

**Frequently Asked Questions (FAQ)**  
zur Center Parcs Agenturseite [www.centerparcs.ch/agentur](http://www.centerparcs.ch/agentur)

**Agenturanmeldung**  
**Provision/Abrechnung**  
**Buchungsabwicklung**  
**Zahlungsverkehr**  
**Versand der Unterlagen**  
**Sonstiges**

**Agenturanmeldung**

**1. Muss ich mich als Agentur anmelden, wenn ich das Online Buchungstool auf der Center Parcs Agenturseite nutzen will?**

Um das Center Parcs Online-Buchungstool nutzen zu können, benötigst du eine eigene Center Parcs Agenturnummer und ein Passwort. Dein persönliches Passwort erstellst du direkt bei der Registrierung. Deine individuelle Agenturnummer wird angezeigt, nachdem du unser Anmeldeformular auf der Startseite ausgefüllt hast.

**2. Was mache ich, wenn ich mein Passwort vergessen habe oder ändern möchte?**

Für die Änderung deines Passwortes klicke bitte auf „**Passwort vergessen?**“ unterhalb des Anmelde-Buttons.

In dem Eingabefenster, das dann angezeigt wird, gib bitte zunächst deine E-Mail-Adresse ein und klicke anschliessend auf „Passwort zurücksetzen“.

**Wichtig:** Die E-Mail-Adresse muss mit den Angaben bei deiner Registrierung für die Agenturseite übereinstimmen! Andernfalls können deine Daten nicht korrekt zugeordnet werden und du erhältst eine Fehlermeldung.

Anschliessend erhältst du eine E-Mail mit dem Link „Neues Passwort anfordern“. Nach klicken auf den Link erscheint ein Eingabefenster „Mein Passwort zurücksetzen“. Hier gibst du bitte ein neues Passwort deiner Wahl ein und bestätigst es. Dein neues Passwort ist sofort aktiv.

**3. Was mache ich, wenn ich meine Agenturnummer vergessen habe?**

Für den Fall, dass du deine Agenturnummer vergessen hast, sende bitte eine E-Mail mit Namen und Adresse deines Reisebüros an [online.buchungstool@groupepvcp.com](mailto:online.buchungstool@groupepvcp.com).

Alternativ kannst du dich an unsere exklusive Reisebüro-Hotline unter 0041 432107171 wenden.

**4. Wie funktioniert die Online-Agenturanmeldung?**

Gehe auf die Startseite und klicke auf "Jetzt registrieren". Der Registrierungsvorgang ist sehr einfach und schnell erledigt. Sobald deine Anmeldung bei uns eingegangen ist, registrieren wir dich als Agentur und senden dir eine E-Mail mit deiner individuellen Center Parcs Agenturnummer zu. Dein persönliches Passwort erstellst du direkt bei der Registrierung.

## **5. Warum muss ich bei der Agenturanmeldung eine USt.-Id-Nr. angeben und wo bekomme ich diese?**

Da du mit Center Parcs Europe B.V. bzw. mit Sunparks B.V. einen Agenturvertrag abschließt, benötigen wir deine Umsatzsteuer-Identifikations-Nummer (nicht zu verwechseln mit der Steuernummer!). Wir sind rechtlich dazu verpflichtet die USt-Id-Nr. auf der Provisionsgutschrift auszuweisen, da wir als niederländische Unternehmen eine Geschäftsbeziehung mit einem Schweizer Unternehmen pflegen. Die Nummer kannst du bei deinem Finanzamt/ Bundeszentralamt für Steuern beantragen. Dies dauert in der Regel 2 Tage bis zu drei Wochen.

## **6. Brauche ich einen unterzeichneten Agenturvertrag?**

Nein, du musst lediglich bei deiner erstmaligen Registrierung dem Agenturvertrag von Center Parcs und Sunparks online per Ccheckbox zustimmen.

## **Provision/ Abrechnung**

### **7. Wie hoch ist die Provision und auf welche Leistungen wird diese gezahlt? Gibt es die 12%\* fixe Provision ohne Mindestumsatz auf alle Leistungen?**

Center Parcs zahlt für alle Buchungen über das Online-Buchungstool auf der Center Parcs Agenturseite fix 12% Provision ohne Mindestumsatz auf alle Leistungen (Hausmiete, Versicherung, Zusatzleistungen wie Sonderwunsch, Arrangements, Haustier, Verpflegung etc.). Dies gilt auch für die vom Kunden an Center Parcs gezahlte Storno- und Umbuchungsgebühr. Nur die Kurtaxe/Gästeabgabe ist nicht provisionsfähig.

### **8. Wann zahlt Center Parcs die Provision und wie erfolgt die Abwicklung?**

Die Provision wird im Folgemonat der Anreise ausgezahlt. Die Abrechnung der Provision erfolgt monatlich. Die Provisionsabrechnung wird postalisch zugestellt.

## **Zahlungsverkehr**

### **9. Welche Möglichkeiten der Zahlung gibt es für den Kunden?**

Wir arbeiten im Direktinkasso. Der Gast hat die Möglichkeit, per Rechnung (Überweisung), elektronischem Lastschriftverfahren oder per Kreditkarte (Center Parcs trägt das Disagio) zu zahlen. Bei Buchungen < 12 Tage von Anreise kann der Kunde per Kreditkarte oder bei Ankunft bezahlen.

## **Versand der Unterlagen**

### **10. An wen geht die Rechnung?**

Die Rechnung wird per Post oder E-Mail an die in der Buchung angegebene Kundenadresse versandt. Die Rechnung dient gleichzeitig als Bestätigung, mit welcher der Kunde auch anreisen kann.

## **Buchungsabwicklung**

### **11. Was genau ist das Online-Buchungstool für Reisebüros?**

Es ist ein Reservierungssystem für Reisebüros, welches die Buchung von Center Parcs in einfachen Buchungsschritten darstellt. Der Vorteil vom Online-Buchungstool auf der Center Parcs Agenturseite ist, dass man hier eine fixe Provision von 12% ohne Mindestumsatz erhält und keinen unterschriebenen Agenturvertrag benötigt. Also, alles ganz einfach und in wenigen Schritten ist die Buchung abgeschlossen.

### **12. Wie kann ich buchen?**

Der Buchungsvorgang ist in die folgenden Schritte gegliedert.

#### 1. Suche:

Finde den passenden Urlaub für deine Kunden über die Auswahl der Ferienparks oder über eines der Angebote. Gib bitte an, mit wie viel Personen deine Kunden anreisen und wann sie ihren Aufenthalt verbringen möchten. Über die Filter kannst du Ausstattung, Unterkunftstyp, Anzahl der Schlafzimmer und Preis festlegen (bei Angeboten auch Aktivitäten). Auf Grundlage dessen wird die Verfügbarkeit des idealen Aufenthaltes geprüft.

#### 2. Verfügbarkeit:

Die Verfügbarkeit des gewünschten Aufenthalts wird angezeigt, einschliesslich der verfügbaren Unterkunftstypen.

#### 3. Zusatzleistungen:

Nachdem du den gewünschten Unterkunftstypen über „Zur Buchung“, „Nächster Schritt“ und „Buchen“ bestätigt hast, kannst du bei Bedarf Zusatzleistungen/Extras inkl. der Ferienhauslage hinzufügen.

#### 4. Erfassung der Kundendaten:

Im nächsten Schritt erfasst du die Kundendaten. Verfügt der Kunde bereits über eine Center Parcs Kundennummer, gib diese zusammen mit dem Namen des Kunden an. Andernfalls registriere den Kunden bitte neu und fülle die erforderlichen Pflichtfelder aus.

**Wichtig: Die erfassten Kundendaten werden nicht für Center Parcs Direktwerbung verwendet.**

#### 5. Bezahlung:

Bestätige die Buchung und gebe die gewünschte Zahlungsweise an.

#### 6. Buchungsübersicht:

Nach Abschluss der Buchung kannst du eine Buchungszusammenfassung über den Bereich „Mein Konto“ öffnen, die du bei Bedarf für den Kunden ausdrucken kannst. Ein Unterschriftsfeld ist bei der Druckversion enthalten.

### **13. Kann ich die Buchungsübersicht drucken?**

Ja, nach Abschluss der Buchung kannst du eine Buchungszusammenfassung über den Bereich „Mein Konto“ öffnen und drucken.

## **Sonstiges**

### **14. Ab wann kann ich am Tag der Anreise in mein Ferienhaus und wann muss ich am Tag der Abreise das Haus wieder verlassen?**

Anreise ab 16:00 Uhr (Parkanlagen in Belgien ab 15:00 Uhr) / Abreise bis 10:00 Uhr. Alle Parkeinrichtungen können am An- und Abreisetag ganztägig genutzt werden, d.h. man muss nicht sofort den Park verlassen, wenn man den Schlüssel an der Rezeption abgegeben hat.

### **15. Wie bestelle ich einen Katalog?**

Über INFOX ([www.infox.de](http://www.infox.de)) können Kataloge bei Bedarf bestellt werden. Der Jahreskatalog erscheint jeweils im November des Vorjahres.

### **16. Was ist das Agentur-Affiliate-Programm?**

Hier bieten wir deinen Kunden, die über deine Homepage buchen, die gleichen Vorteile wie unseren Internetkunden an: Und so funktioniert es:

1. Werde unser Partner und bewerbe Center Parcs auf deiner Website.
2. Für jede vermittelte Buchung kassierst du 6% Provision.

3. Center Parcs stellt dir kostenlos passende und innovative Online-Werbemittel (z.B. Banner oder Textlinks) zur Verfügung.
4. Mehr Infos und Anmeldung unter: [https://ta.groupepvcp.com/ch-cd/affiliates\\_ms](https://ta.groupepvcp.com/ch-cd/affiliates_ms)

### **17. Was mache ich mit Firmenbuchungen?**

Wir weisen keine MwSt. aus. Wenn eine Kunde eine Firmenbuchung mit MwSt. Ausweis auf der Rechnung wünscht, muss die Anfrage und Buchung über unsere B2B-Abteilung laufen: entweder unter E-Mail [business.de@groupepvcp.com](mailto:business.de@groupepvcp.com) oder Telefon 0049 (0)221 973030 60.

### **18. Wo und wie werden Gruppen gebucht?**

Für Gruppenbuchungen (Familien, Vereine, Freunde) wende dich bitte direkt an das Service Center in Köln unter [gruppenreisen@groupepvcp.com](mailto:gruppenreisen@groupepvcp.com). Auch für Gruppenbuchungen erhältst du die Reisebüro-Provision (ausgenommen Kurtaxe/Gästeabgabe).

### **19. Weshalb kann ich keinen Aufenthalt buchen, der länger als 2 Wochen dauert?**

Aufgrund der Struktur unserer Website ist es nicht möglich, einen Aufenthalt zu buchen, der länger als 2 Woche dauert. Wende dich bitte an unsere Service-Hotline.

### **20. Kann ich mir als Reisebüro meine Buchung zu einem späteren Zeitpunkt darstellen lassen?**

Ja, du kannst deine Buchungen unter „Mein Konto“ aufrufen und die Details einsehen. **Änderungen** können telefonisch über unsere Service-Hotline 0041 432107171 vorgenommen werden.

### **21. Kann man Optionen tätigen?**

Du kannst eine reguläre Buchung innerhalb von 3 Werktagen (Mo-Sa) kostenlos stornieren. Hiervon ausgeschlossen sind Buchungen, die < 21 Tage vor Anreise getätigt werden. Bitte sende uns zur kostenlosen Stornierung eine E-Mail an [online.buchungstool@groupepvcp.com](mailto:online.buchungstool@groupepvcp.com).

### **22. Können meine Kunden die My Center Parcs und die Center Parcs App nutzen?**

Eine Nutzung von My Center Parcs und der Center Parcs App ist für Reisebürokunden uneingeschränkt möglich. Über den My Center Parcs-Bereich und die App erhalten deine Kunden umfangreiche Informationen zum gebuchten Park und können Aktivitäten sowie Services vor und während des Aufenthaltes bequem hinzubuchen.

### **23. Wie kann man stornieren?**

Stornierungen sind schriftlich per E-Mail ([online.buchungstool@groupepvcp.com](mailto:online.buchungstool@groupepvcp.com)) vorzunehmen.

### **24. Gibt es bei Center Parcs Expedienten-Ermässigung?**

Nach dem Login findest du unter „Verkaufshilfe“ alle Informationen zu unseren Expedienten-Ermässigungen.

**Deine Frage ist noch nicht beantwortet? Kontaktiere uns gerne unter Tel. 0041 432107171 oder [online.buchungstool@groupepvcp.com](mailto:online.buchungstool@groupepvcp.com)!**