

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.

Die deutschen Parks 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 niederländischen Center Parcs-Parks 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 Center Parcs-Parks in den anderen Ländern bleiben voraussichtlich bis zu den folgenden Daten **geschlossen**:

- **Belgische Parks:** 8. Juni 2020
- **Französische Parks:** 5. 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?

Die niederländischen und deutschen Parks sind offen und können auf Grundlage der Reisehinweise die folgenden Gäste aufnehmen:

- Deutsche Parks: offen für Deutsche
- Niederländische Parks: offen für Niederländer und Deutsche

Jedes Land hat seine eigenen Vorschriften und Reisehinweise:

- **Deutschland:** Trotz einer Reisewarnung, die bis zum 15. Juni in Kraft ist, dürfen deutsche Staatsbürger reisen.
- **Niederlande:** Den Niederländern wird empfohlen, nicht über die Grenze zu reisen und bis auf weiteres in ihrem eigenen Land zu bleiben.
- **Belgien:** Belgien wird empfohlen, bis mindestens 7. Juni nicht zu reisen.
- **Frankreich:** Franzosen wird empfohlen, mindestens bis zum 4. Juni nicht zu reisen.
- **England:** Es wird empfohlen, nicht international zu reisen.

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:

- Um die Buchung in einen anderen Park zu ändern, oder
- Für den Fall, dass der Aufenthalt verschoben werden muss, erhalten Ihre Kunden in diesem Fall per E-Mail einen digitalen Gutschein über den Wert ihrer Zahlung im Zusammenhang mit der 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. 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 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 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.

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.

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?

Um die Sicherheit unserer gemeinsamen Gäste und Mitarbeiter zu gewährleisten, ist es nicht erlaubt, Besuche von Freunden und Verwandten zu empfangen, die keine eigene Buchung vorgenommen haben.

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

In Bezug auf Reisegruppen und den Empfang von Besuchern während des Aufenthalts müssen sich Ihre Kunden an die Richtlinien des Landes halten, in das sie reisen. Das Parkpersonal kann Ihren Kunden Anweisungen geben, die sie zu ihrer eigenen Sicherheit und zur Sicherheit anderer befolgen müssen. Wenn Ihre Reisegruppe nicht den Richtlinien entspricht, wenden Sie sich bitte an unsere Reisebüro Hotline 0221 – 650 314 16, um zu sehen, ob wir eine angepasste Buchung (z.B. ein zusätzliches Ferienhaus) arrangieren können.

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. Bei vorliegender Buchung finden Ihre Kunden 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?

Leider werden die Aqua Mundos in den deutschen, belgischen und französischen Parks bis auf weiteres geschlossen bleiben.

Jedoch freuen wir uns, dass das **Aqua Mundo in den niederländischen Parks eröffnet wird**. Wir ergreifen verstärkte Hygiene- und Sicherheitsmaßnahmen, um die Sicherheit unserer Gäste und Mitarbeiter zu gewährleisten:

- Ein Abstand von 1,5 Metern muss eingehalten werden. Aus diesem Grund lassen wir nur eine begrenzte Anzahl von Personen gleichzeitig in das Aqua Mundo. Wir werden auch mit Zeitfenstern arbeiten.
- Da wir die Zeitfenster maximal ausnutzen wollen, finden Aktivitäten wie Rafting und Babyschwimmen vorerst nicht statt.
- Im Prinzip sind alle Becken und Rutschen offen (mit 1,5 Meter Abstand). Offen wird auch das Planschbecken sein, in dem die Eltern ihre Kinder vom Rand aus beaufsichtigen müssen, wobei sie einen Abstand von 1,5 Metern zueinander einhalten müssen.
- Die folgenden Elemente werden geschlossen sein: Whirlpools und Wellenbecken (es wird keine Wellen geben).
- Die Stromschnellen werden geschlossen, da der 1,5-Meter-Abstand nicht garantiert werden kann.
- Die Zeitfenster können je nach Größe des Pools und der Belegung des Parks in Länge und Anzahl der zugelassenen Gäste variieren. Wir streben mindestens 1 Stunde pro Tag für jeden Gast an. Bei geringerer Belegung können die Zeitfenster länger sein.

Die Situation ist von Park zu Park unterschiedlich. Bitte informieren Sie sich über unsere Agenturseite über unser detailliertes Produktangebot pro Park. Ihre Kunden können sich zudem auch über die Center Parcs App informieren, um die genauesten Informationen pro Park zu erhalten.

22. 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.

23. Sind die Restaurants geöffnet?

Die Situation ist von Park zu Park unterschiedlich. Bitte informieren Sie sich über unsere Agenturseite über unser detailliertes Produktangebot pro Park. 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/ Frühstücksservice).
- 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.

24. Wie sind die Öffnungszeiten der Einrichtungen?

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

25. 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.

Hygiene und Sicherheit

26. 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.

27. 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.

28. 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.

29. Wird es eine maximale Anzahl von Gästen in den Parks geben?

Center Parcs befolgt die Richtlinien der Regierungen pro Land. Für die niederländischen 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.

26. 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.

- Es ist möglich, dass wir Ihre Kunden bitten, bei der Ankunft die Temperatur zu messen.

27. 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.

28. 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.

29. 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.

30. 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) (Festnetztarif).

Alternative wenden Sie sich bitte an online.buchungstool@groupepvcp.com.

Rückerstattungsanfragen sind ebenfalls über 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