

**DISNEYLAND PARIS POLITIQUE COMMERCIALE REVISEE – EFFECTIVE LE 17 MAI 2021**  
**INFORMATIONS POUR LES INTERMEDIAIRES**

Date : 17/05/2021

REOUVERTURE DE DISNEYLAND® PARIS

Cher Partenaire,

Aujourd'hui, Disneyland Paris a annoncé la réouverture progressive de sa destination, à commencer par le Parc Disneyland®, le Parc Walt Disney Studios®, le Disney's Newport Bay Club® et le Disney Village® à **partir du 17 juin 2021**. Des mesures d'hygiène et de sécurité renforcées seront appliquées pour vous accueillir en toute sécurité.

**Dates d'ouverture des hôtels:**

Nous sommes ravis de pouvoir vous annoncer l'ouverture très attendue du Disney's Hotel New York® – The Art of Marvel le 21 juin 2021. Disneyland Paris affirme une fois de plus son engagement vers le futur, en investissant continuellement dans l'expérience des visiteurs, avec une stratégie visant à incorporer davantage d'histoires Disney dans ses hôtels. Ce projet ambitieux réalisera les rêves de tous les fans de MARVEL, en les plongeant dans la culture et l'énergie vibrante de la ville de New York, tout en célébrant les Super Héros Marvel et leurs histoires. Cet hôtel quatre étoiles, conçu comme une galerie d'art new-yorkaise, rendra hommage à la ville qui a vu naître Spider-Man et bien d'autres Super Héros Marvel, mais aussi aux artistes qui les ont créés et ceux qui les dessinent aujourd'hui. Le tout en offrant un confort haut de gamme et des services personnalisés.

De plus, Disneyland Paris a annoncé la réouverture progressive de plusieurs autres Hôtels Disney® : le Disney's Hotel Cheyenne® le 1<sup>er</sup> juillet 2021, le Disney's Davy Crockett Ranch le 13 juillet 2021 et le Disney's Sequoia Lodge® le 1<sup>er</sup> décembre 2021. Le Disney's Hotel Santa Fe® restera fermé jusqu'à nouvel ordre. Le Disneyland Hotel® a entamé sa transformation royale et restera fermé jusqu'à nouvel ordre.

Villages Nature® Paris by Center Parcs a également annoncé sa réouverture à partir du 21 mai 2021 et nos séjours avec billets seront en vente pour des arrivées à partir du 17 juin 2021 lorsque notre destination rouvrira. Nos hôtels partenaires n'ont pas encore tous communiqué de date d'ouverture et nous vous remercions par avance de bien vouloir patienter le temps que nous revenions vers vous. Vous pouvez consulter notre site internet afin de prendre connaissance régulièrement des mises à jour.

**Aménagement temporaire de la politique de réservation et d'annulation – POUR LES INDIVIDUELS**

Nous avons procédé à des ajustements temporaires de nos politiques de réservation et d'annulation. Dans ce contexte, nous sommes amenés à revoir régulièrement notre politique commerciale en fonction de l'évolution de la situation.

Si vous avez effectué une réservation auprès de nous, nous offrons à vos clients la flexibilité de modifier leur date d'arrivée ou d'annuler leur réservation sans frais jusqu'à 7 jours avant leur date d'arrivée (hors transport et assurance). Nous vous remercions pour votre compréhension et nous avons hâte de pouvoir à nouveau accueillir vos clients.

**Réservations existantes Séjours Hôtels pour Individuels (forfaits séjours et nuitées sans billets parc)**

**Pour les séjours Hôtel + Billets ou une chambre d'hôtel (sans Billet Parcs) dont l'arrivée est prévue avant le 17 juin 2021**

En raison de la fermeture actuelle de Disneyland Paris, nous ne sommes pas en mesure d'accueillir vos clients avant cette date. 2 possibilités s'offrent à vos clients :

- a) Si vos clients souhaitent reporter leur séjour, nos experts en magie Disney sont à votre disposition pour vous aider. Les montants déjà versés seront transférés vers les nouvelles réservations et nous rembourserons la différence de prix si la nouvelle réservation est moins chère ou nous demanderons à votre client de payer la différence si le nouveau prix est plus élevé.
- b) Si vos clients ne souhaitent pas reporter leur séjour, nous procéderons à un remboursement intégral.

### **Profitez de notre Offre Spéciale de Nouvelle Réservation !**

Vos clients peuvent :

- Réserver le même séjour Hôtel + Billets, au même prix, et avec les mêmes options (transport inclus) pour **une arrivée jusqu'au 14 octobre 2021** (sous réserve de disponibilité aux nouvelles dates choisies). Si l'hôtel réservé initialement n'est pas disponible à la nouvelle date d'arrivée choisie, nous leur proposerons un séjour dans un hôtel de catégorie équivalente ou supérieure sans supplément à charge et avec les mêmes options (à l'exception des séjours au Disneyland Hotel). Pour les clients ayant un séjour au Disneyland Hotel, nous proposerons d'effectuer une réservation alternative dans un autre hôtel et nous leur rembourserons la différence de prix, si applicable.
- Effectuer une nouvelle réservation pour une arrivée à partir du 15 octobre 2021, aux conditions tarifaires en vigueur.

### **Pour les séjours Hôtel + Billets ou une chambre d'hôtel (sans Billet Parcs) dont l'arrivée est prévue à partir du 17 juin 2021 :**

- Si l'hôtel choisi par votre client dans le cadre de sa réservation initiale est ouvert à la date d'arrivée sélectionnée, nous serons heureux de l'accueillir comme prévu.
- Dans le cas où l'hôtel de votre client ne serait pas ouvert à la date d'arrivée initiale, deux possibilités s'offrent à lui :
  - a) Accepter la proposition alternative : hôtel de catégorie équivalente ou supérieure lorsque possible, au même prix et avec les mêmes options. Le montant déjà versé par votre client sera transféré sur la nouvelle réservation.

Les alternatives proposées, dans le cas où l'hôtel initial de votre client ne serait pas ouvert, seront pour des séjours équivalents dans un hôtel de catégorie équivalente ou supérieure aux mêmes dates d'arrivée, chaque fois que cela est possible et en fonction des disponibilités, avec les mêmes options :

- Pour les séjours au Disneyland Hotel : un séjour alternatif sera proposé au Disney's Hotel New York – The Art of Marvel. Nous rembourserons la différence de prix, si applicable, pour compenser la différence de catégorie de l'hôtel.
  - Pour les séjours au Disney's Hotel Cheyenne dont les arrivées sont prévues jusqu'au 30 juin 2021 : un surclassement sera proposé au Disney's Newport Bay Club
  - Pour les séjours au Disney's Davy Crockett Ranch :
    - Pour les arrivées du 17 juin au 30 juin 2021 : un surclassement sera proposé au Disney's Newport Bay Club,
    - Pour les arrivées du 1<sup>er</sup> au 12 juillet 2021 et du 9 novembre 2021 au 30 mars 2022, un séjour alternatif sera proposé au Disney's Hotel Cheyenne.
  - Pour les séjours au Disney's Hotel Santa Fe :
    - Pour les arrivées du 17 juin au 30 juin 2021 : un surclassement sera proposé au Disney's Newport Bay Club.
    - Pour les arrivées du 1<sup>er</sup> au 31 juillet 2021 : un surclassement sera proposé au Disney's Hotel Cheyenne
  - Pour les séjours au Disney's Sequoia Lodge : un surclassement sera proposé Disney's Newport Bay Club pour les arrivées prévues jusqu'au 30 novembre 2021.
- b) Si votre client ne souhaite pas séjourner dans l'hôtel alternatif proposé, il recevra le remboursement intégral du montant déjà versé.

Si votre client n'est pas dans la capacité de maintenir sa réservation à cause de raisons externes liées à la situation sanitaire (telles que des restrictions de voyage ou des mesures de quarantaine adoptées par des autorités locales) il peut également décider de :

- Reporter son séjour Hôtel + Billets, au même prix et avec les mêmes options (transport inclus) pour une arrivée jusqu'au 14 octobre 2021 ou au tarif en vigueur pour une date ultérieure.
- Annuler sa réservation et recevoir le remboursement intégral du montant déjà versé.

## **Nouvelles réservations de Séjours Hôtels pour Individuels (forfaits séjours et nuitées sans billets parc)**

**Vous souhaitez effectuer une nouvelle réservation pour vos clients, les ventes sont ouvertes pour des arrivées jusqu'au 30 mars 2022 dans nos hôtels disponibles.**

### **Billets**

Si vous avez réservé pour vos clients un billet daté valable pendant la période de fermeture, celui-ci sera automatiquement annulé au plus tard une semaine avant sa date de validité. Vos clients seront intégralement remboursés.

Si vos clients ont un billet non daté 1 jour (ex : billets périodiques Mini, Magic, Super Magic... à l'exception du billet liberté), celui-ci reste valide à partir de notre réouverture aux mêmes conditions et selon le même calendrier des périodes de validité que celui de leur billet d'origine. **Pour les billets achetés jusqu'au 17 mai 2021 inclus**, leur validité est étendue **jusqu'au 31 mars 2022**. Pour les **billets achetés à compter du 18 mai 2021**, leur validité **jusqu'au 31 janvier 2022** reste inchangée.

Si vos clients ont un billet non daté liberté 1 jour ou un billet 2 jours et plus (billets valables 1 an à compter du lendemain de la date d'achat), leur validité reste inchangée.

Pour les détenteurs de billets "LOS Fulfillment" et navette Disneyland Paris Express à destination de ou au départ de Paris valable pendant la période de fermeture, ceux-ci seront automatiquement annulés et intégralement remboursés.

### **Pass Annuels**

Si vous avez acheté un Pass Annuel temporaire (contremarque) sur le site officiel de Disneyland Paris pour un de vos clients, vous devez télécharger cette contremarque avant la date d'expiration initiale. Tous les Pass Annuels temporaires qui ont expiré entre le 30 octobre 2020 et le 17 juin 2021 seront automatiquement prolongés jusqu'au 30 septembre 2021.

Si votre client a un Pass Annuel, la durée de validité de son Pass Annuel ainsi que ses avantages (selon le type de Pass Annuel) ont été prolongés du nombre de jours de fermeture temporaire des Parcs, à compter de la date de fin de validité de son Pass Annuel.

Les prélèvements mensuels Pass Annuels ont été suspendus depuis novembre 2020. Ces paiements reprendront à partir du mois de juillet 2021, selon les modalités habituelles. Le calendrier de paiements a automatiquement été décalé, et suivra ainsi l'extension de validité du Pass Annuel de votre client.

Veillez noter que la vente de nouveaux Pass Annuels est temporairement suspendue. Nous vous invitons à consulter régulièrement notre site internet afin d'être informé de la date de réouverture des ventes.

## Aménagement temporaire de la politique de réservation et d'annulation – POUR LES GROUPES

En raison de la fermeture temporaire de notre destination, Disneyland Paris n'est pas en mesure d'accueillir vos clients pour le moment mais nous sommes très heureux de pouvoir les accueillir de nouveau à partir du 17 juin 2021. Nos équipes commerciales et de réservation vous contacteront pour les arrivées à venir afin de déterminer les meilleures options pour vos réservations aux dates d'arrivée choisies.

### **Pour les forfaits séjours dont les arrivées sont prévues avant le 17 juin 2021 :**

Deux possibilités vous sont proposées :

- Reporter les réservations dont les dates d'arrivée sont prévues avant le 17 juin 2021 et faire une nouvelle réservation au même prix et avec les mêmes options pour des **arrivées jusqu'au 27 septembre 2021** (à l'exception des arrivées prévues lors des week-ends de juin et de septembre), soumis à la disponibilité de l'hôtel. Les montants déjà versés seront transférés sur la nouvelle réservation.

Si l'hôtel réservé initialement n'est pas disponible à la nouvelle date d'arrivée choisie, nous vous proposerons un séjour dans un hôtel de catégorie équivalente ou supérieure sans supplément à charge et avec les mêmes options (à l'exception des séjours au Disneyland Hotel), chaque fois que cela est possible et en fonction des disponibilités. Pour les séjours au Disneyland Hotel, nous proposerons d'effectuer une réservation alternative dans un autre hôtel (soumis à disponibilité) et nous rembourserons la différence de prix, si applicable. Pour plus d'informations sur les options de transfert proposées, veuillez consulter le paragraphe a) ci-dessous.

- Annuler la réservation : le montant déjà versé sera entièrement remboursé.

### **Pour les forfaits séjours dont les arrivées sont prévues à partir du 17 juin 2021 :**

- Si l'hôtel choisi dans le cadre de la réservation initiale est ouvert à la date d'arrivée sélectionnée, nous serons heureux de vous accueillir comme prévu.
- Si l'hôtel réservé n'est pas ouvert à la date d'arrivée, 2 possibilités vous sont proposées :

a) Maintenir la date d'arrivée et bénéficier d'un transfert sans frais de la réservation dans un autre hôtel, avec les mêmes options comme suit (soumis à disponibilité) :

- Pour les séjours au Disneyland Hotel : un séjour alternatif sera proposé au Disney's Hotel New York – The Art of Marvel. Nous rembourserons la différence de prix, si applicable, pour compenser la différence de catégorie de l'hôtel.
- Pour les séjours au Disney's Hotel Cheyenne dont les arrivées sont prévues jusqu'au 30 juin : un surclassement sera proposé au Disney's Newport Bay Club.
- Pour les séjours au Disney's Davy Crockett Ranch :
  - Pour les arrivées du 17 juin 2021 au 30 juin 2021 : un surclassement sera proposé au Disney's Newport Bay Club,
  - Pour les arrivées du 1er au 12 juillet 2021 et du 9 novembre 2021 au 30 mars 2022, un séjour alternatif sera proposé au Disney's Hotel Cheyenne.
- Pour les séjours au Disney's Hotel Santa Fe :
  - Pour les arrivées du 17 juin 2021 au 30 juin 2021 : un surclassement sera proposé au Disney's Newport Bay Club.
  - Pour les arrivées du 1<sup>er</sup> au 31 juillet 2021 : un surclassement sera proposé au Disney's Hotel Cheyenne.
- Pour les séjours au Disney's Sequoia Lodge dont les arrivées sont prévues jusqu'au 30 novembre 2021 : un surclassement sera proposé au Disney's Newport Bay Club.

b) Annuler la réservation sans frais et recevoir le remboursement intégral du montant déjà versé. Vous pourrez effectuer une nouvelle réservation à une date ultérieure au tarif en vigueur au moment de celle-ci.

Toutes les réservations au sein d'hôtels fermés à la date d'arrivée prévue pour lesquelles aucun acompte n'a été versé ni/ou aucun contrat retourné signé par l'organisateur du groupe (même si la date d'option n'est pas encore passée) sont considérées comme annulées et ne pourront pas bénéficier de la politique de transfert sans frais de réservation.

### **Pour les billets groupes datés :**

#### **Si la visite est prévue avant le 17 juin 2021 :**

Deux possibilités vous sont proposées :

- Choisir de réserver les billets au même prix, pour une nouvelle date de visite, dans une période tarifaire équivalente à la réservation initiale avant le 30 septembre 2021 (soumis à disponibilité). Les réservations devront être modifiées avant la date de visite prévue.
- Annuler la réservation et recevoir le remboursement intégral.

#### **Si la visite est prévue à partir du 17 juin 2021 :**

La réservation est confirmée, nous serons heureux de vous accueillir comme prévu.

### **Pour les billets non datés CSE Collectivités :**

- Si vos clients sont en possession d'un billet non daté CSE Collectivités produit avant le 30 septembre 2020, sa validité est étendue **jusqu'au 30 Septembre 2021**. Leur billet sera valide aux mêmes conditions que celui de leur billet d'origine dès la réouverture des Parcs.
- Si vos clients sont en possession d'un billet non daté CSE Collectivités produit à partir du 1er octobre 2020, sa validité initiale reste **inchangée**.

### **Pour les billets offre spéciale CSE Collectivités :**

- Si vos clients sont en possession de **billets « offre spéciale CE Hiver 2020 »** valables initialement jusqu'au 5 novembre 2020, la date de validité est désormais prolongée **jusqu'au 30 septembre 2021**. La date limite de reprise des billets est fixée au 28 octobre 2021.
- Si vos clients sont en possession de **billets « offre spéciale CE Hiver 2021 »** valables initialement jusqu'au 1er avril 2021, la date de validité est désormais étendue pour n'importe quelle date de visite (soumis à disponibilité) **jusqu'au 30 septembre 2021**. La date limite de reprise des billets est fixée au 28 octobre 2021.

### **Pour les Pass Annuels :**

- Si vos clients sont en possession d'un Pass Annuel, sa durée de validité ainsi que ses avantages (en fonction du type de Pass Annuel) seront prolongés du nombre de jours de fermeture de la destination, à compter de la date d'expiration initiale du Pass Annuel.
- Tous les Pass Annuels temporaires (contremarque) doivent être téléchargés avant leur date d'expiration initiale. Tous les Pass Annuels temporaires qui ont expiré entre le 30 octobre 2020 et le 17 juin 2021 seront automatiquement prolongés **jusqu'au 30 septembre 2021**.
- Veuillez noter que la vente de nouveaux Pass Annuels est temporairement suspendue. Nous vous invitons à consulter régulièrement notre site internet afin d'être informé de la date de réouverture des ventes.

Nous vous invitons également, vous et vos clients, à vérifier les dernières mises à jour concernant notre destination sur [www.disneylandparis.com](http://www.disneylandparis.com).

**Ces conditions commerciales prennent effet le 17 mai 2021 et annulent et remplacent toute politique précédente relative aux mêmes périodes qui vous a été communiquée, et peuvent être modifiées à tout moment sans préavis auquel cas nous vous informerons des dernières modifications.**

Nous apprécions votre patience pendant que nous œuvrons à répondre à toutes vos demandes. Nos équipes commerciales et de réservation restent à votre disposition si vous avez des questions complémentaires et nous vous remercions à l'avance de votre continuel soutien.

L'Équipe Commerciale de Disneyland Paris