

# QUESTIONS FRÉQUEMMENT POSÉES

## HEMA - CENTER PARCS

### 1. Combien de temps dure la promotion Center Parcs via HEMA?

Du 13 février jusqu'au 12 mars 2023, vous pouvez acheter un voucher pour un séjour Center Parcs en ligne via HEMA.

### 2. Combien coûte un séjour avec la promotion Center Parcs via HEMA ?

Un séjour en midweek de 2 nuits/3 jours avec arrivée le lundi/mardi/mercredi pour 4 personnes coûte 179 €.

Un week-end de 2 nuits/3 jours avec arrivée le vendredi/samedi pour 4 personnes coûte 279 €.

Les prix comprennent les frais de réservation, la taxe de séjour ou autres charges. Le ménage de fin de séjour et la connexion Wi-Fi gratuite sont inclus en standard. Le linge de lit peut être réservé en option (11,25 € par personne).

Si vous souhaitez rester plus longtemps, il est possible de réserver des nuits supplémentaires lors de la réservation.

- Un séjour en midweek peut être prolongé jusqu'à un maximum d'un midweek complet (du lundi au vendredi). Le prix d'une nuit supplémentaire en midweek est de 50 € par nuit.
- Un séjour en week-end peut être prolongé jusqu'à un maximum d'un week-end complet (du vendredi au lundi). Le prix d'une nuit supplémentaire en week-end est de 75 € par nuit.

### 3. Quels domaines puis-je choisir?

Vous pouvez choisir parmi tous les domaines en Belgique et au Pays-Bas, à l'exception de Terhills Resort. L'offre peut différer par domaine et par date d'arrivée. Vous pouvez vérifier la disponibilité actuelle avant d'acheter le voucher via [www.centerparcs.be/hema-billeterie](http://www.centerparcs.be/hema-billeterie).

### 4. Quels types de cottages puis-je choisir ?

Vous avez le choix entre des cottages pour 4 personnes. Lors de la réservation, vous pouvez également choisir un cottage 6 personnes moyennant un supplément de 50 €.

L'offre peut différer par parc et par date d'arrivée. Vous pouvez vérifier la disponibilité actuelle avant d'acheter le voucher via [www.centerparcs.be/hema-billeterie](http://www.centerparcs.be/hema-billeterie).

### 5. Quelles dates d'arrivée puis-je choisir ?

Vous pouvez choisir des arrivées du 3 mars jusqu'au 30 septembre 2023, à l'exception des jours fériés et des périodes de vacances scolaires.

**6. Qu'est-ce qui est inclus dans le prix ?**

Le prix comprend la location du cottage, le nettoyage final, le WiFi, l'utilisation des facilités du domaine, les frais de réservation, la taxe de séjour et autres charges. Le linge de lit peut être réservé en option (11,25 € par personne).

**7. Puis-je réserver un cottage pour plus grand avec mon voucher ?**

Le voucher est valable pour un cottage 4 personnes. Lors de la réservation, vous pouvez également sélectionner un cottage 6 personnes pour un supplément de 50 € (voir point 4).

**8. Je souhaite réserver dans l'un des autres domaines Center Parcs, est-ce possible ?**

Non, vous ne pouvez réserver que dans les domaines participants. Vous pouvez consulter la disponibilité actuelle avant d'acheter le voucher via [www.centerparcs.be/hema-billetterie](http://www.centerparcs.be/hema-billetterie).

**9. Puis-je réserver des cottages côte à côte ?**

Oui, il est possible de réserver un emplacement préférentiel pour les cottages les uns à côté des autres. Vous payez des frais pour l'emplacement préférentiel.

**10. Puis-je réserver un cottage adapté aux personnes moins valides avec mon voucher ?**

Oui, s'il est nécessaire pour votre santé de séjourner dans un cottage adapté et que le domaine souhaité dispose d'un cottage adapté disponible à la date souhaitée, dont le type est valable pour la promotion, alors il peut être réservé au tarif promotionnel. Vous devez contacter le Call Center, Center Parcs par téléphone au 070 224 900 (0,30 €/min).

**11. Puis-je cumuler ma réduction Center Parcs obtenue avec d'autres promotions ?**

Non, la réduction n'est pas cumulable avec d'autres codes promotionnels, réductions, vouchers, promotions ou avantages de Center Parcs (y compris les avantages Friends).

**12. Puis-je amener mon animal domestique à Center Parcs ?**

Oui, il est possible d'amener votre animal domestique (maximum 2 animaux par cottage), mais parce que ça implique un nettoyage supplémentaire, nous comptons 19,50 € par animal et par séjour. Les animaux en cage sont gratuits. Lors de la réservation, vous pouvez le réserver immédiatement.

Les animaux domestiques doivent être enregistrés à leur arrivée au domaine. Les animaux domestiques ne sont pas admis dans les facilités centrales. Il faudra s'assurer que vos animaux sont exempts de parasites. A l'extérieur de votre cottage il est obligatoire de tenir votre chien en laisse.

**13. Jusqu'à quand puis-je réserver mon séjour si j'ai acheté un voucher ?**

La date limite pour utiliser votre voucher est le 30 avril 2023. Passé ce délai, le voucher ne pourra malheureusement plus être utilisé.

**14. Que dois-je faire si le site web indique que le voucher n'est pas valide ?**

Tous les codes promotionnels émis sont uniques et bloqués après utilisation. Ils ne peuvent être utilisés qu'une seule fois. Si vous recevez un message lors de la saisie de votre code unique indiquant que le code est incorrect, cela signifie que la réduction a déjà été saisie via ce code ou qu'une erreur de frappe a été commise. Un code promotionnel se compose de 20 caractères avec une combinaison de lettres et de chiffres. Les lettres ne sont que des majuscules. Lettres/chiffres parfois mélangés :

L = l (le L majuscule)

I = i (le I majuscule est une seule barre)

O = o (le O majuscule est rond, le zéro est plus ovale)

0 = zéro

**15. Je souhaite réserver mais je n'ai pas d'adresse internet ou e-mail, comment puis-je réserver ?**

Si vous n'avez pas vous-même accès à Internet ou à un ordinateur, vous pourrez peut-être utiliser un ordinateur de votre famille ou de vos connaissances. Ou vous pouvez appeler le 070 224 900 (0,30 €/min.) pour réserver directement. Utilisez le code unique que vous recevez lors de l'achat.

**16. Nous ne pouvons entrer dans le cottage qu'à partir de 16h. Pouvons-nous entrer dans le domaine avant cette heure ?**

Vous êtes invités à venir au domaine à partir de 10h et à profiter des facilités à l'avance.

**17. J'ai perdu mon e-mail avec le code unique / je n'ai pas reçu d'e-mail, et maintenant ?**

Vous pouvez contacter le service client HEMA au 02 514 38 79 (jours ouvrables de 08h30 à 21h00, samedi de 10h00 à 18h00).

**18. Il n'est pas possible de faire une réservation sur [centerparcs.be/hema-billeterie](http://centerparcs.be/hema-billeterie), et maintenant ?**

La réservation passe par Center Parcs. Vous pouvez appeler le Contact Center, Center Parcs au 070 224 900 (0,30 €/min), voir point 22 pour les horaires d'ouverture.

**19. J'ai déjà effectué une réservation mais je souhaite modifier la date, est-ce possible ?**

La réservation passe par Center Parcs. Vous pouvez appeler le 070 224 900 (0,30 €/min.), voir point 22 pour les horaires d'ouverture. Des modifications sont possibles dans les conditions générales de Center Parcs.

**20. Je souhaite annuler ma réservation, est-ce possible ?**

La réservation passe par Center Parcs. Vous pouvez appeler le 070 224 900 (0,30 €/min.), voir point 22 pour les horaires d'ouverture. L'annulation est possible selon les conditions générales de Center Parcs. En cas d'annulation, vous ne recevrez pas de remboursement et aucun voucher de remplacement.

**21. Puis-je réserver plusieurs séjours en même temps ?**

Oui, c'est possible. Pour réserver plus d'un cottage, nous vous conseillons de contacter Center Parcs par téléphone au 070 224 900 (0,30 €/min), voir point 22 pour les horaires d'ouverture.

**22. Ma question n'est pas listée, qui puis-je contacter ?**

Avez-vous une question concernant cette promotion et/ou HEMA ? Vous pouvez alors contacter HEMA au 02 514 38 79 (jours ouvrables de 8h30 à 21h, samedi de 10h à 18h) ou consulter [www.hema.com/fr-be/service-clientele-1](http://www.hema.com/fr-be/service-clientele-1).

Pour toute question relative à une réservation ou à votre séjour, merci de contacter le Service Client Center Parcs : 070 224 900 (0,30 €/min). Disponible du lundi au vendredi de 9h00 à 21h00. Samedi de 9h à 17h & Dimanche de 10h à 17h.