

## Frequently Asked Questions (FAQ) zur Center Parcs Agenturseite [www.centerparcs.de/agentur](http://www.centerparcs.de/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 (gilt nicht bei der Registrierung für TOMA/myJack). Deine individuelle Agenturnummer wird angezeigt, nachdem du unser Anmeldeformular auf der Startseite ausgefüllt hast.

**Achtung: Agenturnummern, die zur Registrierung für TOMA/my Jack vergeben werden können nicht für die Nutzung der Center Parcs Agenturseite verwendet werden.**

#### **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 0221 650 314 16 wenden.

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

Gehe auf die Startseite und klicke auf "Jetzt registrieren". Der Registrierungsvorgang ist sehr einfach und schnell erledigt. Zur Registrierung für die Agenturseite wähle im Registrierungsformular im Feld unter „Name der Kette“ aktiv eine der verschiedenen Ketten oder Freies Reisebüro DE.

Für die Registrierung zur Freischaltung für TOMA/my Jack wähle  
Freies Reisebüro - TOMA/myJack.

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 (gilt nicht für die Registrierung zur Freischaltung für TOMA/myJack).

Wenn deine Registrierung mit der Fehlermeldung **ERRDUPLICATEADDRESS** nicht abgeschlossen wird, ist deine Adresse bereits bei uns registriert. Bitte wende dich an [online.buchungstool@groupepvcp.com](mailto:online.buchungstool@groupepvcp.com).

### **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 deutschen 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. Gilt die Center Parcs Agenturnummer auch für Sunparks Buchungen?**

Ja, die Center Parcs Agenturnummer gilt auch für Sunparks-Buchungen, die du direkt auf der Center Parcs Agenturseite tätigen kannst.

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

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

## **Provision/ Abrechnung**

### **8. 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.

### **9. 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.

## **Buchungsabwicklung**

### **10. 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.

### **11. 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“ und „Weiter“ bestätigt hast, kannst Du im Buchungsschritt „Services“ 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.

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

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

#### **13. 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).

#### **14. 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 0221 650314 16 vorgenommen werden.

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

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

## Zahlungsverkehr

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

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

## Versand der Unterlagen

### **17. 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.

## Sonstiges

### **18. 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.

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

Über INFOX ([www.infox.de](http://www.infox.de)) können Kataloge bei Bedarf nachbestellt werden. Eine Erstausstattung des neuen Jahreskataloges erhaltet ihr automatisch. Der Jahreskatalog erscheint jeweils im November des Vorjahres.

### **20. 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/de-de/affiliates\\_ms](https://ta.groupepvcp.com/de-de/affiliates_ms)

### **21. 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@centerparcs.com](mailto:business.de@centerparcs.com) oder Telefon 0221 973030 60.

### **22. 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).

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

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

## **24. 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.

## **25. Was sind Friends-Vorteile?**

Unser Friends-Programm belohnt treue Gäste mit Extra-Vorteilen. Wenn mindestens 3 Aufenthalte in 36 Monaten auf dieselbe Kundennummer bei uns gebucht wurden, erhalten die Kunden automatisch den Center Parcs-Friends Status und profitieren von zusätzlichen Vorteilen in allen Parks (außer Villages Nature Paris und Terhills Resort):

- **Früher Check-in\***: ab 13 Uhr
- **Willkommensüberraschung**
- **Zusätzliche Gratis-Kindermöbel\***: In unseren Ferienhäusern ab 4 Personen sind immer Kindermöbel (Kinderbett und Hochstuhl) vorhanden. Friends erhalten zusätzliche Kindermöbel ohne Aufpreis zur Verfügung.
- **Einkaufsrabatt** auf einen Teil des Sortiments im Market Dome (nicht gültig in Park Bostalsee, Les Landes de Gascogne und Nordborg Resort)

\*Wenn zusätzliche gratis Kindermöbel in Anspruch genommen werden möchten, gehe nach der Eingabe der Kundendaten zu Schritt 1 (Services) zurück, und kreuze das entsprechende Kästchen an. Das frühe Einchecken gilt leider nicht für Baumhäuser, Wellness-Ferienhäuser/-Suiten, Themen-Ferienhäuser und Ferienhäuser ab 10 Personen. Den Vorteil können deine Kunden später selbst über "Mein Center Parcs" hinzufügen oder wende dich nach Abschluss der Buchung an unsere Service-Hotline 0221-650 314-16, um das frühe Einchecken nachtragen zu lassen. Nicht buchbar bei Anreise innerhalb einer Woche.

## **Achte auf die Buchungs- und Geschäftsbedingungen der Friends-Vorteile.**

Gilt in Kombination mit einem Sonderangebot nur, wenn dies in den entsprechenden Angebotsbedingungen ausdrücklich angegeben ist.

## **26. Gibt es bei Center Parcs Expedienten-Ermäßigung?**

Nach dem Login kommst du über „Angebote“ > „Expedienten“ zu unseren verfügbaren Expedienten-Angeboten und kannst über die Seite direkt buchen.

## **27. Wie kann ich ein Kunden-Angebot buchen?**

Dauerhafte Angebote, wie z.B. Frühbuchervorteile, werden in der Navigation unter „Angebote“ aufgeführt. Unterjährige Angebote werden im unteren Bereich der Startseite unter „**Top-Angebote**“ angezeigt. Durch Klicken auf eines der Angebote wirst du zur entsprechenden Angebotsseite weitergeleitet.

## **28. Wie kann ich die Angebote einfach verarbeiten?**

In der Buchung kannst du über den Button „Zur paxlounge übertragen“, die Angebote von Center Parcs einfach in die **paxlounge** übertragen, die dir die Möglichkeit bietet, die Angebot in wenigen Sekunden zu prüfen und deinen Kunden direkt zur Verfügung zu stellen.

Center Parcs behält sich das Recht vor, die Inhalte jederzeit zu ändern.

**Deine Frage ist noch nicht beantwortet? Kontaktiere uns gerne unter  
Tel. 0221 650314 16 oder [online.buchungstool@groupepvc.com](mailto:online.buchungstool@groupepvc.com)!**