Frequently Asked Questions (FAQs)
zur Center Parcs Agenturseite www.centerparcs.de/agentur

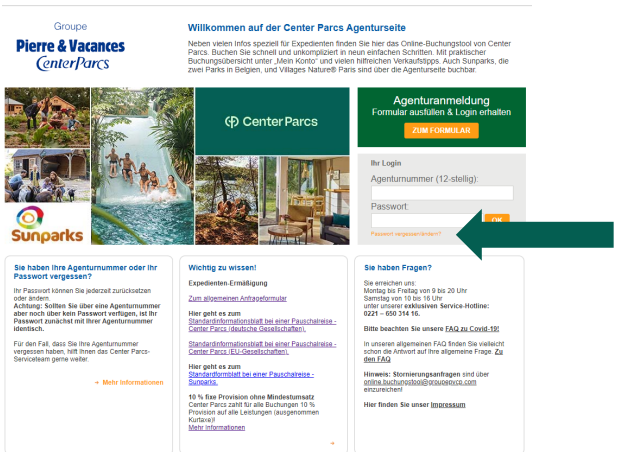
Agenturanmeldung
Provision/Abrechnung
Zahlungsverkehr
Versand der Unterlagen
Buchungsabwicklung
Sonstiges

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, benötigen Sie eine eigene Center Parcs Agenturnummer und ein Passwort. Sie können nicht die Agenturnummer von Dertour verwenden. Ihr persönliches Passwort erstellen Sie direkt bei der Registrierung. Ihre individuelle Agenturnummer wird Ihnen angezeigt nachdem Sie unser Anmeldeformular auf der Startseite ausgefüllt haben.

2. Was mache ich, wenn ich zwar über eine Agenturnummer aber noch nicht über ein Passwort verfüge?
Für den Fall, dass Sie bereits über eine Agenturnummer verfügen, können Sie diese weiter-verwenden, auch, wenn Sie noch kein Passwort erhalten haben. In diesem Fall ist Ihr Passwort zunächst mit Ihrer Agenturnummer identisch. Sie können das Passwort auch ändern. Lesen Sie unter Punkt 3. wie!

3. Was mache ich, wenn ich mein Passwort vergessen habe oder ändern möchte?
Für die Änderung Ihres Passwortes klicken Sie bitte auf den „Passwort vergessen/ändern"-Button auf der rechten Seite unterhalb des Login-Fensters:



Im dem Eingabefenster, das Ihnen dann angezeigt wird, geben Sie bitte zunächst Ihre E Mail-Adresse ein und klicken anschließend auf „Neues Passwort anfordern".

> **Wichtig:** Die E-Mail-Adresse muss mit den Angaben bei Ihrer Registrierung für die Agenturseite übereinstimmen! Andernfalls können Ihre Daten nicht korrekt zugeordnet werden und Sie erhalten eine Fehlermeldung.

Anschließend erhalten Sie eine E-Mail mit dem Link „Neues Passwort anfordern". Nach Klicken auf den Link erscheint ein Eingabefenster „Mein Passwort zurücksetzen". Hier geben Sie bitte ein neues Passwort Ihrer Wahl ein und bestätigen es. Ihr neues Passwort ist sofort aktiv.

4. Was mache ich, wenn ich meine Agenturnummer vergessen habe.
Für den Fall, dass Sie Ihre Agenturnummer vergessen haben, senden Sie bitte eine E-Mail mit Namen und Adresse Ihres Reisebüros an **online.buchungstool@groupepvcp.com**. Alternativ können Sie sich an unsere exklusive Reisebüro-Hotline unter Tel. 0221 / 650 314-16 wenden.

5. Wie funktioniert die Online Agenturanmeldung?
Gehen Sie auf die Startseite und klicken Sie auf "Agenturanmeldung". Der Registrierungsvorgang ist sehr einfach und schnell erledigt. Sobald Ihre Anmeldung bei uns eingegangen ist, registrieren wir Sie als Agentur und senden Ihnen eine E-Mail mit Ihrer individuellen Center Parcs Agenturnummer zu. Ihr persönliches Passwort erstellen Sie direkt bei der Registrierung.

6. Warum muss ich bei der Agenturanmeldung eine USt.-Id-Nr. angeben und wo bekomme ich diese?
Da Sie mit Center Parcs Europe N.V. bzw. mit Sunparks B.V. einen Agenturvertrag abschließen, benötigen wir Ihre 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 können Sie bei Ihrem Finanzamt/ Bundeszentralamt für Steuern beantragen. Dies dauert in der Regel 2 Tage bis zu drei Wochen.

7. Gilt die Center Parcs Agenturnummer auch für Sunparks Buchungen?
Ja, die Center Parcs Agenturnummer gilt auch für Ihre Sunparks-Buchungen, die Sie direkt auf der Center Parcs Agenturseite tätigen können.

8. Brauche ich einen unterzeichneten Agenturvertrag?
Nein, sie müssen lediglich bei Ihrer erstmaligen Registrierung dem Agenturvertrag von Center Parcs und Sunparks zustimmen.

Provision/ Abrechnung

9. Wie hoch ist die Provision und auf welche Leistungen wird diese gezahlt? Gibt es die 10% fixe Grundprovision ohne Mindestumsatz auf alle Leistungen?
Center Parcs zahlt für alle Buchungen über das Online-Buchungstool auf der Center Parcs Agenturseite fix 10% Grundprovision 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. Lediglich die Kurtaxe ist nicht provisionsfähig.

10. Wann zahlt Center Parcs die Provision und wie erfolgt die Abwicklung?
Die Provision wird im Folgemonat der Anreise an Sie ausgezahlt. Die Abrechnung der Provision erfolgt monatlich. Die Provisionsabrechnung wird Ihnen postalisch zugestellt.

Zahlungsverkehr

11. 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 Last Minute Buchungen (< 12 Tage von Anreise) kann der Kunde per Kreditkarte oder bei Ankunft bezahlen.

Versand der Unterlagen

12. 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

13. 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 Grundprovision von 10% ohne Mindestumsatz erhält und keinen unterschriebenen Agenturvertrag benötigt. Also, alles ganz einfach und in wenigen Schritten ist die Buchung abgeschlossen.

14. Wie kann ich buchen?
Der Buchungsvorgang ist in die folgenden Schritte gegliedert.

1. Suche:
Finden Sie den passenden Urlaub für Ihre Kunden mit Hilfe der Suchmaske unter „Home". Geben Sie bitte an, mit wie viel Personen Ihre Kunden anreisen, wann sie Ihren Aufenthalt verbringen möchten und welchen Park bzw. welche Region sie bevorzugen. Sie haben auch die Möglichkeit das Urlaubsbudget als Suchkriterium anzugeben. Auf Grundlage dessen wird
die Verfügbarkeit des idealen Aufenthaltes geprüft.

2. Verfügbarkeit:
Die Verfügbarkeit des gewünschten Aufenthalts wird angezeigt, einschließlich der verfügbaren Unterkunftstypen. Sie haben auch die Möglichkeit verschiedene Parks zu einem Vergleich hinzuzufügen.

3. Zusatzleitungen:
Nachdem Sie den gewünschten Unterkunftstypen über „Reservieren" bestätigt haben, können Sie bei Bedarf Zusatzleistungen/Extras inkl. der Ferienhauslage hinzufügen. Eventuell können Sie auch (Spezial-) Angebote wählen, die spezifisch auf die Wünsche der Kunden zugeschnitten sind.

4. Erfassung der Kundendaten:
Im nächsten Schritt erfassen Sie die Kundendaten. Verfügt der Kunde bereits über eine Center Parcs Kundennummer, geben Sie diese zusammen mit dem Namen des Kunden an. Andernfalls registrieren Sie den Kunden bitte neu und füllen die erforderlichen Pflichtfelder aus. **Wichtig: Die von Ihnen erfassten Kundendaten werden nicht für Center Parcs Direktwerbung verwendet sondern ausschließlich für Mailings in denen explizit auf den Buchungsweg über Reisebüros hingewiesen wird.**

5. Bezahlung:
Bestätigen Sie die Buchung und geben Sie die gewünschte Zahlungsweise an.

6. Buchungsübersicht:
Nach Abschluss der Buchung erscheint eine Buchungszusammenfassung, die Sie bei Bedarf für den Kunden ausdrucken können. Ein Unterschriftsfeld ist bei der Druckversion enthalten.

15. Kann ich die Buchungsübersicht drucken?
Ja, nach Abschluss der Buchung können Sie die Übersicht drucken. Den entsprechenden Button („Seite drucken") finden Sie oben rechts auf der Seite.

Sonstiges

16. 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.

17. Wie bestelle ich einen Katalog?
Über INFOX (www.infox.de) können Kataloge bei Bedarf nachbestellt werden. Eine Erstausstattung des neuen Jahreskataloges erhalten Sie automatisch, wenn Sie in der Vergangenheit bereits Kataloge aktiv bestellt haben. Der Jahreskatalog erscheint jeweils im November des Vorjahres.

18. Was ist das Agentur-Affiliate-Programm? Hier bieten wir Ihren Kunden, die über Ihre Homepage buchen, die gleichen Vorteile wie unseren Internetkunden an: Und so funktioniert es:
1. Werden Sie unser Partner und bewerben Sie Center Parcs auf Ihrer Website.
2. Für jede vermittelte Buchung kassieren Sie 6% Provision.
3. Center Parcs stellt Ihnen 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

19. Was passiert mit den Kundendaten?
Wir nutzen die Kundenadressen regelmäßig für postalische Mailings. Bei der Datenauswahl zählt der letzte Buchungskanal. War der letzte Buchungsweg über Reisebüros, weisen wir in den Mailings ausdrücklich und ausschließlich auf die Beratung und Buchung im Reisebüro hin! Somit kann es nur im Falle von Umbuchungen/ Verlängerungen, die vor Ort im Park vom Kunden durchgeführt werden, dazu kommen, dass die Kundenadresse in der Kundendatenbank als Direktvertrieb zugeordnet wird. Dies sind nur wenige Fälle.

20. 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 oder Telefon 0221-973030-60.

21. Wo und wie werden Gruppen gebucht?
Für Gruppenbuchungen wenden Sie sich bitte direkt an das Service Center in Köln unter gruppenreisen@groupepvcp.com. Auch für Gruppenbuchungen erhalten Sie eine Reisebüro-Provision von 10% (ausgenommen Kurtaxe).

22. Weshalb kann ich keinen Aufenthalt buchen, der länger als 2 Wochen dauert? Aufgrund der Struktur unserer Website ist es im Augenblick leider nicht möglich, einen Aufenthalt zu buchen, der länger als 2 Woche dauert. Wir arbeiten jedoch daran, diese Funktion hinzuzufügen.

23. Kann ich mir als Reisebüro meine Buchung zu einem späteren Zeitpunkt darstellen lassen?
Ja, Sie können sich Ihre Buchungen unter „Mein Konto" aufrufen und die Details einsehen. **Änderungen** können Sie telefonisch über unsere Service-Hotline 0221-650 314-16 vornehmen lassen. Vielen Dank für Ihr Verständnis!

24. Kann man Optionen tätigen?
Sie können eine reguläre Buchung innerhalb von 3 Werktagen (Mo-Sa) kostenlos stornieren. Hiervon ausgeschlossen sind Last Minute Buchungen. Bitte senden Sie uns zur kostenlosen Stornierung eine E-Mail an online.buchungstool@groupepvcp.com.

25. 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 Ihre Kunden umfangreiche Informationen zum gebuchten Park und können Aktivitäten sowie Services vor und während des Aufenthaltes bequem hinzubuchen.

26. Wie kann man stornieren?
Stornierungen sind schriftlich per E-Mail (online.buchungstool@groupepvcp.com) vorzunehmen.

27. 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)

* Wenn Sie zusätzliche gratis Kindermöbel in Anspruch nehmen möchten, gehen Sie nach der Eingabe der Kundendaten zu Schritt 1 (Services) zurück, und kreuzen Sie das entsprechende Kästchen an. Das frühe Einchecken gilt leider nicht für Baumhäuser, Wellness-Ferienhaus (De Eemhof), 10-, 12- oder 16-Personen-Ferienhäuser. Den Vorteil können Ihre Kunden später selbst über "Mein Center Parcs" hinzufügen oder wenden Sie sich 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.

Achten Sie auf die Buchungs- und Geschäftsbedingungen der Friends-Vorteile.
Gültig in Kombination mit Familienrabatt, 55plus-Rabatt oder Frühbucherrabatt.
Gilt in Kombination mit einem Sonderangebot nur, wenn dies in den entsprechenden Angebotsbedingungen ausdrücklich angegeben ist.

28. Gibt es bei Center Parcs Expedienten-Ermäßigung?
Verfügbare Angebote sind nach dem Login einsehbar und können direkt gebucht werden.

Ihre Frage ist noch nicht beantwortet? Kontaktieren Sie uns gerne unter Tel. 0221 / 650 314-16 oder online.buchungstool@groupepvcp.com!