

# Fragen rund um die Wiedereröffnung der Parks und das Coronavirus

## Wiedereröffnungstermine

### **1. Welche Parks von Center Parcs sind in Deutschland, den Niederlanden, Belgien und Frankreich geöffnet / geschlossen?**

Center Parcs befolgt die Richtlinien der Regierungen pro Land. Ausgehend von der aktuellen Situation wurde Folgendes entschieden:

Wir freuen uns, Ihnen mitteilen zu können, dass ab Mittwoch, den 20. Mai, die ersten beiden Center Parcs-Parks in den Niederlanden wieder geöffnet werden: Parc Sandur und Het Meerdal.

In der derzeitigen Situation rund um das Coronavirus wird sich der Urlaub bei Center Parcs für unsere gemeinsamen Gäste zu ihrer Sicherheit ein wenig anders gestalten, bietet aber viele gewohnte Center Parcs Highlights.

### **Auf der Grundlage der derzeitigen Situation werden die Parks zu den folgenden Daten wieder geöffnet:**

Die niederländischen Parks von Center Parcs werden zu den folgenden Daten wieder geöffnet:

- Het Meerdal 20. Mai 2020
- Parc Sandur 20. Mai 2020
- De Eemhof 29. Mai 2020
- Het Heijderbos 29. Mai 2020
- De Kempervennen 29. Mai 2020
- Limburgse Peel 29. Mai 2020
- De Huttenheugte 29. Mai 2020
- Port Zélande 29. Mai 2020
- Park Zandvoort 5. Juni 2020

Die deutschen Parks von Center Parcs werden zu den folgenden Daten wieder geöffnet:

- Park Nordseeküste 25. Mai 2020
- Bispinger Heide 25. Mai 2020
- Park Hochsauerland 25. Mai 2020
- Park Eifel 29. Mai 2020
- Park Bostalsee 29. Mai 2020
- Park Allgäu 29. Mai 2020

Die belgischen Parks von Center Parcs werden zu den folgenden Daten wieder geöffnet (vorbehaltlich in Abhängigkeit von Sicherheitsvorkehrungen):

- Les Ardennes 08. Juni 2020
- Park De Haan 08. Juni 2020
- De Vossemeren 08. Juni 2020
- Erperheide 12. Juni 2020

Die belgischen Parks von Sunparks werden zu den folgenden Daten wieder geöffnet (vorbehaltlich in Abhängigkeit von Sicherheitsvorkehrungen):

- Oostduinkerke aan zee: 08. Juni 2020
- Kempense Meren: 12. Juni 2020

Die französischen Parks von Center Parcs werden geöffnet::

- Les Bois-Francis: 05. Juni 2020
- Le Bois aux Daims 05. Juni 2020
- Les Hauts de Bruyères 05. Juni 2020
- Les Trois Forêts 12. Juni 2020
- Le Lac d'Ailette 12. Juni 2020
- Villages Nature Paris 22. Juni 2020

Wenn Ihre Kunden einen Aufenthalt nach den Wiedereröffnungsdaten unserer Parks gebucht haben, kann ihr Urlaub wie geplant stattfinden. Center Parcs verfolgt aufmerksam die Entwicklungen und Bestimmungen in jedem Land. Sollte sich die Situation ändern, werden wir Sie bzw. unsere gemeinsamen Kunden unverzüglich per E-Mail informieren.

## **2. Sind die niederländischen / deutschen Parks für alle unsere Gäste/Länder geöffnet?**

Niederländische, französische und deutsche Parks sind offen und können auf der Grundlage der Reisehinweise in der kommenden Zeit folgende Gäste empfangen:

- Niederländische Parks: offen für Niederländer
- Deutsche Parks: offen für Deutsche und dänische Gäste
- Französische Parks: offen für Franzosen
- Belgische Parks: offen für belgische Gäste

Jedes Land hat seine eigenen Vorschriften und Reisehinweise:

- Niederländer: Den Niederländern wird empfohlen, die Grenzen nach Deutschland und Belgien bis zum 15. Juni nicht zu überschreiten. Und bis zum 5. Juli für das Reiseziel Frankreich.
- Deutschen wird empfohlen, die Grenze bis zum 15. Juni nicht zu überschreiten.
- Belgier: Den Belgiern wird empfohlen, die Grenze bis zum 15. Juni nicht zu überschreiten.
- Franzosen: Den Franzosen wird empfohlen, die Grenze bis zum 15. Juni nicht zu überschreiten.
- Schweizer: Die Schweizer Gäste können ab dem 15. Juni wieder ins Ausland reisen.
- Briten/NFM: Es wird empfohlen, bis auf weiteres nicht international zu reisen, was auf mit der vorgeschriebenen Quarantäne von 14 Tagen nach einem Aufenthalt in Europa zu tun hat.
- Dänen: Ihnen ist es erlaubt, nur bis zum 31. August nach Norwegen, Island und Deutschland zu reisen.

Wir werden unsere Gäste per E-Mail oder SMS kontaktieren, um sie zu informieren, dass sie die Bestimmungen in ihrem Herkunfts- und Zielland überprüfen können. Wenn sie es wünschen, können sie sich an unser Call Center wenden, um auf einen anderen Park oder ein anderes Datum umzubuchen.

- Aufenthalte belgischer Gäste bis zum 07.06.: erhalten per E-Mail einen digitalen Gutschein über den Wert ihrer Zahlung in Bezug auf die ursprüngliche Buchung.
- Aufenthalte französischer Gäste bis zum 04.06.: erhalten per E-Mail einen digitalen Voucher über den Wert ihrer Zahlung in Bezug auf die ursprüngliche Buchung.
- Aufenthalte NFM Gäste bis zum 04.06.: erhalten per E-Mail einen digitalen Gutschein über den Wert ihrer Zahlung in Bezug auf die ursprüngliche Buchung.

### **3. Warum sind die Öffnungsdaten von Land zu Land unterschiedlich?**

Center Parcs folgt den Richtlinien der (lokalen) Regierungen pro Land.

#### **Erneuerung Park Zandvoort**

### **4. Wie ist die Situation im Park Zandvoort, da sich dieser Park derzeit im Erneuerungsprozess befindet?**

**Park Zandvoort wird derzeit erneuert.** Die Erneuerung der zentralen Einrichtungen sind bereits so weit fortgeschritten, so dass die Baubelästigung für unsere gemeinsamen Gäste sehr gering ist, wenn der Park wieder geöffnet wird. Auch der Supermarkt wird vor dem Eröffnungstag, dem 5. Juni, fertiggestellt sein, so dass unsere gemeinsamen Gäste diese Einrichtung nutzen können. Genauso wie in anderen niederländischen Center Parcs-Parks wird Take Away angeboten und die Gäste können das subtropische Badeparadies Aqua Mundo, den Kinderbauernhof und den Fahrradverleih nutzen.

#### **Umbuchung, Gutscheine und Provision**

### **5. Was ist die Richtlinie für Gäste, die einen Park in einem Land gebucht haben, in das sie nicht reisen dürfen?**

Auf der Grundlage der Reisebeschränkungen pro Land wird Center Parcs Ihren Kunden in diesem Fall per Post oder Telefon kontaktieren:

Gäste mit Ankünften vor dem 29.5.20:

Bis zur Ankunft am 29.5.20 werden alle grenzüberschreitenden Gäste per E-Mail darüber informiert, dass ihr Aufenthalt verschoben werden muss, und der Gast erhält per E-Mail einen digitalen Gutschein über den Wert seiner ursprünglichen Buchung. Alle Bedingungen finden Sie hier:

[https://www.centerparcs.de/de-de/gutschein-geschäftsbedingungen\\_ms](https://www.centerparcs.de/de-de/gutschein-geschäftsbedingungen_ms)

Gäste mit Ankünften nach dem 29.5.20:

- Niederländische Gäste, die in einem deutschen oder französischen Park ankommen (Datum bis auf weiteres), werden gebeten, sich mit dem Call Center in Verbindung zu setzen, um ihren Aufenthalt in einem niederländischen Park umzubuchen.
- Deutsche Gäste, die vor dem 15.6.2020 in einem niederländischen oder französischen Park ankommen, werden gebeten, sich mit dem Call Center in Verbindung zu setzen, um ihren Aufenthalt in einem deutschen Park umzubuchen.
- Französische Gäste, die vor dem 22.6.2020 in einem niederländischen oder deutschen Park ankommen, werden gebeten, sich mit dem Call Center in Verbindung zu setzen, um ihren Aufenthalt in einem französischen Park umzubuchen.
- Belgische Gäste, die bis 7.6. ankommen: erhalten per E-Mail einen digitalen Gutschein über den Wert ihrer ursprünglichen Buchung.
- Französische Gäste, die bis 4.6. ankommen: erhalten per E-Mail einen digitalen Gutschein über den Wert ihrer ursprünglichen Buchung.

- NFM-Gäste, die bis 4.6. ankommen: erhalten per E-Mail einen digitalen Gutschein über den Wert ihrer ursprünglichen Buchung.

## **6. Meine Kunden haben einen Aufenthalt während einer Parkschließung gebucht, wie ist ihre Situation?**

Ihre Kunden erhalten per E-Mail einen digitalen Gutschein über den Wert der geleisteten Zahlung im Zusammenhang mit der ursprünglichen Buchung.

## **7. Was sind die Bedingungen für den digitalen Aufenthaltsgutschein?**

Zusätzlich zu unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für die von Center Parcs ausgestellten Aufenthaltsgutscheine die nachstehenden Bedingungen für Aufenthaltsgutscheine. Diese Bedingungen stehen im Einklang mit den von der deutschen Bundesregierung vorgeschlagenen Bedingungen für Aufenthaltsgutscheine.

- Der Aufenthaltsgutschein ist ab dem Ankunftsdatum der ursprünglichen Buchung bis Ende 2021 gültig. Das bedeutet, dass der Gutschein innerhalb von 21 Monaten nach dem ursprünglichen Ankunftsdatum eingelöst werden muss. Das späteste Ankunftsdatum des neuen Aufenthalts muss vor oder am 30. Juni 2022 liegen. (Beispiel: der ursprüngliche Aufenthalt hatte ein Ankunftsdatum am 18. März 2020, der Aufenthaltsgutschein ist bis zum 31. Dezember 2021 gültig für eine Ankunft bis zum 30. Juni 2022).
- Die neue Buchung (Datum und/oder Park) hängt von der Verfügbarkeit ab.
- Wenn die neue Buchung teurer ist, wird dem Gast die Preisdifferenz in Rechnung gestellt.
- Wenn die neue Buchung günstiger ist, bleibt der Restwert als Freizeitgutschein (gültig für ein Jahr ab dem Ankunftsdatum der ursprünglichen Buchung) erhalten. Wenn der Freizeitgutschein nach dem Ablaufdatum noch einen Wert enthält, wird dieser Wert innerhalb eines Monats nach dem Ablaufdatum rücküberwiesen.
- Der Aufenthaltsgutschein ist nicht auf Dritte übertragbar, kann nicht gegen Geld eingetauscht und nicht für den Park ausgegeben werden.
- Der Aufenthaltsgutschein wird als Zahlungsmittel verwendet, wenn Sie eine neue Buchung auf unserer Agenturseite für Ihre Kunden vornehmen.
- Der Wert des Aufenthaltsgutscheins entspricht dem Betrag, der bereits bezahlt wurde bzw. den Center Parcs für die ursprüngliche Buchung erhalten hat, und gibt keinen Anspruch auf die gleiche oder eine ähnliche Leistung wie bei der ursprünglichen Buchung.
- Alle anderen Bestimmungen und Bedingungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen bleiben für die Buchung weiterhin gültig.
- Falls die ursprüngliche Buchung eine Versicherung beinhaltete, wird auch dieser Betrag bei dem Gesamtbetrag des Aufenthaltsgutscheins berücksichtigt sein einschließlich der Kosten für die Versicherungsprämie.
- Die oben genannten Bedingungen stehen im Einklang mit den von der deutschen Bundesregierung vorgeschlagenen Bedingungen für Aufenthaltsgutscheine bei Pauschalreisen. Diese Regelung kann geändert werden, falls Center Parcs/Deutsche Regierung dies für notwendig erachtet.

## **8. Können meine Kunden bereits ohne den Gutschein buchen?**

Eine Umbuchung können Sie vorab telefonisch über die reguläre Reisebüro Hotline 0221 – 650 314 16 vornehmen oder Sie senden eine E-Mail an [online.buchungstool@groupepvcp.com](mailto:online.buchungstool@groupepvcp.com). Alternativ haben Sie bzw. Ihre Kunden die Möglichkeit den Erhalt des digitalen Gutscheins per E-Mail abzuwarten. Sobald der Gutschein vorliegt, können Sie über unsere Agenturseite [www.centerparcs.de/agentur](http://www.centerparcs.de/agentur) eine neue Buchung für Ihre Kunden vornehmen.

## **9. Wie kann mit dem Gutschein eine Buchung vorgenommen werden?**

Sobald Sie oder Ihre Kunden den Gutschein erhalten haben, können Sie über die Agenturseite [www.centerparcs.de/agentur](http://www.centerparcs.de/agentur) eine neue Buchung für Ihre Kunden vornehmen.

## **10. Ist die Auszahlung meiner Provision bei Einlösung des digitalen Gutscheins sichergestellt?**

Bei erfolgter Einlösung des digitalen Gutscheins durch eine Neubuchung über die Agenturseite erhalten Sie die Provisionszahlung vertragsgemäß im Monat nach erfolgter Anreise der Kunden.

## **11. Erfolgt eine Provisionsauszahlung für die ursprüngliche Buchung, die in den Zeitraum der Parkschließungen fällt?**

Aufgrund der aktuellen Coronavirus-Epidemie kann keine Anreise für Buchungen innerhalb der Parkschließungen erfolgen. Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass wir keine Provisionszahlungen für die nicht erfolgten Anreisen leisten können. Selbstverständlich erhalten Sie Provisionszahlungen jedoch vertragsgemäß für umgebuchte Aufenthalte bzw. bei einer Einlösung des digitalen Gutscheins über die Agenturseite.

## **12. Können meine Kunden ihre Buchung stornieren?**

Wenn Ihre Kunden ihre Reservierung stornieren möchten, gelten die regulären **Allgemeinen Geschäftsbedingungen**.

## **13. Ist eine Rückerstattung des Buchungsbetrages möglich?**

Wenn für Ihre Kunden keine Umbuchung sondern ausschließlich eine Rückerstattung in Frage kommt, schicken Sie Ihre Anfrage bitte an [online.buchungstool@groupepvcp.com](mailto:online.buchungstool@groupepvcp.com).

## **14. Meine Kunden haben einen Aufenthalt in einem anderen Park gebucht, möchte aber auf einen der geöffneten Parks umbuchen, ist das möglich?**

Wir werden Ihre Kunden **nicht automatisch umbuchen**. Wir werden Ihre Kunden bzw. Sie telefonisch oder per E-Mail darüber informieren, dass der Aufenthalt nicht wie geplant stattfinden kann. Ihre Kunden können einen **anderen Park wählen**, oder sie erhalten per E-Mail einen **digitalen Gutschein** über den Wert ihrer Zahlung in Bezug auf die ursprüngliche Buchung.

## **15. Die Parkschließung liegt mitten im Aufenthalt meiner, was bedeutet das?**

Wir bearbeiten die Parkschließung aufgrund des Ankunftsdatums. Das heißt, wenn das Ankunftsdatum Ihrer Kunden in die Parkschließung fällt, kann der gesamter Aufenthalt leider nicht stattfinden. Sie bzw. Ihre Kunden erhalten eine E-Mail mit weiteren Informationen.

## **16. Meine Kunden haben ein Essens- oder Freizeitarrangement gebucht, das im Park nicht verfügbar ist. Was passiert in diesem Fall?**

Wir werden Ihre Kunden bzw. Sie vor der Ankunft kontaktieren. Wir bieten Ihren Kunden einen Food & Fun-Gutschein im Wert der gebuchten und bezahlten Beträge als Entschädigung an. Ihre Kunden können diesen Gutschein während des Aufenthalts im Park einlösen.

Bitte beachten Sie, dass kurz nach der Wiedereröffnung unserer Parks auch die Restaurants wieder öffnen werden, daher können wir den Gästen in den meisten dieser Fälle ein alternatives Restaurant und/oder Arrangement anbieten. Falls es keine geeignete Alternative gibt, werden unsere Gäste mit einem Genuss & Fun-Gutschein entschädigt.

## **Tagesgäste, Besucher und Gruppenbuchungen**

### **17. Ist Center Parcs für Tagesgäste geöffnet?**

Basierend auf der aktuellen Situation ist Center Parcs in allen Ländern für Tagesgäste geschlossen und nur für Ferienhausreservierungen geöffnet.

### **18. Dürfen Freunde und Familie den Park besuchen?**

Die Situation ist von Land zu Land unterschiedlich.

**Niederlande:** In den niederländischen Parks dürfen Freunde und Familie den Park besuchen.

**Belgien:** In den belgischen Parks dürfen Freunde und Familienangehörige den Park besuchen, wobei maximal 10 Personen pro Ferienhaus zugelassen sind.

**Deutschland:** Leider ist der Besuch von Freunden und Familie ohne Reservierung nicht erlaubt.

**Frankreich:** Besuche von Freunden und Familienmitgliedern ohne Reservierung sind leider nicht erlaubt.

### **19. Wie ist die Politik in Bezug auf Gäste, die mit einer Gruppe von mehr als 1 Haushalt gebucht haben?**

In Bezug auf die Reisegruppe und den Empfang von Besuchern während Ihres Aufenthalts müssen Sie sich an die Richtlinien des Landes halten, in das Sie reisen (in den Niederlanden die RIVM-Richtlinien).

Sehen Sie sich die niederländischen RIVM-Richtlinien hier an: <https://www.rivm.nl/en/novel-coronavirus-covid-19/current-information-about-novel-coronavirus-covid-19>

**Niederlande:** In den niederländischen Parks ist es erlaubt, eine Unterkunft mit mehreren anderen Haushalten zu mieten, solange die Gäste darauf achten, auch in der Unterkunft einen Abstand von 1,5 m einzuhalten.

**Frankreich:** Es gibt keine Beschränkung der Anzahl der Gäste pro Ferienhaus (innerhalb der Kapazitätsgrenze eines jeden Ferienhauses).

**Belgien:** Gäste müssen die von der belgischen Regierung angekündigte Obergrenze von maximal 10 Personen einhalten. Gäste, die eine Buchung mit mehr als 10 Personen pro Ferienhaus vorgenommen haben, sollten sich vor ihrer Ankunft mit dem Call Center in Verbindung setzen.

**Deutschland:** In den deutschen Parks ist es nicht erlaubt, in einem Ferienhaus mit mehr als 2 Haushalten pro Ferienhaus zu übernachten.

## **Produktangebot**

### **20. Welches Produktangebot wird im Park verfügbar sein, sobald der Park eröffnet wird?**

Die Situation ist von Land zu Land und von Park zu Park unterschiedlich. Bitte schauen Sie auf unserer Agenturseite nach, um die genauesten Informationen über unser detailliertes Produktangebot pro Park zu erhalten:  
[https://photo.centerparcs.com/pdf/covid/Infographic\\_Covid\\_Scenario1\\_DE.pdf](https://photo.centerparcs.com/pdf/covid/Infographic_Covid_Scenario1_DE.pdf)

Bei vorliegender Buchung finden Ihre Kunden auch in der Center Parcs-App ein ausführliches und aktualisiertes Angebot an Einrichtungen und Aktivitäten.  
Wir bitten alle unsere Gäste, die Sicherheitsregeln genau zu beachten, wie z.B. immer 1,5 Meter Abstand einzuhalten.

### **21. Wird das Aqua Mundo zum Zeitpunkt der Wiedereröffnung der Parks geöffnet sein?**

Wir freuen uns, bekannt geben zu können, dass das Aqua Mundo in den niederländischen und französischen Parks eröffnet ist. Wir ergreifen selbstverständlich verstärkte Hygiene- und Sicherheitsmaßnahmen, um die Sicherheit unserer Gäste und Mitarbeiter zu gewährleisten.

Die Aqua Mundo's und Aqua Fun's in Belgien werden am 1. Juli wieder geöffnet.

Die Aqua Mundo's in Deutschland sind seit den folgenden Daten wiedereröffnet:

- Park Bostalsee 8. Juni
- Park Allgäu 8. Juni
- Park Nordseeküste 8. Juni
- Bispinger Heide 8. Juni
- Park Eifel 12. Juni
- Park Hochsauerland 15. Juni

Für die deutschen Parks gelten die folgenden Maßnahmen:

- Wir werden einen Abstand von 1,5 Metern einhalten, daher ist die maximale Gästezahl begrenzt. Aus diesem Grund werden wir an bestimmten Anreisetagen mit Zeitfenstern arbeiten.
- Wir garantieren, dass die Gäste das Aqua Mundo während ihres Aufenthalts mindestens einmal genießen können.
- Zeitfenster können über die Rezeption, vorzugsweise per Telefon, reserviert werden. An einigen Tagen (wenn die Zahl der Gäste hoch ist) werden Zeitfenster für den Besuch des Aqua Mundo angegeben. Diese Zeitfenster können über die App Center Parcs gebucht werden.
- Die Zeitfenster können je nach Größe des Pools und der Belegung des Parks in der Länge und der Anzahl der pro Park erlaubten Gäste variieren.

- Da wir die Zeitfenster maximieren möchten, werden wir keine zusätzlichen Aktivitäten wie Rafting, Babyschwimmen usw. anbieten.
- Die Gäste sollten sich an die Abstandsregeln halten und der markierten Route zum und im Aqua Mundo folgen.
- Um sicherzustellen, dass wir die 1,5-Meter-Distanz anbieten können, kann es sein, dass einige Einrichtungen/Rutschen nicht geöffnet sind.
- Das Wellenbecken wird mit reduzierter Leistung betrieben.
- Die Rutschen sind für den Betrieb geöffnet.
- Das Kleinkindbecken ist offen, es muss jedoch ein Abstand von 1,5 Metern eingehalten werden.

Alle Sicherheitsmaßnahmen, die wir ergreifen, sind auf unserer Website verfügbar. Bitte besuchen Sie unsere Website, um die genauesten Informationen über unsere Sicherheitsmaßnahmen zu erhalten: [https://www.centerparcs.de/de-de/sicherheitsmassnahmen\\_ms](https://www.centerparcs.de/de-de/sicherheitsmassnahmen_ms)

Für die niederländischen Parks gilt:

- Wir werden einen Abstand von 1,5 Metern einhalten, daher ist die maximale Anzahl der Gäste begrenzt. Aus diesem Grund werden wir mit Zeitfenstern arbeiten.
- Wir garantieren, dass die Gäste das Aqua Mundo mindestens einmal während ihres Aufenthalts genießen können.
- Zeitfenster können über die Rezeption, vorzugsweise per Telefon, reserviert werden.
- Die Länge der Zeitfenster und die Anzahl der pro Park erlaubten Gäste kann je nach Größe des Pools und der Auslastung des Parks variieren.
- Da wir die Zeitfenster maximieren wollen, werden wir keine zusätzlichen Aktivitäten wie Rafting, Babyschwimmen usw. anbieten.
- Die Gäste sollten sich an die Abstandsregeln halten und der markierten Route zum und im Aqua Mundo folgen.
- Um sicherzustellen, dass wir den 1,5-Meter-Abstand wahren können, kann es sein, dass einige Bestandteile nicht geöffnet sind.
- Whirlpools, Saunen und Sonnenbänke/Solarien werden geschlossen sein. Auch das Wellenbad wird ohne Wellen betrieben.
- Die Wildwasserrutsche wird geschlossen, da der 1,5-Meter-Abstand nicht eingehalten werden kann.
- Das Kleinkinderbecken ist offen, aber nur für Kinder. Die Eltern sollten Abstand halten, während sie ihr Kind im Auge behalten, und einen Abstand von 1,5 Metern zueinander einhalten. Wenn ein Kind zu jung für das Kleinkindbecken ist, können Eltern mit ihrem Kind im Wellenbad schwimmen.
- Die Duschen sind geschlossen und die Umkleieräume sind begrenzt nutzbar. Gäste sollten ihren Besuch im Aqua Mundo vorbereiten, während sie sich in ihrem Ferienhaus aufhalten; waschen Sie sich die Hände, benutzen Sie die Toilette, duschen Sie und ziehen Sie Schwimmkleidung im Ferienhaus an, bevor Sie ins Aqua Mundo gehen.

Für die französischen Parks gilt:

- Die maximale Anzahl an Personen wird begrenzt, um Gesundheits- und Sicherheitsmaßnahmen zu respektieren.
- Bei Ihrer Ankunft werden Sie vom Parkpersonal über den Zugang zum Aqua Mundo informiert, der von Park zu Park unterschiedlich ist, aber allen Gästen während ihres Aufenthalts zugänglich ist.



- Gäste sollten sich an die Abstandsregeln halten und dem markierten Weg zum und im Aqua Mundo folgen.
- Um sicherzustellen, dass wir den 1-Meter-Abstand wahren können, kann es sein, dass einige Features/Folien nicht geöffnet sind.
- Whirlpools, Saunen und Sonnenbänke/Solarien werden geschlossen sein. Auch das Wellenbad wird keine Wellen nutzen.
- Die Wildwasserrutsche wird offen sein, unter Zugangskontrolle, um die Sicherheitsmaßnahmen zu respektieren.
- Das Kleinkinderbecken ist offen, aber nur für Kinder. Die Eltern sollten Abstand halten, während sie ihr Kind im Auge behalten, und einen Abstand von 1,5 Metern zueinander einhalten. Wenn ein Kind zu jung für das Kleinkinderbecken ist, können die Eltern mit ihrem Kind im Wellenbad schwimmen.
- Die Duschen sind offen und die Umkleieräume werden begrenzt sein. Gäste sollten ihren Besuch im Aqua Mundo vorbereiten, während sie sich in ihrem Ferienhaus aufhalten; sich die Hände waschen, die Toilette benutzen, duschen und Schwimmkleidung bereits im Ferienhaus anziehen, bevor sie ins Aqua Mundo gehen.

Alle Sicherheitsmaßnahmen, die wir ergreifen, sind auf unserer Agenturseite verfügbar.

## **22. Wird das Spa geöffnet sein, wenn die Parks wieder geöffnet sind?**

Die Situation ist von Land zu Land und von Park zu Park unterschiedlich. Detaillierte Informationen über unser Produktangebot pro Park finden Sie auf unserer Website:

[https://photo.centerparcs.com/pdf/covid/Infographic\\_Covid\\_Scenario1\\_EU.pdf](https://photo.centerparcs.com/pdf/covid/Infographic_Covid_Scenario1_EU.pdf)

- In Deutschland: Das Spa in Park Allgäu und Park Hochsauerland ist ab dem 15. Juni geöffnet. In Park Hochsauerland werden keine Behandlungen angeboten.
- In Frankreich: Das Spa wird ab dem 12. Juni in allen Parks geöffnet sein, mit Ausnahme der Hauts de Bruyères, wo die Sanierung bis Anfang August läuft. Zu Ihrer Sicherheit verstärkt Ihr Spa seine Desinfektions- und Schutzverfahren, weshalb wir die folgenden Maßnahmen einführen:
  - Für alle Buchungen: Bitte benachrichtigen Sie das Spa telefonisch, per E-Mail oder über interaktive Info-Stelen sowie App Center Parcs.
  - Wir bitten Sie, sich 15 Minuten vor Beginn Ihres Termins einzufinden.
  - Das Tragen einer Maske ist für Klienten und Personal obligatorisch, und das Tragen des Visiers des Behandlers für Gesichtsbehandlungen.
  - Einige Einrichtungen im Spa müssen möglicherweise aufgrund von Änderungen der Gesundheitsvorschriften geschlossen werden.
  - Ein Handtuch wird Ihnen am Eingang des Spas ausgehändigt: Bitte bringen Sie kein eigenes Handtuch mit. Wenn Sie sich vorher im Aqua Mundo aufhalten, müssen Sie Ihr Handtuch in Ihrem Spind im Umkleieraum des Aqua Mundo abgeben.
  - Ihre Flip-Flops müssen an der Rezeption des Spas desinfiziert oder an der Rezeption für 2€ gekauft werden.
  - Die Benutzung des Handtuchs ist auf den Liegestühlen, Saunen und Sitzen obligatorisch.
  - Das Duschen mit Seife ist vor Ort obligatorisch.

## **23. Wie wird sichergestellt, dass Sie meinen Kunden das Center Parcs Erlebnis anbieten können, das diese suchen?**

In der derzeitigen Situation rund um das Coronavirus wird sich der Urlaub bei Center Parcs zur Sicherheit aller Gäste ein wenig anders gestalten als gewohnt. Dennoch können Ihre Kunden umfangreich von unserem Angebot profitieren. Ihre Kunden können einen wohnortnahen Urlaub im eigenen Land, am Meer am See oder in den Wäldern genießen. Ihre Kunden können Essen zum Mitnehmen bequem von ihrem Ferienhaus inmitten der Natur aus bestellen, oder sie nehmen an unseren neu geschaffenen Aktivitäten teil. Natürlich stehen auch einige unserer Standardaktivitäten zur Verfügung, wie z.B. die Kinderfarm oder der Kinderhafen. Die Situation ist von Land zu Land und von Park zu Park unterschiedlich. Auf unserer Website finden Sie die genauesten Informationen über unser detailliertes Produktangebot pro Park:

[https://photo.centerparcs.com/pdf/covid/Infographic\\_Covid\\_Scenario1\\_DE.pdf](https://photo.centerparcs.com/pdf/covid/Infographic_Covid_Scenario1_DE.pdf)

#### **24. Sind die Restaurants geöffnet?**

Center Parcs befolgt die Richtlinien der Regierungen pro Land. Bitte informieren Sie sich auf unserer Website über die Informationen bezüglich unseres Produktangebots pro Park:

[https://photo.centerparcs.com/pdf/covid/Infographic\\_Covid\\_Scenario1\\_DE.pdf](https://photo.centerparcs.com/pdf/covid/Infographic_Covid_Scenario1_DE.pdf)

Ihre Kunden können sich zudem auch über die Center Parcs App informieren, um die genauesten Informationen pro Park zu erhalten.

- Wir bieten **Take-away**, und **Lieferservices** für den Einzelhandel (Sandwiches/BBQ/ Frühstückservice).
- Der **Supermarkt** und die **Bäckerei** im Park sind für den Einkauf von Lebensmitteln geöffnet. Es ist zu beachten, dass nur eine Person pro Haushalt in den Supermarkt darf und ein Korb oder Einkaufswagen obligatorisch ist.

Ab dem 1. Juni werden auch die Restaurants in den niederländischen Parks geöffnet sein.

Die Restaurants in den französischen Parks werden geöffnet sein, wenn die Parks wieder öffnen.

Für das Frühstück für Hotelgäste gilt Folgendes: Falls ein Park normalerweise ein eigenes Frühstücksbuffet für Hotelgäste anbietet, werden wir unseren Gästen eine angemessene Alternative anbieten. Die Alternative unterscheidet sich je nach Land und/oder Park. In einigen Fällen bieten wir Frühstück/Brötchenservice ins Hotelzimmer/Ferienhaus an. In unseren niederländischen und deutschen Parks wird das Frühstück für alle Gäste (auch Hotelgäste) im Market Restaurant angeboten, das dann auch von unseren Hotelgästen genutzt werden kann.

#### **25. Wie können Gäste einen Tisch im Restaurant reservieren?**

Weitere Informationen über Restaurants, Verfügbarkeit und Öffnungszeiten finden Ihre Kunden in der Center Parcs App oder in MyCenterParcs. In den meisten unserer niederländischen, französischen und belgischen Parks kann ein Tisch online über die Center Parcs App oder MyCenterParcs reserviert werden. In Deutschland wird bei der Ankunft eine spezielle Telefonnummer für die Tischreservierung mitgeteilt.

#### **26. Wie sind die Öffnungszeiten der Einrichtungen?**

Die Öffnungszeiten sind pro Park vor Ort oder über die Center Parcs-App verfügbar.

## **27. Mit welchem Produktangebot können meine Gäste während der Sommerferien im Juli und/oder August rechnen?**

Wir befolgen die Richtlinien der Regierungen pro Land. Wir werden unsere Agenturseite laufend aktualisieren. Bitte sehen Sie auf unserer Agenturseite nach, um die genauesten Informationen über unser detailliertes Produktangebot pro Park zu erhalten:

[https://photo.centerparcs.com/pdf/covid/Infographic\\_Covid\\_Scenario1\\_DE.pdf](https://photo.centerparcs.com/pdf/covid/Infographic_Covid_Scenario1_DE.pdf)

## **28. Wie werden die Kinderaktivitäten organisiert? Wird es eine Beschränkung der Teilnehmerzahl geben?**

- Wir folgen den Richtlinien der Regierungen in jedem Land. Aufgrund von Sicherheits-einschränkungen und Hygienemaßnahmen können einige Aktivitäten nicht stattfinden. Einige andere Aktivitäten werden mit Einschränkungen durchgeführt, um die Sicherheit und Gesundheit unserer Mitarbeiter und Gäste zu gewährleisten.
- Um ein einzigartiges Aktivitätsprogramm anzubieten und unseren Gästen einen freudigen Aufenthalt zu ermöglichen, haben wir unser reguläres Aktivitätsprogramm um einige neue, zusätzliche Aktivitäten bereichert, die "Corona-sicher" sind. Zum Beispiel Orry & Friends treten nicht auf der Bühne auf, sondern kommen zu einem "privaten" Meet & Greet ins Ferienhaus der Kunden. Tagsüber werden wir in der Hütte eine spezielle Orry & Friends-TV-Serie ausstrahlen. Und am Abend wird für unsere Gäste eine interaktive Show im Fernsehen ausgestrahlt.
- Das aktuellste Aktivitätsprogramm finden Ihre Kunden in der Center Parcs App oder in MyCenterParcs.

## **29. Wird es Abends Shows/Unterhaltung geben?**

Es wird eine interaktive Show im Fernsehen gezeigt (Verfügbarkeit je nach Ankunftsdatum und Park). Das aktuellste Aktivitätsprogramm finden Ihre Kunden in der Center Parcs App oder in MyCenterParcs.

## **Hygiene und Sicherheit**

### **30. Wie gewährleisten Sie die Sicherheit für die Gäste und Mitarbeiter?**

Wir passen unser Produkt kontinuierlich an die Richtlinien der Regierung in jedem Land an, um die Sicherheit unserer Mitarbeiter und Gäste zu gewährleisten. Zum Beispiel informieren wir alle unsere Gäste und Mitarbeiter umfangreich über die Hygieneregeln, sich 20 Sekunden lang häufig die Hände zu waschen, in die Ellenbeuge zu husten/niesen, Papiertaschentücher zu benutzen, den 1,5-Meter-Abstand einzuhalten und den Händedruck zu vermeiden.

Unsere Parks haben viel Platz, um Abstand zu halten, und alle unsere Gäste und Mitarbeiter werden gebeten, sich an die Regeln und Richtlinien zu halten, die aufgestellt wurden, um eine sichere Umgebung zu schaffen.

### **31. Meine Kunden fühlen sich krank und haben Fieber. Was ist zu tun?**

Ihre Kunden sollten ihren Aufenthalt verschieben, wenn sie krank sind. Die Bedingungen hängen vom Buchungsdatum ab. Bitte kontaktieren Sie unsere Reisebüro-Hotline 0221 – 650 314 16.

### **32. Wird der Park überwacht werden?**

Unser Personal wird geschult und über die Regeln und Vorschriften informiert. Falls nötig, werden unsere Mitarbeiter auf unsere Gäste zugehen, um sicherzustellen, dass die örtlichen Richtlinien im Park eingehalten werden.

### **33. Wird es eine maximale Anzahl von Gästen in den Parks geben?**

Center Parcs befolgt die Richtlinien der Regierungen pro Land. Für die niederländischen Parks und französischen Parks ist keine Höchstzahl von Gästen festgelegt. Es ist möglich, dass in bestimmten Einrichtungen eine Höchstzahl von Gästen gilt. Bitte besuchen Sie regelmässig unsere Agenturseite für die aktuellsten Informationen.

### **34. Gibt es ein angepasstes Ankunftsverfahren?**

- Im Falle von Fieber werden Ihre Kunden gebeten, nach Hause zu reisen, wo sie einen entsprechenden Gutschein für einen zukünftigen Aufenthalt erhalten.
- Wir nutzen den 100%igen Online Check-in per E-Ticket. Dies ist obligatorisch (also Einchecken vor der Ankunft via App/Mein Center Parcs) Hinweis: B2B- und Tour-Operator-Gäste können über die Rezeption einchecken, da sie keinen Zugang zu Mein Center Parcs oder der App haben.
- Die Check-in-Zeiten bleiben bei 15 Uhr, wir werden jedoch keine frühen Check-in-Zeiten haben.
- Nur für Deutschland: Aufgrund der Maßnahmen der örtlichen Behörden in Deutschland sind unsere Gäste verpflichtet, in allen unseren zentralen Einrichtungen einen Mundschutz zu tragen.
- Es ist möglich, dass wir Ihre Kunden bitten, bei der Ankunft die Temperatur zu messen.

### **35. Meine Kunden haben einen Friends Status. Können Sie den Park noch zu einem früheren Zeitpunkt betreten?**

Diese Ausnahmesituation erfordert außergewöhnliche Maßnahmen. Wir haben die Check-in-Zeiten angepasst, um die Sicherheit unserer Gäste und Mitarbeiter zu gewährleisten.

Die frühen Check-in-Ankunftszeiten von 13 Uhr für Friends Gäste sind in diesem Zeitraum leider ungültig, weshalb wir alle unsere Gäste bitten, erst ab 15 Uhr anzureisen.

### **36. Wie garantieren Sie ein hygienisches Ferienhaus?**

Es wird zusätzliche Zeit berechnet, um jedes Ferienhaus vor der Ankunft der neuen Gäste zu reinigen. Im Ferienhaus stehen Willkommenshygiene-Sets mit einer kleinen Flasche Handdesinfektionsgel bereit. Zusätzliches Handdesinfektionsgel oder Masken (Masken je nach Land) sind an unserer Rezeption und in unserem Supermarkt erhältlich. In unseren Einrichtungen haben Gäste die Möglichkeit, ihre Hände zu desinfizieren.

### **37. Gibt es in Ihrem Park genügend Platz, um einen Abstand von 1,5 Metern zu garantieren?**

Unsere Parks bestehen zu über 90% aus Natur und Wasser. Das bedeutet, dass es genug Platz gibt, um sich im und um den Park herum zu bewegen, ohne auf andere Gäste zu treffen.

Unsere Unterkünfte haben genug Abstand zum nächsten Ferienhaus. Die wenigen Unterkünfte, die keinen 1,5 Meter Abstand garantieren können, sind nicht in der Vermietung. In unseren zentralen Einrichtungen werden alle Vorkehrungen getroffen, um 1,5 Meter Abstand zu garantieren, wie z.B. Laufwege.

Bitte besuchen Sie regelmässig unsere Agenturseite, um die aktuellsten Informationen über unsere Sicherheitsmaßnahmen zu erhalten.

**38. Wo finde ich alle Informationen zu den Sicherheitsmaßnahmen, die Center Parcs durchführt?**

Sie finden unsere aktuellen Informationen zu den Sicherheitsmaßnahmen auf der Agenturseite.

**Wir erwarten auch in den kommenden Tagen viele Anrufe, wir tun unser Bestes, um alle Ihre Anfragen so schnell wie möglich zu beantworten. Wir danken Ihnen im Voraus für Ihre Geduld und Ihr Verständnis.**

Für Umbuchungen oder Fragen hierzu wenden Sie sich an unsere Reisebüro-Hotline unter [0221-650 314 16](tel:0221-65031416) (Festnetzтарif).

Alternative wenden Sie sich bitte an [online.buchungstool@groupepvcp.com](mailto:online.buchungstool@groupepvcp.com).

Rückerstattungsanfragen sind ebenfalls über [online.buchungstool@groupepvcp.com](mailto:online.buchungstool@groupepvcp.com) unter Angabe des Kundennamens, der Reservierungsnummer, des Anreisedatums, des gebuchten Parks und der Telefonnummer einzureichen.

Für alle anderen Fragen zur Coronavirus-Epidemie wurden eine spezielle Informationsnummer für alle Fragen zum Coronavirus in Bezug auf Center Parcs eingerichtet:  
PVCP GE Crisis +4922165031424