

## **FAQ Gruppenreisen ins Beverland Gruppen Resort**

Die wichtigsten Antworten auf die wichtigsten Fragen. Ihre Frage wird hier nicht beantwortet? Dann melden Sie sich bitte bei uns!

1. **Vor der Tour: Buchungsablauf & Programmauswahl**
2. **Vor der Tour: Hotels & Zimmer**
3. **Vor der Tour: Stornierung, Umbuchung, Nachbuchung, Versicherung**
4. **An- und Abreise ins BEVERLAND**
5. **Während der Tour: Programm & Aktivitäten**
6. **Während der Tour: Verpflegung / All-Inclusive**
7. **Nach der Tour: Fundsachen und Feedback**

### **1) Vor der Tour: Buchungsablauf und Programmauswahl**

#### **1. Erreichbarkeit**

Montag bis Freitag von 08:30 Uhr - 18:00 Uhr nehmen wir Ihre Buchungsanfragen gerne telefonisch oder per Mail entgegen. Für einen persönlichen Besuch oder eine Vorbesichtigung vereinbaren Sie unbedingt vorab einen Termin mit uns, damit wir uns Zeit für Sie nehmen können.

#### **2. Welche Informationen sind für die Buchung notwendig?**

- gewünschtes Reise-/ Veranstaltungsdatum
- verbindliche Teilnehmerzahl
- vollständige Adressdaten bzw. bei Firmenveranstaltungen die vollständige Rechnungsanschrift, generell immer inkl. Telefonnummer des/der Ansprechpartner\*in
- gewünschte Zimmerbelegung
- gewünschte Aktivitäten bzw. gewünschtes Programm gemäß Katalog
- Altersdurchschnitt, Geschlechteraufteilung, Gruppenart

#### **3. Wie bekomme ich eine Bestätigung?**

Die vollständigen Buchungsunterlagen inkl. Rechnung schicken wir Ihnen per Post, im Fall von Buchungsänderungen per Mail.

#### **4. Zahlungsbedingungen**

Sofern nicht schriftlich anders vereinbart, zahlen Sie nach Erhalt der Buchungsunterlagen 25% der Rechnungssumme innerhalb von 14 Tagen. Die Restzahlung erfolgt bis 30 Tage vor Anreise jeweils per Überweisung und ohne Abzug.

Bar- oder Kreditkartenzahlungen sind nur nach vorheriger Absprache und ggf. gegen Gebühr möglich.

#### **5. Welches ist das richtige Programm für mich?**

Das hängt von vielen Faktoren ab: Gruppengröße, Alter, Art der Gruppe, Budget, zeitlicher Umfang, Saison- und Jahreszeit, Grund und Motivation der Reise sowie bereits gebuchte Gruppenreisen oder Veranstaltungen. Verschiedene Vorschläge finden Sie in unserem Reisekatalog oder unter <https://www.beverland-resort.de/betriebs-vereinsfahrten/pauschal-angebote>. Sollten Sie nicht fündig werden, beraten wir Sie gerne.

**6. Können wir unser Programm individuell zusammenstellen?**

Abhängig von Termin, Verfügbarkeit und Umsetzbarkeit können wir Ihnen ein individuelles Programm zusammenstellen. Hier ist eine telefonische Beratung absolut notwendig, um auf Ihre Wünsche eingehen zu können.

**7. Kann ich gebuchte Programmpunkte noch tauschen oder weitere Programmpunkte hinzubuchen?**

Änderungen an einem bereits gebuchten Programm können nach Absprache und nach Verfügbarkeit berücksichtigt werden. Diese Änderungen müssen schriftlich erfolgen. Je nach geändertem Programmpunkt kann es sein, dass sich der Preis für Ihr gebuchtes Programm noch ändert.

**8. Warum ist auf dem Reiseablauf „nicht exklusiv“ angekreuzt?**

Das „nicht exklusiv“ bedeutet, dass die gebuchten Aktivitäten Ihres Programms standardmäßig zusammen mit anderen Gruppen stattfinden, sofern andere Gruppen zur gleichen Zeit das Gleiche tun. Ihre Gruppe wird dabei nicht getrennt und bleibt auf jeden Fall zusammen.

**9. Wozu dient der Fragebogen, den ich mit der Buchungsbestätigung erhalten habe?**

Auf dem Fragebogen fragen wir für die Durchführung der Reise oder Veranstaltung wichtige Informationen ab. Sie unterstützen uns in der optimalen Vorbereitung, wenn Sie uns den ausgefüllten Fragebogen bis 4 Wochen per Post, per Mail an [info@beverland-resort.de](mailto:info@beverland-resort.de) oder an die Adresse Ihres / Ihrer bereits bekannten Ansprechpartner\*in, zurücksenden. Mit dem Fragebogen fordern Sie auch die BEVERLAND-Card bei uns an.

## **2) Vor der Tour: Hotels & Zimmer**

**1. In welchem Hotel übernachten wir?**

Neben dem Landhotel Beverland arbeiten wir seit vielen Jahren mit noch mit einigen externen Hotels in der Region zusammen, die maximal 30 Minuten vom Beverland entfernt liegen. Sie übernachten in dem Hotel, welches Ihnen bei Buchung und idealerweise auch zum Zeitpunkt des Angebotes bestätigt wurde. In diesem gebuchten Hotel findet auch Ihr Frühstück statt. Informationen über die Hotels finden Sie im Reisekatalog ab Seite 64 oder unter <https://www.beverland-resort.de/betriebs-vereinsfahrten/unsere-partnerhotels>

**2. Können wir uns das Hotel aussuchen?**

Die Auswahl des Hotels erfolgt durch uns und hängt von der Verfügbarkeit zum Zeitpunkt der Buchung und der gewünschten Zimmerbelegung ab. Hotelwünsche versuchen wir natürlich gerne zu erfüllen.

**3. Check-In/ Check-Out**

Im Landhotel Beverland sind die Zimmer in der Regel ab 15.00 Uhr bezugsfertig und müssen am Abreisetag bis spätestens 11.00 Uhr geräumt werden. Ein früherer Check-In oder ein späterer Check-Out kann leider nicht garantiert werden. Die Zeiten für den Check-In /Check-Out

in unseren Partnerhotels entnehmen Sie bitte der Hotelbeschreibung, die Sie mit den Buchungsunterlagen erhalten haben, dem Reisekatalog ab Seite 64 oder unserer Homepage unter <https://www.beverland-resort.de/betriebs-vereinsfahrten/unsere-partnerhotels>

**4. Was bedeuten die Zimmerzuschläge?**

Unsere Angebotskalkulation mit Übernachtung beinhalten jeweils einen Grundpreis, der bereits die Übernachtung in einem 8-Bett, 7-Bett- oder 6-Bettzimmer im Landhotel Beverland enthält. Abhängig von der gebuchten Hotel- und Zimmerkategorie kann sich der Übernachtungspreis erhöhen und wird als Zimmerzuschlag berechnet. Näheres zu den Zimmerzuschlägen finden Sie im Reisekatalog auf Seite 15 oder unter <https://www.beverland-resort.de/betriebs-vereinsfahrten/unsere-partnerhotels>

**5. Können wir uns die Themenzimmer im Landhotel Beverland aussuchen?**

Abhängig von der Buchungslage berücksichtigen wir Ihre Zimmerwünsche gern, können Ihnen aber nicht garantieren, dass wir Ihren Wunsch immer erfüllen können. Bitte senden Sie uns Ihre Zimmerwünsche bis 14 Tage vorher per Mail an: [rezeption@beverland-resort.de](mailto:rezeption@beverland-resort.de) oder an Ihren/Ihre bereits bekannte/n Ansprechpartner\*in. Zimmerwünsche können frühestens in der Woche vor Reisebeginn bestätigt werden.

**6. Bringen wir Handtücher/Bettwäsche selbst mit?**

Handtücher und Bettwäsche, sowie ein Föhn sind auf Ihrem Hotelzimmer im Landhotel Beverland vorhanden. Für die Poolnutzung bringen Sie sich gerne ein separates Handtuch mit. Die Ausstattung der Zimmer in unseren Partnerhotels entnehmen Sie bitte der Hotelbeschreibung, die Sie mit den Buchungsunterlagen erhalten haben, dem Reisekatalog ab Seite 64 oder unserer Seite <https://www.beverland-resort.de/betriebs-vereinsfahrten/unsere-partnerhotels>

**7. Wie komme ich vom jeweiligen Hotel zum Veranstaltungsort und zurück?**

Bei Unterbringung im Landhotel Beverland gilt: Es sind fast alle Veranstaltungsorte fußläufig erreichbar.

Bei Unterbringung im externen Hotel gilt:

Alle erforderlichen Transfers können durch uns organisiert werden, sofern Sie nicht mit eigenen PKWs oder einem Bus an- oder abreisen. In Bezug auf unsere externen Hotels heißt das: Wir fahren Sie am Anreisetag vom Bahnhof Ostbevern zum externen Partnerhotel, vom externen Hotel ins Beverland und nach Veranstaltungsende, z.B. nachts nach der Party, zurück. Am Abreisetag bringen wir Sie vom externen Hotel zurück zum Bahnhof oder an die Hotelbar im Landhotel Beverland. Darüber hinaus sind keine Fahrten vorgesehen, Sie sind den ganzen Tag auf dem Veranstaltungsgelände. Ihre gewünschten Fahrtzeiten bzw. An- und Abfahrtzeiten werden im Vorfeld mittels Fragebogen abgefragt. Die genaue Organisation der Transfers erfolgt spätestens in der Woche vor Reisebeginn. Danach teilen wir Ihnen die genauen Transferzeiten mit. Insbesondere bei hohem Gästeaufkommen und hoher Gleichzeitigkeit, aber auch bei Zugverspätungen, können leider Wartezeiten entstehen.

### **3) Stornierung/ Umbuchung/ Nachbuchung/Versicherung**

#### **1. Ich muss meine Buchung oder einzelne Teilnehmer:innen stornieren. Wie ist die Vorgehensweise?**

Sie können jederzeit eine Ersatzperson mitbringen, wenn z.B. ein Teilnehmer erkrankt ist. Ansonsten muss eine Stornierung immer schriftlich per Mail erfolgen. Bitte senden Sie uns Ihre Stornierung unter Angabe der Kundennummer und, im Fall von Zimmerbuchungen, der neu geplanten Zimmerbelegung per E-Mail an [info@beverland-resort.de](mailto:info@beverland-resort.de) oder direkt an Ihre/n bereits bekannte/n Ansprechpartner\*in.

#### **2. Werden Stornokosten berechnet?**

Sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart, ist eine kostenfreie Stornierung nach erfolgter Buchung nicht mehr möglich. Daher werden anteilige Stornokosten abhängig vom Zeitpunkt der Stornierung berechnet. Die Höhe der Stornokosten und die zeitlichen Fristen sind in unseren AGB unter Punkt 8 geregelt, siehe <https://www.beverland-resort.de/footer/agb#c2637>

#### **3. Wie kann ich mich gegen Stornokosten versichern? Kann ich bei Ihnen eine Reiserücktrittsversicherung abschließen?**

Wir empfehlen für jede gebuchte Veranstaltung den Abschluss einer Reiserücktritts- oder Eventversicherung. Direkte Buchungsmöglichkeiten und nähere Informationen dazu finden Sie unter: <https://www.beverland-resort.de/betriebs-vereinsfahrten/gruppen-reiseversicherung>

#### **4. Welche Unterlagen benötigt die Reiserücktrittskostenversicherung im Schadensfall ?**

Das hängt vom Grund des Reiserücktritts ab. In der Regel werden mindestens Ihre Versicherungsnummer, die Reisebuchungsbestätigung, die Stornokostenrechnung und Ihre Bankverbindung benötigt.

Für die ERGO-Versicherung finden Sie unter <https://www.ergo-reiseversicherung.de/de/schaden-service/index.html> weitere Informationen.

Für die Hanse-Merkur Versicherung finden Sie unter <https://www.hmr.de/schadenmeldung> weitere Informationen.

#### **5. Wie und bis wann kann ich Teilnehmer nachmelden?**

Die verbindliche Teilnehmerzahl steht im Idealfall zum Zeitpunkt der Buchung bereits fest. Wenn sich erfreulicherweise mehr Personen anmelden, schicken Sie uns die Nachmeldung per Mail so schnell wie möglich. Einzelne Nachmeldungen für Tages- und Halbtagestouren sind abhängig von den Verfügbarkeiten häufig auch noch kurzfristig bis zu 7 Tage vorher möglich. Bei Touren mit Übernachtung oder speziellen Programmen hängt die Möglichkeit der Nachbuchung von der Verfügbarkeit der Zimmer oder Kapazitäten der Aktivität ab. Im Zweifelsfall rufen Sie uns einfach an.

### **4) An- und Abreise ins BEVERLAND**

#### **1. Wie können wir anreisen?**

Mit unserer BEVERLAND Card können Sie kostenlos mit dem Zug zum Bahnhof Ostbevern reisen. Eine Anreise ist aus jedem Ort des Westfalen-Tarifs ins Beverland möglich. Weitere Informationen finden Sie auch unter <https://www.beverland-resort.de/informationen/anfahrt>

Für die Anreise mit dem Pkw oder einem von Ihnen gebuchten Bus liegt Ihrer Reisebestätigung eine Anfahrtsbeschreibung bei.

Das Landhotel Beverland verfügt über ausreichend kostenfreie Parkplätze. Die Parkmöglichkeiten der Partnerhotels finden Sie in der Hotelbeschreibung, die Sie mit den Buchungsunterlagen erhalten haben und unter <https://www.beverland-resort.de/betriebs-vereinsfahrten/unsere-partnerhotels>

## 2. Was ist die BEVERLAND Card?

Die BEVERLAND Card ist ein freiwilliger Zusatzservice von uns und kann für die kostenlose An- und Abreise mit dem ÖPNV (ausgenommen Nachtzuschläge) innerhalb des Westfalentarifs genutzt werden. Im Rahmen einer Buchung ist die BEVERLAND Card für unsere Gäste kostenfrei. Nähere Infos hierzu finden Sie unter:

<https://www.beverland-resort.de/informationen/anfahrt>

## 3. Werden wir vom Bahnhof Ostbevern abgeholt?

Der Bahnhof Ostbevern ist fußläufig (ca. 5 Gehminuten) vom Landhotel Beverland und ca. 15 Gehminuten vom Hof Beverland entfernt. Wenn wir Ihre Anreisezeit kennen, nehmen wir Sie dort gerne persönlich in Empfang und begleiten Sie zum Veranstaltungsort. Bei Unterbringung in einem Partnerhotel organisieren wir einen Shuttleservice (siehe auch Hotel und Zimmer unter Punkt 7). Die Zeiten für einen Shuttle werden im Vorfeld mit Ihnen abgesprochen.

## 4. Unser Zug hat Verspätung und wir übernachten in einem externen Hotel. Was nun?

Informieren Sie uns unbedingt telefonisch unter der 02532-95681-0, insbesondere wenn ein Shuttle zu einem externen Hotel geplant ist. Eine Verspätung kann starken Einfluss auf unsere Transferlogistik haben.

## 5. Wie bekommen wir die BEVERLAND Card?

Die BEVERLAND Card können Sie nach erfolgter Buchung mithilfe des mit der Buchung mitgesandten Fragebogens bei uns anfordern. Erst nach Eingang des Fragebogens und allerspätens in der Woche vor Reisebeginn schicken wir diese dann per Post an den/die Ansprechpartner\*in. Bei sehr kurzfristigen Anforderungen können wir keinen rechtzeitigen Erhalt mehr garantieren.

## 6. Mit welchen Taxigesellschaften arbeiten Sie zusammen ?

Taxi Fritz 02581 -3344 oder Taxi Hildebrandt 02571 3333. Sie können jederzeit einen Mitarbeiter ansprechen, der Ihnen ein Taxi organisiert.

## 7. Der Zug fällt aus oder die Bahn streikt, so dass ich die BEVERLAND Card nicht nutzen kann. Was nun?

Die BeverlandCard ist ein freiwilliger Zusatzservice des BEVERLANDES und kein Bestandteil des Reisevertrages. Sollte sich das Tarifsysteem unerwartet ändern, ein Zug oder Bus spontan ausfallen oder ist ein Streik angekündigt, haben Sie deswegen keinen Anspruch auf Ersatz. Bitte kümmern Sie sich rechtzeitig selbst. Im Falle eines spontanen Zugausfalls helfen o.g. Taxigesellschaften gerne weiter.

## 8. Können wir Fahrräder im BEVERLAND abstellen?

Für Ihre Fahrräder haben wir einen abschließbaren Fahrradständer für bis zu 40 Fahrräder inkl. Steckdosen für Akkuladegeräte von E-Bikes.

**9. Gibt es Ladesäulen für E-Autos und Hybrid-Autos?**

Ja, es gibt derzeit 2 kostenpflichtige Ladesäulen. Fragen Sie bitte an der Rezeption. Leider können keine vorherigen Reservierungen entgegengenommen werden. Der Pauschalpreis je Ladung liegt bei 20 €.

**10. Gibt es Wohnmobilstellplätze?**

Wir verfügen über vier Wohnmobilstellplätze mit einem Stromanschluss gegen Gebühr. Bitte buchen Sie einen Stellplatz im Voraus per Mail an [rezeption@beverland-resort.de](mailto:rezeption@beverland-resort.de)

**5) Während der Tour: Programm & Aktivitäten**

**1. Müssen wir an allen Aktivitäten teilnehmen?**

Ja und Nein. Sie müssen vor Ort nicht zwingend an jeder Aktivität teilnehmen, aber dann verpassen Sie in der Regel auch was. Bitte beachten Sie auch, dass bei uns das All-Inclusive-Paket immer an den Ort des gebuchten Programms gebunden ist. Halten Sie sich nicht am vorgesehenen Veranstaltungsort auf, sind Getränke separat zu bezahlen. Sofern Sie sich jedoch am für die Aktivität vorgesehenen Ort aufhalten (z.B. beim Münsterländer Fünfkampf am Hof Beverland) gilt das All-Inclusive-Paket auch dann, wenn Sie nicht teilnehmen. Ein Programm ohne Aktivitäten oder ausschließliche Partypakete nur zu späterer Stunde haben wir nicht im Angebot.

**2. Gibt es ein alternatives Programm bei schlechtem Wetter?**

Grundsätzlich sind wir bemüht alle gebuchten Aktivitäten dem Wetter entsprechend durchzuführen und versuchen im Schlechtwetterfall Ausweichmöglichkeiten zu organisieren. Im Schlechtwetterfall bemühen wir uns die Grundbedürfnisse durch einen trockenen Platz, Essen, Trinken und ggfs. auch Musik sicherzustellen. Ein wetterbedingter Ausfall einer Aktivität liegt im Risikobereich des Buchenden (sogenanntes allgemeines Lebensrisiko), da je nach Buchungssituation nicht an jeder Stelle wetterunabhängige Alternativen zu den gebuchten Outdoorprogrammen geschaffen werden können. Dadurch ergibt sich kein rechtlicher Preisminderungsanspruch.

**3. Wann sind die Poolzeiten im BEVERLAND?**

Der unbeheizte Außenpool am Landhotel Beverland kann von 7-22 Uhr genutzt werden, wenn dort keine Veranstaltung stattfindet. Über tagesaktuelle Poolzeiten informiert Sie unsere Rezeption vor Ort. Seit 2023 gibt es auch einen unbeheizten Außenpool am Hof Beverland, der saisonal von 11-19 Uhr geöffnet ist. Bitte nutzen Sie hierfür gerne mitgebrachte Handtücher.

**4. Wo können wir Gepäck/ Rucksäcke und Jacken während des Aufenthalts deponieren?**

Bei Aufenthalt mit Übernachtung im Landhotel Beverland kann das Gepäck vor dem Check-In im Hotel untergesellt werden. Bei Übernachtungen in externen Hotels nutzen wir den Bhf. Ostbevern oder Räumlichkeiten im Landhotel Beverland zur Gepäckaufbewahrung. Am Veranstaltungsort Hof Beverland gibt es zudem kleine Schließfächer (pro Schließung 1€). Für aufbewahrte Gepäckstücke, Jacken oder Taschen übernehmen wir keine Haftung.

**5. Dürfen wir eigene Musik mitbringen?**

Das hängt von Ihrem gebuchten Programm ab. Bitte sprechen Sie sich im Vorfeld mit uns ab.

**6. Wie komme ich nach der Party zum Landhotel Beverland, zum externen Partnerhotel oder zum Bahnhof Ostbevern?**

Der Bhf. Ostbevern ist vom Landhotel Beverland (ca. 300 m) und vom Hof Beverland (ca. 1 km) auf einer ausgeleuchteten Straße fußläufig erreichbar. Das Landhotel Beverland ist fußläufig ca. 700 m vom Hof Beverland entfernt. Aufgrund der Fußläufigkeit fahren die Transfershuttles primär Gäste zu externen Hotels und sekundär Gäste zum Landhotel Beverland oder Bhf. Ostbevern. Bitte beachten Sie, dass es bei einer hohen Gleichzeitigkeit zu Wartezeiten kommen kann.

**7. Die Gruppenreise verläuft komplett anders als besprochen oder gebuchte Leistungen werden nicht erbracht. Was ist zu tun?**

Häufig fällt eine spontane und richtige Einschätzung der Situation und ggf. unter Alkoholeinfluss nicht immer ganz leicht. Sprechen Sie unser Personal bitte direkt an, um ein etwaiges Problem zu lösen. In dem Zuge möchten wir auch auf die Mitwirkungspflicht in den AGB unter Punkt 6 verweisen, siehe <https://www.beverland-resort.de/footer/agb#c2637>, wonach Sie verpflichtet sind bei eventuellen Leistungsstörungen alles Ihnen Zumutbare selbst zu tun, um zu einer Behebung der Störung beizutragen und einen eventuell entstehenden Schaden gering zu halten.

## **6) Während der Tour: Verpflegung / All-Inclusive**

**1. Welche Getränke sind in der All-Inclusive Pauschale enthalten?**

Folgende Getränke sind während der Aktivitäten gemäß Reiseablauf bereits unbegrenzt enthalten: Bier, Bier-Mix-Getränke, Limonade, Wasser, BEVERLÄNDER Schnäpse, Sekt, Aperol, Lillet und Weine. Auf der Party kommen ausgewählte Longdrinks hinzu. Tagsüber gibt es Getränke wie Bier und Softdrinks während der Aktivitäten überwiegend aus der Flasche, bei den Abendveranstaltungen erfolgt die Ausgabe an unserer Theke. Bei Bewegungsaktivitäten wie einer Bossel- oder Tandemtour können gemischte Getränke in Gläsern wie Aperol Spritz nicht angeboten werden.

**2. Können wir Getränke und Speisen selbst mitbringen?**

Getränke und Speisen dürfen nicht selbst mitgebracht und verzehrt werden. Da alle unsere Programme ausreichende Verpflegungsleistungen beinhalten, ist eine Mitnahme auch nicht notwendig. Sofern Getränke nach Anreise bzw. für die Rückreise gekühlt gelagert werden müssen, übernehmen wir das gerne nach Absprache vor Ort.

**3. Wo und wann gilt das All-Inclusive?**

Das All-Inclusive gilt für die Dauer der gebuchten Leistung und am Durchführungsort der gebuchten Leistung. Der Beginn der All-Inclusive-Leistung ist dem Reiseablauf zu entnehmen. Das bedeutet zum Beispiel:



Wenn Sie eine Bosseltour von 11.15 Uhr bis 13.30 Uhr inkl. Getränke gebucht haben, bekommen Sie währenddessen einen Bollerwagen mit Getränken. Diese können jederzeit wieder aufgefüllt werden. Sollte ein Teilnehmer nicht an der Bosseltour teilnehmen und ist währenddessen an unserer Hotelbar, so sind die dort verzehrten Getränke nicht inklusive und müssen separat bezahlt werden. Ein weiteres Beispiel: Wenn Sie ein Eisstockschießen gebucht haben, und einer der Teilnehmer spielt nicht mit, bleibt aber an derselben Örtlichkeit, so ist der Verzehr der Getränke dort inklusive und wird nicht separat abgerechnet.

Außerhalb der gebuchten All-Inclusive-Zeiten sind Getränke direkt zu bezahlen.

#### **4. Werden Vegetarier/Veganer und Lebensmittelunverträglichkeiten berücksichtigt?**

Ja, natürlich. Vegetarische und vegane Alternativen werden nach vorheriger Anmeldung bei jedem Essen angeboten. Sollten spezielle Unverträglichkeiten bestehen, können wir auch diese berücksichtigen, wenn Sie uns diese vorher bis spätestens 7 Tage vorher mitteilen.

## **7. Nach der Tour**

### **1. Gibt es eine Sammelstelle für Fundsachen?**

Wenn Sie irgendetwas auf unserem Gelände vergessen oder verloren haben, melden Sie gerne mit möglichst genauen Angaben bei unserer Rezeption per Mail an [rezeption@beverland-resort.de](mailto:rezeption@beverland-resort.de) oder unter der Telefonnummer 02532 95681 950. Dort werden die Fundsachen nach dem Wochenende gesammelt und 3 Monate aufbewahrt. Gerne senden wir Ihnen gegen Kostenerstattung in Höhe von die verlorenen bzw. vergessenen Gegenstände zu. Für ein Paket berechnen wir eine Versandkostenpauschale in Höhe von 10 €, für Nachsendungen in Briefgröße entstehen keine Kosten.

### **2. Wir waren spontan weniger Personen als zuvor angemeldet. Bekommen wir das Geld zurück?**

Wenn einzelne Personen nicht an der Reise teilnehmen konnten, melden Sie sich gerne per Mail bei Ihrem/Ihrer bekannten Ansprechpartner\*in. Grundsätzlich gilt: 90% Stornogebühren ab dem 3. Tag vor Reiseantritt oder Nichtanreise, so dass Sie 10 % zurückerhalten.

### **3. Wie können Sie uns Feedback geben?**

Hinterlassen Sie uns gerne Ihr Feedback und bewerten Sie uns bei Google: <https://g.page/r/CTGIz5DmB2cKEB0/review>

Sollten Sie mit unseren Leistungen nicht zufrieden gewesen sein, dürfen Sie uns Ihre Kritikpunkte auch gerne per Mail oder auch telefonisch mitteilen. Wir nehmen uns gerne Zeit für konstruktive Kritik, um unser Angebot und unseren Service zu verbessern.

### **4. Wann können wir unsere nächste Tour buchen?**

Ab sofort! 😊