

## QUESTIONS/RÉPONSES SUR LES PASS ANNUELS

### VALIDITÉ DE VOTRE PASS ANNUEL

**J'AI UN PASS ANNUEL EN COURS DE VALIDITÉ (OU QUI A EXPIRÉ PENDANT LA PÉRIODE DE FERMETURE), QUE PROPOSEZ-VOUS POUR COMPENSER LA PÉRIODE DE FERMETURE DES PARCS ?**

La durée de validité de votre Pass Annuel ainsi que ses avantages (selon le type de Pass Annuel) ont été prolongés du nombre de jours de fermeture temporaire des Parcs (123 jours), à compter de la date de fin de validité initiale de votre Pass Annuel.

Pour vous remercier de votre patience et compréhension durant cette période d'aménagements, Disneyland Paris a le plaisir de vous offrir une extension supplémentaire de la période de validité de votre Pass Annuel de 30 jours.

Certains jours de restriction des Pass Annuels Discovery ont été supprimés (du 27 au 31 juillet, du 3 au 7 août, du 10 au 13 août et du 17 au 21 août 2020) afin de leur permettre de bénéficier de cette extension dans les meilleures conditions.

Cette prolongation totale de 153 jours à compter de la date de fin de validité initiale a été effectuée automatiquement dans les systèmes du Parc parisien; la date imprimée sur votre Carte Pass Annuel ne sera pas modifiée mais la période de validité a bel et bien été prolongée.

### COMMENT CONNAÎTRE LES NOUVELLES DATES DE VALIDITÉ DE MON PASS ANNUEL ?

Connectez-vous sur le site internet suivant avec votre nom et votre numéro de Pass Annuel : <http://passeport-annuel.disneylandparis.fr/infinity/resa>. La nouvelle date de fin de validité de votre Pass Annuel sera indiquée sur la page d'accueil. Ce site internet est accessible à tous les membres Pass Annuel. Cette nouvelle date d'expiration prend en compte l'extension de validité (123 jours de fermeture + 30 jours supplémentaires).

### ACCÈS AUX PARCS DISNEY

#### COMMENT FAIRE POUR ACCÉDER AUX PARCS DISNEY AVEC UN PASS ANNUEL ?

La capacité d'accueil des Parcs Disney sera limitée à leur réouverture afin de répondre aux normes applicables en matière de distanciation physique. Les conditions générales d'abonnement des Pass Annuels ne garantissent pas l'accès aux Parcs Disney en cas de forte affluence.

Aussi, il vous est fortement recommandé d'enregistrer votre Pass Annuel pour réserver votre accès pour la ou les dates de visite souhaitées sur la plateforme de réservation dédiée, mise en ligne début juillet : <https://www.disneylandparis.com/fr-fr/enregistrement-billets/>.

Cette réservation préalable sera obligatoire pour tout Pass Annuel nouvellement souscrit. Celle-ci s'effectue facilement en entrant son numéro de Pass Annuel, et en indiquant la date de visite souhaitée. Vous devrez présenter cette réservation ainsi que votre Pass Annuel pour pouvoir accéder aux Parcs Disney (dans la limite des places disponibles).

#### CERTAINES DATES NE SONT PAS ACCESSIBLES À LA RÉSERVATION AVEC MON PASS ANNUEL, POURQUOI ?

Vous pouvez uniquement réserver les dates de validité de votre Pass Annuel. Si vous possédez un Pass Annuel Discovery, Magic Flex ou Magic Plus, vous ne pouvez pas réserver les dates de restriction correspondant à votre Pass.



### **J'AI RÉSERVÉ UNE NUITÉE DANS UN HÔTEL DISNEY AVEC MA REMISE PASS ANNUEL, POURRAIS-JE ACCÉDER AUX PARCS DISNEY ?**

La capacité d'accueil des Parcs Disney sera limitée à leur réouverture afin de répondre aux normes applicables en matière de distanciation physique. Les conditions générales d'abonnement des Pass Annuels ne garantissent pas l'accès aux Parcs Disney en cas de forte affluence. Aussi, il vous est fortement recommandé d'enregistrer votre Pass Annuel pour réserver votre accès pour la ou les dates de visite souhaitées sur la plateforme de réservation dédiée, mise en ligne début juillet : <https://www.disneylandparis.com/fr-fr/enregistrement-billets/>.

Cette réservation préalable sera obligatoire pour tout Pass Annuel nouvellement souscrit (voir les conditions générales d'abonnement validées lors de l'achat).

Disneyland Paris vous invite à anticiper cette réservation pour être certain d'obtenir un accès aux Parcs. Vous ne pourrez pas accéder aux Parcs un jour de restriction de votre Pass Annuel, même en ayant réservé une nuitée. Disneyland Paris vous invite à acheter un billet avant votre venue et enregistrer votre visite via la plateforme en ligne avec ce billet.

### **JE SOUHAITE RÉSERVER UNE NUITÉE DANS UN HÔTEL DISNEY UN JOUR DE RESTRICTION DE MON PASS, POURRAIS-JE ACCÉDER AUX PARCS DISNEY ?**

Vous ne pourrez pas accéder aux Parcs un jour de restriction de votre Pass Annuel, même en ayant réservé une nuitée. Disneyland Paris vous invite à acheter un billet avant votre venue et enregistrer votre visite via la plateforme en ligne avec ce billet.

### **MA FAMILLE OU MON GROUPE D'AMIS ET MOI POSSÉDONS PLUSIEURS PASS ANNUEL, DOIT-ON ENREGISTRER CHAQUE VISITEUR INDIVIDUELLEMENT ?**

Oui, chaque Visiteur est invité à s'inscrire nominativement sur la plateforme de réservation. Dans le cas d'une famille possédant plusieurs Pass Annuels, chaque membre est invité à s'enregistrer, y compris les enfants de 3 ans et plus.

### **JE SOUHAITE ANNULER MA RÉSERVATION DE VISITE, COMMENT FAIRE ?**

Disneyland Paris vous invite à vous connecter sur la plateforme en ligne et d'annuler la réservation concernée via l'option dédiée. Vous pouvez annuler votre visite jusqu'à 10 heures du matin, le jour même.

Attention, en cas de réservation non annulée dans le délai ci-dessus et non honorée, Disneyland Paris se réserve le droit de restreindre l'accès aux réservations au Pass Annuel concerné pendant 14 jours, à compter de la date de visite non honorée.

## **PASS ANNUEL TEMPORAIRE**

### **J'AI UN PASS ANNUEL TEMPORAIRE (CONTREMARQUE) QUI A EXPIRÉ PENDANT LA PÉRIODE DE FERMETURE DES PARCS OU JUSQU'AU 30 SEPTEMBRE. COMMENT PUIS-JE LE TRANSFORMER EN PASS ANNUEL DÉFINITIF ?**

**Si vous avez acheté votre Pass Annuel temporaire (contremarque) sur le site officiel de Disneyland Paris, vous devez télécharger cette contremarque avant la date d'expiration initiale.**

**Tous les Pass Annuels temporaires qui expirent entre le 14/03/20 et le 30/09/20 seront automatiquement prolongés jusqu'au 31 mars 2021.**

## **MES AVANTAGES PASS ANNUEL**

### **PARKING DISNEY**

**Le Parking des Parcs Disney est accessible les jours de validité de votre Pass Annuel et jusqu'à l'horaire de fermeture du Disneyland Park. Des mesures sanitaires sont mises en œuvre pour accueillir les Visiteurs dans les meilleures conditions. Veuillez-vous conformer à toutes les indications données par les Cast Members lors de votre arrivée.**

### **RÉDUCTIONS BOUTIQUES ET RESTAURANTS**

**Les réductions Pass Annuel dans les boutiques et les restaurants des Parcs Disney sont disponibles. Les conditions habituelles de ces remises demeurent inchangées. Veuillez à vous conformer à toutes les mesures de sécurité et de précaution sanitaires affichées à l'intérieur des boutiques et restaurants des Parcs Disney.**

**Pour les restaurants Service à Table, Disneyland Paris vous conseille de réserver votre table avant votre visite sur le site internet <http://www.disneylandparis.com/> ou sur l'application mobile de Disneyland Paris.**

### **RÉDUCTIONS SUR LE PRIX DES NUITÉES DES HÔTELS DISNEY**

**Les réservations sont toujours possibles via la ligne téléphonique Pass Annuel dédiée, aux conditions de réservation et tarifaires habituelles. Veuillez toutefois noter que tous les Hôtels Disney ne seront pas forcément disponibles à la réservation lors de votre appel. Veuillez-vous renseigner auprès des Cast Members.**

**La capacité d'accueil des Parcs Disney sera limitée à leur réouverture afin de répondre aux normes applicables en matière de distanciation physique. Les conditions générales d'abonnement des Pass Annuels ne garantissent pas l'accès aux Parcs Disney en cas de forte affluence. Aussi, Disneyland Paris vous recommande fortement d'enregistrer votre Pass Annuel pour réserver votre accès pour la ou les dates de visite souhaitées sur la plateforme de réservation dédiée, mise en ligne début juillet : <https://www.disneylandparis.com/fr-fr/enregistrement-billets/>.**

**Cette réservation préalable sera obligatoire pour tout Pass Annuel nouvellement souscrit (voir les conditions générales d'abonnement validées lors de l'achat). Disneyland Paris vous invite à anticiper cette réservation pour être certain d'obtenir un accès aux parcs (soumis à disponibilité).**

**Attention, l'accès aux Parcs Disney n'est pas possible lors d'un jour de restriction, même si vous séjournez dans un Hôtel Disney.**



## RÉDUCTION DE -20% SUR LES BILLETS 1 JOUR À L'ENTRÉE DES PARCS DISNEY

La vente de billets à l'entrée des Parcs Disney est actuellement interrompue. Toutefois, il est exceptionnellement possible – et sur demande auprès du guichet Relations Visiteurs – d'acheter des billets 1 jour avec la remise Pass Annuel de -20% pour les Pass Annuel Magic Flex, Magic Plus et Infinity (maximum 5 billets par jour et par membre Pass Annuel).

## PHOTOPASS+ PASS ANNUEL

La validité des PhotoPass+ Pass Annuel (Infinity et Magic) sera automatiquement prolongée du nombre de jours de fermeture des Parcs Disney. Vous n'avez aucune action à réaliser pour bénéficier de cette prolongation. La durée de conservation de vos photos en ligne a également été prolongée de 90 jours, correspondent à la période d'indisponibilité du site internet.

Découvrez le tout nouveau site web Disney PhotoPass™ de Disneyland Paris sur <http://www.disneyphotopass.eu>. Pour accéder à vos photos, il est nécessaire de créer un nouveau compte. Entrez votre code Disney PhotoPass+ (sans tirets) sur la page d'accueil du site web, puis cliquez sur « Continuer » pour créer votre nouveau compte. Vous pouvez utiliser les mêmes identifiants que précédemment si vous le souhaitez. Veuillez noter que l'application mobile « Disney PhotoPass » n'est plus active.

Pour enrichir votre collection de photos-souvenirs, une nouvelle expérience Disney PhotoPass vous sera proposée dans les Parcs Disney. Cherchez les photographes dans les endroits stratégiques des Parcs lors de votre prochaine visite pour découvrir toutes les nouvelles opportunités photo. Des informations supplémentaires seront disponibles sur l'application Disneyland Paris.

## RÉDUCTION SUR LE DINER-SPECTACLE « LA LÉGENDE DE BUFFALO BILL...AVEC MICKEY ET SES AMIS ! »

Dans le cadre de la réouverture progressive de Disneyland Paris, le diner-spectacle « La Légende de Buffalo Bill...avec Mickey et ses Amis ! » n'est actuellement pas accessible à la réservation.

## BILLETS PRIVILÈGES

Pour accéder aux Parcs, tous les achats de billets doivent s'effectuer en amont de la visite et tous les détenteurs de billets doivent effectuer une réservation.

Par conséquent, les Billets Privilèges seront disponibles à l'achat à partir de début juillet 2020 uniquement en contactant la ligne téléphonique dédiée Pass Annuel.

L'achat de Billets Privilèges datés devra être effectué au minimum 15 jours ouvrés avant la date de visite souhaitée. Les billets privilèges seront uniquement envoyés par voie postale sans frais.

Les Billets Privilèges étant datés, ils ne nécessiteront pas d'inscription sur la plateforme de réservation. Si le membre Pass Annuel souhaite également rentrer dans les Parcs Disney avec ses accompagnants, il devra réserver sa visite via la plateforme de réservation en ligne.

Les conditions de vente habituelles s'appliqueront lors de l'achat (5 billets maximum par semaine calendaire), et le nombre de Billets Privilèges achetés sera alors décompté du nombre total défini par Pass Annuel (10 billets maximum pour le Pass Annuel Magic Plus, 20 billets maximum pour le Pass Annuel Infinity).

## ENTRÉE DÉDIÉE PASS ANNUEL AUX PARCS DISNEY

L'entrée dédiée aux Parcs Disney, réservée aux Pass Annuels Magic Plus et Infinity, est accessible quotidiennement. Veuillez toutefois noter qu'en raison des mesures d'hygiène et de sécurité renforcées, la localisation de cette entrée peut être amenée à changer, veuillez-vous renseigner auprès des Cast Members à l'entrée des Parcs.

## LES MOMENTS DE MAGIE EN PLUS

Les Moments de Magie en plus sont accessibles aux membres Pass Annuel Magic Plus et Infinity, ainsi qu'à leurs accompagnants Billets Privilèges, sous réserve de la capacité d'accueil des Parcs Disney. Veuillez noter que les Moments de Magie en Plus seront disponibles à partir du 16 juillet (soumis à modification, veuillez consulter <http://www.disneylandparis.com/> avant votre visite).

## LOCATION GRATUITE

Les locations gratuites de poussettes, fauteuils roulants, d'emplacements au chenil et à la consigne sont accessibles aux membres Pass Annuel Infinity, dans la limite des disponibilités et des conditions habituelles.

## MES AVANTAGES PASS ANNUEL INFINITY

### PARKING DÉDIÉ INFINITY

Le Parking Infinity est accessible aux membres Pass Annuel Infinity dans la limite des places disponibles, et jusqu'à l'heure de fermeture du Disneyland Park. Des mesures sanitaires sont mises en œuvre pour accueillir les Visiteurs dans les meilleures conditions. Veuillez-vous conformer à toutes les indications données par les Cast Members lors de votre arrivée.

### LIGNE TÉLÉPHONIQUE DÉDIÉE INFINITY

La ligne téléphonique Pass Annuel est accessible selon les conditions habituelles, au numéro habituel. Veuillez toutefois noter que le volume d'appels étant particulièrement conséquent, votre temps d'attente pourrait être allongé.

### EMPLACEMENTS VIP PARADE & SPECTACLES

En raison de l'indisponibilité temporaire de la Parade « Disney Stars on Parade » et du spectacle « Disney Illumination », les emplacements VIP Infinity sont actuellement indisponibles.

### ACCÈS AUX PISCINES DES HÔTELS DISNEY

La réservation des piscines de certains Hôtels Disney est temporairement indisponible. Disneyland Paris vous invite à vérifier régulièrement la disponibilité de cet avantage sur le site de réservations Pass Annuel <http://www.passeportannuel.disneylandparis.fr/infinity/resa>.



## PAIEMENT MENSUEL

### JE BÉNÉFICIE DU PAIEMENT MENSUEL. QU'EN EST-IL DE MES PRÉLÈVEMENTS ?

Les prélèvements mensuels Pass Annuels ont été suspendus depuis avril 2020. Ces paiements reprendront à partir du mois d'août 2020, selon les modalités habituelles. Votre calendrier de paiements a automatiquement été décalé de quatre mois, et suivra ainsi l'extension de validité de votre Pass Annuel.

## RENOUVELLEMENT

### JE SOUHAITE RENOUVELER MON PASS ANNUEL ET BÉNÉFICIER DE L'OFFRE DE RENOUVELLEMENT, COMMENT FAIRE ?

Disneyland Paris vous recommande de renouveler votre Pass Annuel à distance : si vous avez reçu un email nominatif comprenant des codes personnels, vous pouvez renouveler en ligne et recevoir directement votre Pass Annuel définitif à domicile.

Vous pouvez aussi acheter un Pass Annuel Renouvellement Temporaire directement en ligne : <https://www.disneylandparis.com/fr-fr/pass-annuels/renouvellement>. Vous pourrez ensuite réserver votre visite sur la plateforme en ligne avec votre Pass Annuel Temporaire, puis venir l'échanger au Bureau Pass Annuel dans le Disneyland Park. Vous devrez obligatoirement l'échanger le jour de votre première visite.

### JE POSSÈDE UN PASS ANNUEL QUI A EXPIRÉ PENDANT LA PÉRIODE DE FERMETURE DES PARCS ET JE SOUHAITE BÉNÉFICIER DE L'OFFRE DE RENOUVELLEMENT MAIS CELLE-CI N'EST PLUS VALABLE POUR MOI À LA RÉOUVERTURE DES PARCS. COMMENT PUIS-JE EN BÉNÉFICIER ?

Si vous avez un Pass Annuel qui est arrivé à expiration pendant la période de fermeture des Parcs, la validité de celui-ci a été prorogée du nombre de jours de fermeture temporaire des Parcs + 30 jours. En outre, vous pourrez bénéficier de l'offre de renouvellement de votre Pass Annuel nouvellement expiré jusqu'à 2 mois après la réouverture des Parcs en achetant votre Pass Annuel en ligne sur le site internet <https://www.disneylandparis.com/fr-fr/pass-annuels/renouvellement/>.

### OFFRE D'ANNIVERSAIRE AU DINER-SPECTACLE « LA LÉGENDE DE BUFFALO BILL...AVEC MICKEY ET SES AMIS ! »

### MA DATE D'ANNIVERSAIRE A EU LIEU PENDANT LA PÉRIODE DE FERMETURE DU SPECTACLE « LA LÉGENDE DE BUFFALO BILL...AVEC MICKEY ET SES AMIS ! » ET J'AURAIS AIMÉ PROFITER DE L'OFFRE D'ANNIVERSAIRE PASS ANNUEL, COMMENT FAIRE ?

Dans le cadre de la réouverture progressive de Disneyland Paris, le spectacle « La Légende de Buffalo Bill...avec Mickey et ses Amis ! » est actuellement indisponible.