

MODIFICATION DES CONDITIONS COMMERCIALES
DATE D'EFFET 23 JUIN 2020
INFORMATION POUR LES PROFESSIONNELS DU TOURISME

Date 07/07/2020

REOUVERTURE DE DISNEYLAND PARIS

Cher Partenaire,

Disneyland Paris a annoncé aujourd'hui une réouverture par phase de sa destination, incluant le Parc Disneyland, le Parc Walt Disney Studios, le Disney's Newport Bay Club et Disney Village à partir du 15 juillet 2020. Cette réouverture est conforme aux normes édictées par les autorités publiques compétentes. Alors que nous accueillerons à nouveau du public à Disneyland Paris, la priorité reste la santé et la sécurité des Cast Members et des visiteurs.

De plus, Disneyland Paris a annoncé la réouverture progressive de plusieurs autres Hôtels et Resorts Disney incluant le Disney's Hotel Cheyenne le 20 juillet, le Disney's Hotel Santa Fe le 3 août et le Disneyland Hotel le 7 septembre. Le Disney's Sequoia Lodge et le Disney's Davy Crockett Ranch resteront fermés cet été et rouvriront à une date annoncée ultérieurement.

Comme précédemment indiqué, au vu de la situation actuelle sans précédent que nous traversons, et en accord avec les mesures gouvernementales, nous avons dû mettre temporairement à l'arrêt la construction du *Disney's Hotel New York – The Art of Marvel*, et ceci a des conséquences sur notre date d'ouverture initialement prévue (le 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 sommes impatients de pouvoir accueillir bientôt vos clients à *Disney's Hotel New York – The Art of Marvel* lorsque la situation le permettra de nouveau.

Mesures de Sécurité et Expérience Visiteur

La réouverture progressive de la destination s'appuie sur une approche volontariste, avec des mesures d'hygiène et de sécurité renforcées pour les Cast Members et les visiteurs. Ces mesures comprennent une capacité d'accueil limitée et la nécessité de réserver son billet ou séjour à l'avance pour permettre le contrôle du nombre de visiteurs quotidien, répondant ainsi aux normes applicables en matière de distanciation physique (voir détails ci-dessous). En conséquence, certaines expériences, spectacles ou événements seront indisponibles ou pourront être modifiés lors de la réouverture en fonction de l'évolution des mesures de sécurité et sanitaires et des recommandations des pouvoirs publics. Cela inclut notamment des expériences comme la *Disney Stars on Parade* et le spectacle nocturne *Disney Illuminations* qui seront de retour à une date ultérieure.

Le Roi Lion et *Les Rythmes de la Terre* et *Le Rythme de la Jungle* – deux spectacles plébiscités par nos visiteurs – reviendront plus tard cet été. Bien que les rencontres avec les Personnages Disney soient temporairement suspendues, les Personnages seront présents dans les parcs pour divertir et amuser les visiteurs de façon inédite. D'autres expériences comme les aires de jeu, ou les ateliers de maquillage et de relooking seront également momentanément indisponibles. De plus, les files Single Rider et le service FASTPASS seront temporairement suspendus pour permettre d'organiser au mieux les files d'attentes des attractions. Les Cast Members et les visiteurs de 11 ans et plus devront aussi porter un masque sur l'ensemble de la destination. Veuillez consulter et demander à vos clients de consulter également le détail de nos mesures de sécurité disponibles sur <https://www.disneylandparis.com/fr-fr/mesures-sanitaires/> pour s'assurer qu'ils ont été pleinement informés des mesures spécifiques qui s'appliqueront pendant leur séjour à Disneyland Paris.

Message commercial

Pour les séjours pendant la période de fermeture des parcs avec des dates d'arrivées jusqu'au 14 juillet 2020, notre politique communiquée le 6 mai 2020 s'applique toujours.

Pour les futurs séjours à Disneyland Paris avec une arrivée au 15 juillet 2020 et au-delà :

Comme cité précédemment, nos hôtels Disney vont rouvrir de manière progressive en commençant par le Disney's Newport Bay Club le 15 juillet 2020. Si vous avez réservé pour vos clients un séjour au Disney's Newport Bay Club à cette date ou après, la réservation de vos clients est confirmée. Cependant, le Disney's Sequoia Lodge et le Disney's Davy Crockett Ranch resteront fermés au cours de l'été et l'annonce de leur réouverture interviendra ultérieurement. Nous vous recontacterons par email dès lors que la situation évoluera.

Si l'hôtel que vous avez réservé pour vos clients n'est pas prévu d'être ouvert à leur date d'arrivée, trois options leur sont proposées :

1. Maintenir la date d'arrivée de vos clients et leur proposer un hôtel alternatif :
 - ⇒ Nous sommes heureux de leur offrir une catégorie d'hôtel équivalente ou supérieure sans payer de supplément. Dans le cas des clients séjournant à l'hôtel Disneyland, comme nous n'avons pas d'autre hôtel Disney de catégorie équivalente, nous proposons de les reloger au Disney's Newport Bay Club et nous rembourserons la différence de prix entre les deux hôtels.
2. Si vos clients souhaitent maintenir leur réservation à l'hôtel initialement réservé, ils peuvent annuler et reporter leur date d'arrivée jusqu'au 15 octobre 2020 sans frais (soumis à disponibilité), et réserver une nouvelle date au même prix, une fois la date de réouverture de l'hôtel connue. La différence de prix sera remboursée à votre client si la nouvelle réservation est moins chère.
3. Si vos clients préfèrent annuler leur réservation, nous annulerons et rembourserons la réservation sans frais d'annulation.

Note : Pour une date d'arrivée au-delà du 15 octobre, le nouveau prix et conditions s'appliqueront pour la nouvelle réservation. Nous rembourserons la différence si le prix du nouveau séjour est moins cher et réclamerons le complément si le prix du nouveau séjour est plus cher.

Veillez consulter l'annexe pour prendre connaissance des détails complets de nos options de changements d'hôtels proposés.

Si la réservation de vos clients inclut une formule repas, celle-ci sera ajustée pour refléter la formule correspondant au nouvel hôtel proposé.

- Si la nouvelle réservation est confirmée dans un hôtel de catégorie supérieure, la formule repas sera modifiée sans supplément.
- Si la catégorie de l'hôtel confirmé est inférieure, la différence de prix de la formule repas sera remboursée.
- Pour les formules repas gratuites et incluses dans les forfaits, nous ajusterons la formule repas afin qu'elle corresponde à celle de l'hôtel de la nouvelle réservation. Enfin, si la catégorie de l'hôtel confirmé est inférieure, l'ajustement du prix du forfait tiendra compte de cette modification de la formule forfait repas.

Tout changement au calendrier de réouverture progressive de nos hôtels vous sera communiqué et indiqué sur notre site web : <https://www.disneylandparis.com/fr-fr/services-visiteurs/mesures-exceptionnelles-conditions-commerciales/>

- ⇒ Nous vous invitons à contacter vos clients pour les informer de ces changements et des options qui leur sont proposées afin qu'ils puissent vous faire connaître leur choix conformément au Règlement sur les Voyages à Forfait et les Arrangements de Voyages Liés.

Billetterie et Système de réservation

Nos ventes sont ouvertes pour vous permettre d'acheter des billets et de réserver des forfaits pour vos clients via vos moyens habituels de réservation : le T/O Desk de Disneyland Paris, nos plateformes de réservation B2B ou notre centre d'appels CRO. Toutefois, étant donné que la capacité de nos parcs Disney sera limitée de manière significative pour respecter les exigences gouvernementales et les normes applicables en matière de distanciation physique, Disneyland Paris gèrera la fréquentation grâce à un nouveau système de réservation pour l'accès aux parcs Disney.

Billets :

- Jusqu'à nouvel ordre, Disneyland Paris ne vendra pas de billets aux entrées des parcs et tous les clients devront avoir préacheté leurs billets. Nous leur recommandons très fortement de pré-enregistrer leur jour spécifique de visite sur la plateforme d'inscription qui sera mise en ligne début juillet.
- Plateforme d'inscription : Afin d'assurer l'entrée dans les parcs Disney, tous les détenteurs de billets non datés, y compris les détenteurs de Pass Annuel, devront s'inscrire sur une plateforme d'inscription pour obtenir une réservation d'entrée aux parcs Disney avant leur arrivée (selon disponibilité).

Pour vos clients déjà en possession de billets non datés ou Pass Annuel nous recommandons fortement de s'enregistrer sur notre plateforme d'inscription pour garantir l'accès à Disneyland Paris le jour choisi pour leur visite (sujet à disponibilité). L'inscription sera obligatoire pour tous les nouveaux billets et Pass Annuels achetés ; en l'absence d'inscription, les clients pourraient se voir refuser l'accès aux parcs le jour de leur visite. Veuillez-vous assurer de contacter tous les clients qui ont déjà acheté des billets parcs non datés ou Pass Annuels pour les informer de ce changement important.

Et pour vos clients effectuant des achats de billets non datés et Pass Annuels à compter de ce jour, veuillez mettre à jour vos outils de communication en conséquence et informer vos clients de ce changement nouveau et important pour sécuriser leur accès aux Parcs Disney. Cette plateforme d'inscription sera disponible à <https://www.disneylandparis.com/fr-fr/enregistrement-billets/> et sera mise en ligne début juillet 2020. La pré-inscription sera soumise à disponibilités. Nous vous fournirons prochainement un guide de l'utilisateur pour aider vos clients à réserver leur journée de visite sur la plateforme et garantir ainsi leur accès aux parcs Disney. Veuillez-vous assurer de contacter tous les clients qui ont déjà acheté des billets d'accès aux parcs, pour les informer de ce changement important.

Pour les partenaires commerciaux qui vendent des billets d'accès aux parcs Disney sous forme de bons d'échange papier ou électronique, ou de billets physiques qui doivent en principe être récupérés par les clients à l'entrée de nos parcs Disney, vos clients seront tenus d'appeler notre Centrale de Réservations au numéro de téléphone qui vous sera communiqué à cet effet pour demander leur inscription à la date de visite choisie afin de garantir leur accès aux parcs Disney.

Forfaits séjours :

- Les clients bénéficiant de forfaits pour un séjour dans un Hôtel Disney, Disney Nature Resorts et hôtels partenaires s'ils ont été réservé directement auprès de Disneyland Paris, ont un accès aux parcs garanti pour la durée de leur séjour et ne sont pas tenus de s'inscrire à l'avance sur le nouveau système de réservation de visite des parcs Disney. Les billets parcs inclus dans les forfaits continueront d'être remis à vos clients lors de l'enregistrement à leur hôtel. Les billets datés, tels que ceux dits LOS Fulfillment, réservés via Disneyland Paris et associés à des nuits d'hôtel dans les hôtels Partenaires et Villages Nature Paris bénéficieront également d'un accès garanti aux parcs Disney et ne seront pas tenus de s'inscrire à l'avance sur le nouveau système de réservation
- Dans le cadre de notre politique de réouverture, nous ne ferons pas de promotion proactive des offres et des remises dans notre communication et nous vous prions de bien vouloir également suivre ces lignes directrices. Pour lancer la réouverture de notre Resort, nous avons développé pour vous et vos clients un plan d'Avantage Été qui offre les bénéfices suivants : Séjour jusqu'à -30% et enfants de moins de 12 ans gratuits pour les arrivées jusqu'au 30 septembre 2020 et pour une période de réservation du 23 juin au 29 septembre 2020.
- En tant que partenaire distributeur, veuillez-vous assurer que les supports marketing mettent en évidence l'avantage sur le prix plutôt que la remise. Le message d'activation des ventes devrait être formulé comme un **avantage**, et éviter les formulations « jusqu'à 30 % de remise ». La remise devra être mentionnée dans les conditions détaillées de l'offre et les éléments techniques qui vous ont été remis.

⇒ Pour rassurer davantage vos clients, tous les forfaits, y compris l'Avantage Été bénéficieront jusqu'à nouvel ordre de notre garantie zen : Conditions de réservation les plus flexibles, avec **des frais de modification et d'annulation gratuits jusqu'à 7 jours avant la date d'arrivée** (sauf pour le transport pour lequel les conditions de modifications et d'annulations standards continueront de s'appliquer). Les modifications et annulations à moins de 6 jours de la date d'arrivée s'appliqueront telles que stipulé dans nos conditions de vente. Le détail de nos conditions est disponible sur <https://www.disneylandparis.com/fr-fr/services-visiteurs/mesures-exceptionnelles-conditions-commerciales/>.

Produits et services momentanément indisponibles pendant la phase de réouverture :

En raison des nouvelles mesures de sécurité mises en œuvre pendant notre réouverture progressive, les produits et services suivants que vous avez peut-être réservés à l'avance pour vos clients ne seront pas disponibles jusqu'à nouvel ordre et pour le moment ceux réservés jusqu'au 30 septembre 2020 seront donc annulés sans frais et remboursés :

- Billets Fastpass
- Le dîner- spectacle La Légende de Buffalo ... avec Mickey et ses amis !
- Repas avec personnages à l'Auberge de Cendrillon, Inventions & Café Mickey
- Célébration de l'expérience et L'Expérience Signature le Roi Lion à Disneyland®
- Excursion à Paris – une journée sous le signe de Ratatouille (jusqu'au 31 août 2020)

Alors que Disneyland Paris s'apprête à rouvrir ses portes, nous vous invitons, vous et vos clients, à consulter le site www.disneylandparis.com pour obtenir les dernières mises à jour sur nos expériences. Les visiteurs peuvent continuer à découvrir la magie de Disneyland Paris à travers athome.DisneylandParis.com, et utiliser #Disneymagicmoments sur les médias sociaux pour partager leurs histoires.

Ces conditions commerciales prennent effet le 23 juin 2020 et annulent et remplacent toute politique précédente qui vous a été communiquée, et peut être modifiée à tout moment sans préavis auquel cas nous vous informerons des dernières modifications. Pour des séjours avec des arrivées jusqu'au 14 juillet 2020, notre politique du 6 mai 2020 s'applique toujours.

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

ANNEXE – LES OPTIONS DE CHANGEMENTS D'HOTELS PROPOSEES (Sujet à disponibilité)

Mise à jour : 7/07/2020

Hôtel	Ouverture Programmée	Dates d'arrivée De / à	Proposition de modification de réservation
Disney's Newport Bay Club	15 Juillet 2020	15 Juillet 2020 / et au-delà	Pas de modification d'hôtel
Disney's Hotel Cheyenne	20 Juillet 2020	15 Juillet / 19 Juillet 2020	Surclassement au Disney's Newport Bay Club sans supplément
		20 Juillet / et au-delà	Pas de modification d'hôtel
Disney's Hotel Santa Fe	3 Août 2020	15 Juillet / 19 Juillet 2020	Surclassement au Disney's Newport Bay Club sans supplément
		20 Juillet / 2 Août 2020	Modification de la réservation au Disney's Hotel Cheyenne (hôtel de catégorie équivalente au même prix)
		3 Août 2020 / et au-delà	Pas de modification d'hôtel
Disneyland Hotel	7 Septembre 2020	15 Juillet / 6 Septembre 2020	Proposition de modifier la réservation au Disney's Newport Bay Club et remboursement de la différence de prix entre les deux hôtels
		7 Septembre 2020 / et au-delà	Pas de modification d'hôtel
Disney's Sequoia Lodge	Pas encore déterminée	15 Juillet / 30 septembre 2020 (*)	Surclassement au Disney's Newport Bay Club sans supplément
Disney's Davy Crockett Ranch	Pas encore déterminée	15 Juillet / 19 Juillet 2020	Transfert au Disney's Newport Bay Club sans supplément
		20 Juillet / 30 septembre 2020 (*)	Modification de la réservation au Disney's Hotel Cheyenne ou Disney's Hôtel Santa Fe (hôtel de catégorie équivalente au même prix)
Villages Nature Paris	22 Juin 2020	15 Juillet / et au-delà	Pas de modification d'hôtel
Radisson Blu Hotel Paris Marne-la-Vallée	15 juillet	15 Juillet 2020 / et au-delà	Pas de modification d'hôtel
Vienna House Dream Castle Hotel	1 ^{er} août	15 Juillet / 29 juillet	Surclassement au Disney's Newport Bay Club sans supplément
		1 ^{er} août 2020 et au-delà	Pas de modification d'hôtel
Vienna House Magic Circus Hotel	1 ^{er} août	15 Juillet / 29 juillet	Surclassement au Disney's Newport Bay Club sans supplément
		1 ^{er} août 2020 et au-delà	Pas de modification d'hôtel
Algonquin's Explorers Hotel	15 juillet	15 Juillet 2020 / et au-delà	Pas de modification d'hôtel
Campanile Val de France	15 juillet	15 Juillet 2020 / et au-delà	Pas de modification d'hôtel
Adagio Marne-la-Vallée Val d'Europe	13 juillet	15 Juillet 2020 / et au-delà	Pas de modification d'hôtel
B&B Hotel	15 juillet	15 Juillet 2020 / et au-delà	Pas de modification d'hôtel
Hôtel L'Elysée Val d'Europe	29 juin	15 Juillet 2020 / et au-delà	Pas de modification d'hôtel

(*) La date du 30 septembre 2020 n'est pas en lien avec une éventuelle date de réouverture de ces établissements