

REVISION DES CONDITIONS COMMERCIALES DE DISNEYLAND PARIS – EFFECTIVE A PARTIR DU 6 MAI 2020
INFORMATION A DESTINATION DES PARTENAIRES COMMERCIAUX

Date : 20/05/2020

FERMETURE TEMPORAIRE DE DISNEYLAND PARIS

Cher partenaire commercial,

La sécurité et le bien-être de nos visiteurs et de nos employés restent la priorité première de Disneyland Paris. Faisant suite à la pandémie sans précédent de COVID-19 et en accord avec les mesures prises par les autorités françaises, Disneyland Paris restera fermé jusqu'à nouvel ordre. Nous sommes impatients et nous aurons le plaisir d'accueillir les visiteurs à nouveau dès que la situation le permettra.

Au cours de cette situation en constante évolution, nous avons procédé à des aménagements temporaires de notre politique de réservation et d'annulation pour les séjours touristiques. Ces aménagements de notre politique sont conformes aux recommandations émises dans le contexte de la pandémie de Covid-19 par la Direction Générale de la Justice et des Consommateurs de la Commission européenne. Dans le contexte actuel, nous sommes amenés à revoir fréquemment notre politique commerciale au fur et à mesure que la situation évolue. Vous trouverez ci-dessous les informations relatives aux impacts sur les réservations actuelles et à venir de séjours et de billets.

Réservations séjours

- Pour vos clients ayant une réservation dans l'un de nos hôtels (excepté *Disney's Hotel New York - The Art of Marvel*) dont l'arrivée est prévue d'ici au 14 juillet 2020 inclus :

Nous proposons deux possibilités. Vos clients peuvent :

- Annuler leur réservation et être remboursés intégralement du montant déjà versé
- Bénéficier d'un avoir, valable pendant 18 mois d'un montant équivalent à la somme déjà versée pour la réservation. Cet avoir leur permettra de faire une nouvelle réservation pour un séjour à Disneyland Paris à une date ultérieure. Vos clients pourront utiliser cet avoir pendant sa période de validité pour réserver au même prix un nouveau séjour équivalent¹ ou similaire sur de nouvelles dates proposées en fonction des dates initiales de la réservation, ou pour réserver un séjour différent soumis au prix de la nouvelle réservation et aux conditions en vigueur au moment de celle-ci.

A noter : Vous continuerez de bénéficier de l'offre de réservation préalablement communiquée, à savoir : la possibilité de réserver un nouveau séjour au même prix pour toute nouvelle date d'arrivée d'ici le 30 septembre 2020 (selon disponibilités). Cette offre est étendue pour des arrivées initialement prévues jusqu'au 14 juillet 2020 inclus (au lieu du 30 juin 2020 initialement).

Merci de nous communiquer l'option sélectionnée par votre client en remplissant le formulaire électronique B2B disponible sur notre site internet : <https://contact.disneylandparis.com/fr/>

- Pour vos clients ayant une réservation au *Disney's Hotel New York – The Art of Marvel* dont l'arrivée est prévue d'ici au 31 octobre 2020 inclus :

Au vu de la situation actuelle, nous avons dû mettre temporairement à l'arrêt la construction du *Disney's Hotel New York – The Art of Marvel*, et, comme vous pouvez vous en douter, ceci a des conséquences sur notre date d'ouverture initialement prévue (15 Juin 2020). A date, nous n'avons pas encore la possibilité d'annoncer une nouvelle date d'ouverture, mais nous espérons pouvoir le faire dès lors que nous aurons la possibilité de reprendre le chantier et d'évaluer le temps nécessaire pour finaliser les travaux.

Nous offrons à vos clients les deux mêmes options que celles détaillées plus haut.

- Pour vos clients ayant une réservation dont l'arrivée est prévue à partir du 15 juillet 2020 (et à partir du 1er novembre 2020 pour *Disney's Hotel New York – The Art of Marvel*)

Les réservations de vos clients sont confirmées. Nous ne manquerons pas de vous recontacter par email si la situation était amenée à évoluer. Cela dit, en raison du caractère exceptionnel du contexte actuel, vos clients ont également la possibilité de modifier ou annuler leur réservation actuelle sans frais (hors frais de transport conformément aux conditions générales de réservation).

¹ Pour toutes les dates (soumises à disponibilité) jusqu'au 30 septembre et pour certaines périodes à partir du 1er octobre en fonction de votre réservation initiale et pour un séjour dont les composantes sont équivalentes sur ces dates. Si le prix du nouveau séjour est inférieur, le prix le plus bas s'applique.

Merci de nous communiquer l'option sélectionnée par votre client en remplissant le formulaire électronique B2B disponible sur notre site internet : <https://contact.disneylandparis.com/fr/>

Si vous avez émis votre propre avoir :

Dans le cas où vous auriez émis votre propre avoir auprès de vos clients, les conditions concernant les avoirs détaillées ci-dessus s'appliqueront également, sous réserve que vous nous ayez informé des réservations pour lesquelles vous avez émis votre propre avoir. Nous vous invitons à nous faire parvenir d'ici le 1^{er} juillet 2020 la liste des réservations pour lesquelles vous avez émis un avoir afin que nous puissions appliquer ces conditions pour vos clients.

Dès que vous faites une nouvelle réservation pour vos clients ayant un avoir, nous vous remercions de bien vouloir nous communiquer également la référence de la réservation initiale afin de nous permettre de faire correspondre la nouvelle réservation à la réservation initiale.

Entre temps, nous allons procéder à l'annulation de toutes les réservations avec des arrivées du 1^{er} avril au 14 juillet 2020 qui sont toujours dans nos systèmes de réservation. Sachez que ces annulations ne vous empêchent aucunement d'effectuer une nouvelle réservation pour vos clients à un tarif similaire ou équivalent avec les conditions citées ci-dessus.

Billets Parcs

- La politique concernant les billets Parcs, précédemment communiquée le 30 mars 2020, reste inchangée à date.

Expérience dans les Parcs

Faisant suite à la pandémie sans précédent de COVID-19 et en accord avec les mesures prises par les autorités françaises, nous continuerons de vous informer des ajustements effectués sur nos opérations, programmes et événements.

A date :

- la Saison des Supers Héros Marvel (prévue du 28 mars au 7 juin) ainsi que l'événement Disneyland Paris Princess Run (prévu du 8 au 10 mai) n'auront pas lieu.
- Disneyland Paris Pride (6 juin 2020) et Electroland (prévu du 3 au 5 juillet 2020) seront respectivement reportés au 12 juin 2021 et au 2 au 4 juillet 2021. Nous serons heureux d'accueillir vos clients lors de ces événements et nous vous partagerons bientôt plus d'informations. Toutes les réservations pour ces événements de billets seuls ou avec un séjour dans l'un de nos hôtels seront annulées et remboursées. Nous travaillons sans relâche afin de garantir la richesse et la variété de l'expérience à Disneyland Paris lors de notre réouverture et nous sommes impatients de pouvoir accueillir à nouveau les visiteurs dès que la situation le permettra.

Certaines expériences, spectacles ou événements peuvent ne pas être disponibles ou peuvent être modifiés à la réouverture, en fonction de l'évolution des mesures sanitaires et de sécurité et des recommandations des autorités publiques.

Nous continuons actuellement à réorganiser notre Centre d'Appel afin de pouvoir répondre favorablement aux recommandations de télétravail des autorités françaises. Nous faisons face à un nombre d'appels extrêmement élevé et nous prévoyons que cela continue dans les prochains jours. Aussi, nous vous remercions par avance pour votre compréhension et votre patience, et nous faisons tout notre possible pour répondre à l'ensemble des demandes le plus rapidement possible. N'hésitez pas à consulter régulièrement notre site internet pour obtenir les dernières mises à jour www.disneylandparis.com.

Cette politique commerciale annule et remplace l'ensemble des versions communiquées précédemment et pourra être amenée à être modifiée à n'importe quel moment sans préavis. Nous vous en informerons le moment venu.

Nos équipes commerciales et de réservations restent à votre disposition si vous avez des questions complémentaires et nous vous remercions par avance pour votre soutien.

Bien cordialement,

L'équipe commerciale de Disneyland Paris