

Informations sur le Covid-19

FOIRE AUX QUESTIONS

J'ai réservé un séjour pendant la période de fermeture de vos parcs, dois-je vous contacter ?

Si vous avez réservé un séjour pendant les dates de fermeture d'un domaine, aucune démarche n'est nécessaire de votre part. Nous prendrons contact avec vous par SMS et par e-mail.

Quelle est votre politique de compensation ?

Il y a 3 situations dans lesquelles notre politique de compensation s'applique :

1. Séjour annulé

Si vous êtes concernés par la fermeture d'un de nos domaines parce que vous avez réservé un séjour pendant cette période, vous recevrez par e-mail un bon digital équivalent à l'intégralité des sommes que vous avez versées. Vous pourrez ainsi utiliser ce bon pour réserver un nouveau séjour équivalent à la totalité des sommes versées au plus tard 18 mois après émission de votre avoir. Pour tous les séjours annulés entre le 1er mars 2020 et le 15 septembre 2020, votre bon est valable 18 mois à compter de la date d'émission du bon.

2. Séjour interrompu

Si votre séjour a été interrompu, vous recevrez un bon digital d'une valeur équivalent aux nombres de jours restants sur votre séjour par e-mail. Vous pourrez utiliser ce bon pour réserver un nouveau séjour au plus tard 18 mois à compter de la date d'émission du bon.

3. Mesure commerciale accompagnant la capacité d'accueil limitée de nos infrastructures pendant votre séjour sur la période du 13 mars 2020 sur les domaines néerlandais et français ou sur la période du 15 mars 2020 au Park Bostalsee Si vous étiez dans un de nos domaines français ou néerlandais le week-end du 13 mars 2020 ou dans le domaine du Park Bosalsee le 15 mars 2020, vous recevrez une compensation pour la capacité d'accueil limitée de nos infrastructures, Aqua Mundo inclus. Vous avez été informé sur place des montants de compensation. Vous recevrez un bon digital d'une valeur équivalent au montant qui vous a été communiqué par e-mail. Vous pourrez utiliser ce bon pour réserver un nouveau séjour au plus tard 18 mois à compter de la date d'émission du bon.

Quand recevrai-je mon bon ?

Vous recevrez votre bon par e-mail dans les prochaines semaines.

Le bon digital vous est adressé par centerparcsvoucher.fr@groupepvcp.com.

N'hésitez pas à regarder dans vos courriers indésirables.

Les e-mails envoyés par cette adresse sont générés automatiquement. Merci de ne pas répondre ou écrire à cette adresse mail. Tous les e-mails envoyés sur cette adresse mail ne seront pas traités.

Est-ce que je peux déjà réserver mon séjour sans mon bon ?

Non, cela n'est pas possible. Nous vous demandons d'attendre de recevoir votre bon par e-mail. Dès que vous l'aurez reçu, vous pourrez effectuer votre réservation sur notre site.

Comment puis-je effectuer ma réservation avec le bon ?

Vous pouvez **utiliser ce bon digital sur notre site web** (à l'étape 3 "Paiement" du tunnel de réservation) ou en **contactant notre Service Clients**.

Pour consulter toutes les conditions de votre bon digital, [cliquez ici](#).

Le bon vous est adressé par centerparcsvoucher.fr@groupepvc.com à l'adresse mail que vous avez utilisée pour effectuer votre réservation. N'hésitez pas à regarder dans vos courriers indésirables.

Les e-mails envoyés par cette adresse sont générés automatiquement. Merci de ne pas répondre ou écrire à cette adresse mail. Tous les e-mails envoyés sur cette adresse mail ne seront pas traités.

Tous nos codes ont en majuscules, par exemple : FIYZGLKTDHZ4GJDJVZ1E = fiyzglktdhz4gjdjvz1e. Attention de ne pas confondre la lettre O avec le chiffre 0.

Si vous utilisez votre bon digital pour réserver sur notre site et que le montant de celui-ci est supérieur au montant de votre séjour, **le solde de votre bon reste disponible** sous la même référence.

Vous pourrez alors solder votre séjour en contactant notre service client ou réserver un second séjour via notre site Web ou depuis votre espace My CP.

À ce jour, votre espace **My CP permet uniquement la réservation d'un séjour ainsi que son paiement intégral** en carte bancaire ou avec votre bon digital.

Est-ce que je peux annuler ma réservation ?

Des mesures exceptionnelles ont été mises en place par le gouvernement afin de maintenir la stabilité économique du pays et notamment celle du secteur du tourisme, en autorisant spécifiquement les professionnels du tourisme à émettre un bon au titre des séjours annulés du fait de la crise du fait de cette crise sanitaire.

Sont concernées toutes les annulations pour une destination en France faites entre le 1er mars et le 15 septembre 2020, ainsi que pour les destinations en Allemagne, Belgique et Pays-Bas pour les clients français.

Nous vous proposerons un bon digital dont la valeur correspond au montant intégral que vous avez versé, à valoir 18 mois à compter de la date d'émission du bon. Avec ce bon digital, vous serez en mesure de réserver un nouveau séjour. Les informations sur l'utilisation du bon vous seront précisées dans l'e-mail qui accompagne l'envoi.

A l'exclusion de la période susmentionnée et des clients soumis à cette réglementation, si vous souhaitez annuler votre réservation, les conditions générales de ventes s'appliquent. Vous pouvez les retrouver ici:

https://www.centerparcs.fr/fr-fr/conditions-generales-vente_ms

Est-ce que je peux me faire rembourser mon séjour ?

Les mesures exceptionnelles mises en place par le gouvernement afin de maintenir la stabilité économique du pays autorisent spécifiquement les professionnels du tourisme à émettre un bon au titre des séjours annulés du fait de la crise du fait de cette crise sanitaire.

Ainsi, vous recevrez un bon digital qui équivaut à l'intégralité des sommes que vous avez versées et que vous pourrez utiliser pour réserver un prochain séjour à valoir 18 mois à compter de la date d'émission du bon.

Nous espérons que vous comprendrez qu'ainsi nous vous offrons de la flexibilité et que nous nous adaptons au mieux à cette situation exceptionnelle.

Si toutefois, au bout des 18 mois de report offerts, vous étiez dans l'impossibilité de réserver un nouveau séjour, nous vous rembourserons votre séjour dans son intégralité.

J'ai déjà effectué mon report, est-ce que je peux à nouveau décaler mon séjour dans une période de 18 mois ?

Oui, vous le pouvez. Veuillez contacter notre Service Clients qui vous accompagnera dans cette démarche.

Nous nous attendons à un grand nombre d'appels au cours des prochains jours, nous nous engageons auprès de nos clients à répondre le plus rapidement possible à toutes leurs demandes, nous les remercions par avance pour leur patience et leur compréhension.