de avondklok?**

Ja, dat mag

- **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.

- **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 19.00 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 **tot en met 9 februari 2021** gesloten. Eventuele tennisbanen (max. 2 personen + 1,5 m regel) zijn open.

**Hoe zit het met het bestellen en afhalen van maaltijden 's avonds tijdens de avondklok?**

Afhalen kan wanneer het restaurant open is tot 20.45 uur, het bezorgen van maaltijden bij de vakantiewoning kan wel na 21.00 uur, maar dat is afhankelijk van tot hoe laat de keuken van het restaurant open is. Kijk hiervoor in de DroomparkenApp of informeer bij de lobbymedewerkers.

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

Vanaf 12 februari 2021 start het animatieprogramma op de locaties weer. Kijk hiervoor in de DroomparkenApp.