

Date : 30/11/2020

FERMETURE TEMPORAIRE DE DISNEYLAND PARIS

Cher Partenaire,

Nous espérons pouvoir ouvrir Disneyland Paris du 19 décembre au 3 janvier prochains, malheureusement les dernières annonces du gouvernement ne nous le permettent pas. Par conséquent, nos parcs et hôtels resteront fermés pendant la période de Noël.

Nous sommes impatients de pouvoir accueillir à nouveau vos clients lors de notre réouverture dès le 13 février 2021. Si vous avez des réservations pour vos clients pendant les périodes indiquées ci-avant, vous trouverez la mise à jour de nos conditions commerciales ci-dessous.

Nous ne manquerons pas de vous tenir informé et vous demandons de consulter régulièrement les dernières évolutions sur notre site.

Nous vous remercions ainsi que vos clients de votre fidélité et de votre compréhension durant cette période difficile.

Aménagement temporaire de la politique de réservation et d'annulation

Durant cette situation en constante évolution, 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. N'hésitez pas à consulter régulièrement cette section pour obtenir les dernières mises à jour.

Réservations Séjours Hôtels pour Individuels

Pour vos clients ayant effectué une réservation pour une date d'arrivée jusqu'au 12 février 2021 inclus :

Nous ne sommes pas en mesure d'accueillir vos clients à Disneyland Paris pendant cette période et sommes donc dans l'obligation d'annuler leur séjour. Nous serons toutefois heureux d'accueillir vos clients pour une date de séjour ultérieure.

- Vos clients peuvent reporter leur voyage et décider de faire une nouvelle réservation. Nous transférerons le montant prépayé le cas échéant sur leur nouvelle réservation. Nous leur rembourserons la différence si le montant de la nouvelle réservation est inférieur à leur réservation initiale. Vos clients devront payer la différence si le montant de la nouvelle réservation est supérieur à celui de leur réservation initiale.
- Si vos clients décident d'annuler leur réservation, ils recevront le remboursement intégral des montants payés.

Si vos clients ont réservé un « Séjour Irrésistible » pour une date d'arrivée pendant notre fermeture, nous avons le plaisir de leur proposer de réserver un nouveau « Séjour Irrésistible » pour une arrivée entre le 13 février et 31 mars 2021. **Si vos clients réservent le même séjour dans la même période tarifaire que leur séjour initial, le même prix leur sera appliqué** (hors transport). Si vos clients optent pour un autre séjour ou une autre saison tarifaire, la différence de prix leur sera appliquée.

Si vos clients ont réservé l'un de nos autres forfaits pour une date d'arrivée pendant notre fermeture, nous avons le plaisir de leur proposer l'option de :

- réserver un nouveau séjour dans le cadre de notre Avantage Hiver pour bénéficier **jusqu'à -35% de remise avec enfants de moins de 12 ans gratuits** (soumis à conditions) au tarif alors en vigueur, pour une arrivée du 13 février au 31 mars 2021. Le prix de la réservation de vos clients sera ajusté en conséquence,
- ou à compter du 3 décembre 2020, vous pourrez réserver pour vos clients une nouvelle réservation pour une arrivée prévue à partir du 1er avril 2021 aux conditions tarifaires en vigueur.
- si le séjour de vos clients était initialement prévu pour une arrivée entre le 19 décembre 2020 et le 3 janvier 2021 inclus et si vous réservez un nouveau forfait touristique pour vos clients au plus tard le 12 février 2021 pour une arrivée jusqu'au 30 septembre 2021 inclus, nous leur offrirons une carte cadeau d'une valeur de 100€ à dépenser à Disneyland Paris (*) pendant leur séjour. Cette offre est exclusivement réservée aux clients ayant une réservation pour une arrivée entre le 19 décembre 2020 et le 3 janvier 2021 qui a dû être annulée du fait de la fermeture de Disneyland Paris et ne saurait être proposée par ailleurs ; aussi nous vous demandons de ne pas publier cet avantage de carte cadeau de 100€ sur vos sites web ou autres outils promotionnels, mais l'intégrer uniquement dans votre communication aux clients concernés,

() Offre exclusivement réservée aux clients ayant réservé un forfait, y compris avec un Séjour Irrésistible, pour une arrivée entre le 19 décembre 2020 et le 3 janvier 2021 et pouvant être cumulée avec notre Avantage Hiver 2021. La Carte Cadeau est valable dans les boutiques et restaurants des Parcs Disney®, les boutiques, restaurants et bars opérés par Disneyland® Paris à Disney Village® ainsi que dans les restaurants, bars, boutiques et conciergeries des Hôtels Disney. La Carte Cadeau est valable pendant 30 jours à compter de sa délivrance. La Carte Cadeau ne peut pas être rechargée et les montants chargés sur la carte ne peuvent pas être remboursés. En cas de perte, de vol ou de détérioration, la carte ne sera ni remplacée ni remboursée. La Carte Cadeau ne peut pas être vendue.*

Ces conditions s'appliquent également pour les réservations de chambres d'hôtels hors forfait touristique, à l'exception de la carte cadeau de 100€ qui ne s'applique qu'aux forfaits séjours.

Si vos clients choisissent d'effectuer une nouvelle réservation, nous vous invitons à contacter notre centrale de réservation pour effectuer leur réservation.

Pour vos clients ayant effectué une réservation pour une date d'arrivée à compter du 13 février 2021 :

Le séjour à Disneyland Paris que vous avez réservé pour vos clients est confirmé. Nous prendrons contact avec vous si la situation venait à évoluer.

Réservations Séjours Hôtels pour Groupes Loisirs

Pour vos réservations en dates d'arrivées jusqu'au 12 février 2021 :

Nous ne sommes pas en mesure d'accueillir vos clients à Disneyland Paris pendant cette période et sommes donc dans l'obligation d'annuler votre réservation. Néanmoins, nous serons heureux d'accueillir vos clients pour une nouvelle date de séjour.

- Vous pouvez reporter leur voyage et décider de faire une nouvelle réservation. Nous transférerons le montant prépayé le cas échéant sur leur nouvelle réservation. Nous vous rembourserons la différence si le montant de la nouvelle réservation est inférieur à votre réservation initiale. Vous devrez payer la différence si le montant de la nouvelle réservation est supérieur à votre réservation initiale.
- Si vous décidez d'annuler la réservation, vous recevrez le remboursement intégral de votre réservation.

Pour vos réservations avec une date d'arrivée à compter du 13 février 2021 :

Le séjour à Disneyland Paris que vous avez réservé pour vos clients est confirmé. Nous prendrons contact avec vous si la situation venait à évoluer.

Billets Parcs et Pass Annuels

- Si vos clients sont en possession d'un billet non daté (**) produit entre le 15 mars 2019 et le 30 septembre 2020, sa durée de validité est prolongée jusqu'au 30 septembre 2021 avec les mêmes conditions d'accès aux Parcs et de périodes de validité (selon le type de billet) à la réouverture des Parcs.
Les billets produits entre le 1er octobre 2020 et le 25 novembre 2020 conservent leur durée de validité initiale excepté les billets de la gamme Mini, Magic et Super Magic prolongés jusqu'au 30 septembre 2021. Les billets Super Magic produits entre le 1er octobre et le 5 novembre 2020 conservent leur durée de validité de 1 an.
- Si vos clients sont en possession de billets individuels datés ou billets pour la navette Disneyland Paris Express au départ / jusqu'à Paris achetés auprès de Disneyland Paris, ils seront automatiquement annulés et intégralement remboursés.
Les billets "LOS Fulfillment" et billets pour le dîner spectacle la Légende de Buffalo Bill avec Mickey et ses Amis non inclus dans un forfait séjour seront automatiquement annulés et intégralement remboursés.
- Les billets groupes datés pour une visite pendant la fermeture de nos parcs seront annulés et remboursés à moins que vous n'optiez, avant le 12 janvier 2021, pour un report de la visite, selon disponibilité, jusqu'au 30 juin 2021, pour une date équivalente au calendrier de visite de la réservation initiale.
- Si vos clients sont en possession d'un Pass Annuel, il sera automatiquement prolongé du nombre de jours durant lesquels les Parcs seront fermés. Tous les Pass Annuels temporaires qui expirent entre le 30 octobre 2020 et le 12 février 2021 inclus seront automatiquement prolongés jusqu'au 31 mars 2021.

(**) à l'exception des billets « offre spéciale CE Hiver 2020 » expirant initialement le 31 Mars 2020, dont la date de validité est étendue jusqu'au 31 Mars 2021.

Nous vous invitons à contacter vos clients pour les informer de ces modalités et des options qui leur sont proposées afin, s'ils décident de procéder à une nouvelle réservation, qu'ils puissent vous faire connaître leur choix. Nous vous invitons également, vous et vos clients, à vérifier les dernières mises à jour concernant notre destination sur www.disneylandparis.com.

Ces conditions commerciales prennent effet le 25 novembre 2020 et annulent et remplacent toute politique précédente relative aux mêmes périodes 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 dont les arrivées sont prévues à compter du 13 février 2021, notre politique communiquée précédemment s'applique toujours.

Nous apprécions la patience de nos partenaires pendant que nous œuvrons à répondre à toutes vos demandes. Pour les informations les plus à jour, nous vous invitons à consulter notre site internet www.disneylandparis.com. 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