

CONDITIONS DE VENTE

I. CONDITIONS GENERALES

I.1 Champ d'application

Les présentes Conditions de Vente s'appliquent à l'ensemble des prestations de séjour et de loisir (forfaits et prestations hors forfait) disponibles à Disneyland® Paris et proposées à la vente à la clientèle individuelle (ci-après « **vous** » ou le(s) « **client(s)** ») sur le site internet <https://www.disneylandparis.com/fr-ch/> (le « **Site Internet** ») et auprès du Centre de Relation Client de Disneyland® Paris (le « **Centre de Relation Client** »), ainsi que par l'intermédiaire d'agents de voyages ou d'opérateurs de billetterie, selon les prestations concernées, à l'exception des Disneyland Pass qui font l'objet de conditions générales d'abonnement spécifiques (ci-après les « **Prestations** »).

Les Conditions Générales sont applicables à toute Prestation réservée.

Les Conditions Particulières relatives à la vente de Forfaits s'appliquent à toute combinaison d'une nuitée et d'au moins un autre service touristique tel que la visite des Parcs Disney® (Parcs Disneyland® et/ou Parc Walt Disney Studios® qui sera renommé Disney Adventure World® à partir du 29 mars 2026) (ci-après « **Forfait** »). Elles s'appliquent également à l'ensemble des Prestations réservées à l'avance dans le cadre d'un Forfait, qu'il s'agisse des Prestations incluses dans le Forfait dès l'origine ou de Prestations réservées ultérieurement pour être fournies dans le cadre du Forfait.

Les Conditions Particulières relatives à la vente de Prestations Hors Forfait s'appliquent à toute Prestation réservée ou commandée indépendamment de tout Forfait, telle que des billets d'entrée aux Parcs Disney®, des spectacles, des prestations de restauration, des événements spéciaux ou des nuits d'hôtel sèches (« **Prestation Hors Forfait** »).

I.2 Informations générales

Toute réservation de nos Prestations est soumise à disponibilité et les Prestations non datées comprenant un accès aux Parcs Disney® requièrent une pré-réservation obligatoire pour la ou les dates de visite choisies. Lorsque votre titre d'accès aux Parcs Disney® ne prévoit pas un accès à une date déterminée, aucun accès ne sera accordé en l'absence de présentation d'une réservation valide pour le jour indiqué accompagnant le titre d'accès. Vous pourrez effectuer votre pré-réservation à l'adresse suivante : <https://www.disneylandparis.com/fr-ch/enregistrement-billets/>, ou en contactant notre Centre de Relation Client. Lorsque vous avez réservé un Forfait ou une Prestation Hors Forfait comprenant un accès aux Parcs Disney® pour une ou des dates déterminées, vous n'avez pas à effectuer de pré-réservation.

Lorsqu'il vous a été remis un titre d'accès nominatif à l'une quelconque des Prestations, vous devrez le présenter, sur demande, accompagné d'une pièce d'identité avec photo en cours de validité correspondant au nom figurant sur le titre d'accès pour accéder à la Prestation considérée. En cas d'utilisation ou de tentative d'utilisation frauduleuse de tout titre d'accès, celui-ci pourra être confisqué et l'accès à la Prestation refusé sans que cela donne lieu à remboursement ou indemnité.

Il est précisé que certains spectacles, événements, expériences, attractions, animations, boutiques, restaurants et facilités annexes peuvent n'être proposés qu'à certaines saisons ou peuvent être fermés, modifiés, retardés, indisponibles ou supprimés sans préavis sans que cela ne puisse donner lieu à indemnité.

En outre, nous avons décrit nos hôtels le plus précisément possible sur nos différents supports de communication. Toutefois, en raison de travaux d'entretien réalisés

régulièrement, certains équipements ou services proposés peuvent être temporairement fermés, supprimés ou modifiés après publication de nos supports de communication. Les supports dynamiques, tels que le Site Internet, sont régulièrement mis à jour et nous vous invitons à les consulter pour disposer des informations les plus récentes.

Informations concernant les mineurs : Seuls les mineurs de 12 ans et plus non accompagnés d'un adulte sont admis dans les Parcs Disney® et les mineurs (moins de 18 ans) non accompagnés d'un adulte ne sont pas autorisés à séjourner dans nos hôtels.

Les prix de nos Prestations ont été établis en fonction des conditions économiques en vigueur à la date de fixation des tarifs, exprimés en euros, selon les modalités suivantes :

- Tarifs fixés au 21 mai 2024, sur la base d'un taux de change de 1 CHF = 1,0813 € :
 - o Pour les Forfaits et nuitées sèches : applicables aux arrivées jusqu'au 30 mars 2026,
 - o Pour les billets datés : applicables aux visites jusqu'au 31 mars 2026,
 - o Pour les billets non datés : applicables aux ventes réalisées jusqu'au 31 mars 2026.
- Tarifs fixés au 15 mai 2025, sur la base d'un taux de change de 1 CHF = 1,0907 € :
 - o Pour les Forfaits et nuitées sèches : applicables aux arrivées du 31 mars 2026 au 31 mars 2027,
 - o Pour les billets datés : applicables aux visites du 1^{er} avril 2026 au 31 mars 2027,
 - o Pour les billets non datés : applicables aux ventes réalisées du 1^{er} avril 2026 au 31 mars 2027.

I.3 Absence de droit de rétractation

Vous ne disposez d'aucun droit de rétractation concernant les Prestations proposées dans le cadre de ces Conditions de Vente. En conséquence, les Prestations ne peuvent faire l'objet d'une annulation que selon les conditions décrites dans ces Conditions de Vente.

I.4 Engagements et responsabilité du client

Le contrat engage l'ensemble des participants identifiés sur la réservation qui acceptent sans réserve les présentes Conditions de Vente. Vous et l'ensemble des participants au voyage, au séjour ou à la visite vous engagez à respecter les présentes Conditions de Ventes, l'ensemble des règles internes en vigueur à Disneyland® Paris (notamment les règlements intérieurs accessibles sur le Site Internet) et toutes les instructions et consignes se rapportant à nos Prestations reprises sur le Site Internet ou tout autre document émanant d'Euro Disney, et à adopter un comportement respectueux et courtois lors de votre voyage, séjour ou visite à Disneyland® Paris. Dans l'hypothèse où votre attitude ou celle de l'un des participants au voyage, séjour ou visite serait susceptible de causer un préjudice, un danger ou un trouble à l'un de nos employés, de nos sous-contractants, de nos agents, de notre clientèle ou du public en général, nous nous réservons le droit à notre seule discrétion de mettre un terme à votre voyage, séjour ou visite à tout moment. Dans ce cas, vous ne pourrez prétendre à aucun remboursement ou indemnisation au titre de cette cessation anticipée et nous nous réservons le droit de vous réclamer une indemnisation, incluant le cas échéant le remboursement des coûts résultant de cette attitude, pour nous comme pour les tiers. Il est de la responsabilité de la personne titulaire de la réservation de s'assurer que l'ensemble des participants, y compris les enfants, ont pris connaissance de ces conditions et obligations et les acceptent.

I.5 Service client - Traitement des réclamations

Toute non-conformité constatée sur place doit être signalée immédiatement au prestataire de services concerné de manière à ce qu'une solution puisse être recherchée aussitôt. A défaut de

résolution sur place, vous devez en informer Euro Disney, votre agent de voyages ou votre opérateur de billetterie, selon le cas, sans retard excessif eu égard aux circonstances de l'espèce. Le défaut de signalement d'une non-conformité dans les conditions ci-dessus pourra avoir une influence sur le montant des éventuels dommages-intérêts ou réduction de prix dus si le signalement sans retard avait pu éviter ou diminuer le dommage subi.

Toute réclamation doit être faite de manière appropriée et permettant de conserver la preuve du fait litigieux, en précisant le détail de votre insatisfaction, la date de voyage, de séjour ou de visite et le numéro de la réservation.

Les réclamations formulées auprès d'Euro Disney devront être effectuées par une personne majeure inscrite sur la confirmation de réservation et adressées par tout moyen permettant d'accuser réception comme suit :

- pour les réclamations survenant avant le début du voyage, du séjour ou de la visite : en utilisant les coordonnées indiquées à l'article II.1.3 ;

- pour les réclamations effectuées après votre voyage, votre séjour ou votre visite : auprès du Département Communication Visiteurs de Disneyland® Paris, par courrier à l'adresse suivante : B.P. 100, 77777 Marne-La-Vallée Cedex 4, France, , par voie électronique en utilisant le formulaire de contact mis à disposition sur le Site Internet ou par e-mail à l'adresse suivante : dlp.quest.communication@disneylandparis.com.

Vous devez respecter le caractère personnel et confidentiel attaché à toute correspondance.

A défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours suivant l'envoi de votre réclamation, vous avez la possibilité de saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur le site Internet <http://www.mtv.travel>.

I.6 Droits de propriété intellectuelle

Vous n'acquerrez aucun droit de propriété ni aucun droit d'usage sur les dénominations, signes, emblèmes, logos, marques telles que "Euro Disney", "Disneyland®", ainsi que sur les œuvres protégées d'Euro Disney ou de la société Disney Enterprises, Inc., quel qu'en soit le contexte ou la destination, notamment à des fins publicitaires ou promotionnelles.

Vous ne pouvez pas inclure les Prestations dans un quelconque forfait, lot ou groupe de prestations comportant des prestations susceptibles, suivant l'appréciation d'Euro Disney, de porter atteinte à l'image de Disney® et vous n'êtes pas autorisés à revendre ou chercher à tirer un quelconque bénéfice financier de l'usage des Prestations ni à les offrir au titre d'un quelconque cadeau promotionnel, prime ou loterie sans avoir obtenu au préalable l'accord exprès écrit d'Euro Disney.

I.7 Données personnelles

Les données personnelles que vous communiquez pour votre réservation, que vous réservez directement sur le Site Internet ou via le Centre de Relations Clients ou par l'intermédiaire d'un agent de voyages ou d'un opérateur de billetterie, sont collectées et traitées par Euro Disney Vacances S.A.S., 1 Rond-Point d'Isigny, 77700 Chessy, France, en qualité de responsable de traitement. Elles sont traitées, sur la base de l'exécution du contrat, aux fins de gestion de votre réservation et de la fourniture des Prestations réservées. Elles peuvent également être utilisées pour la sauvegarde de vos intérêts vitaux ou celle des participants à votre réservation si nécessaire, pour nous conformer à nos obligations légales ou pour défendre nos droits, et poursuivre nos intérêts légitimes tels que le développement et l'amélioration des services, les analyses commerciales, la prévention de la fraude et la détection d'activités illégales. Dans ce contexte, nous pouvons communiquer ces données personnelles à Euro Disney Associés S.A.S., société d'exploitation de Disneyland® Paris, elle aussi située 1 Rond-Point d'Isigny, 77700 Chessy, France, et/ou à nos partenaires fournisseurs tels que des transporteurs, hôteliers ou

restaurateurs, et compagnies d'assurance qui traitent ces données personnelles en tant que responsables de traitement indépendants. Merci de bien vouloir noter que la fourniture de ces données personnelles est obligatoire ; à défaut, la réservation ne pourra pas être effectuée.

Nous vous informons que certaines données personnelles recueillies dans le cadre de votre réservation, relatives à des participants au séjour non-ressortissants français, pourront être utilisées pour remplir la fiche de police légalement requise lors de l'enregistrement à l'hôtel de clients de nationalité étrangère.

Dans le cas où vous avez communiqué des données personnelles relatives à d'autres bénéficiaires des Prestations réservées dans le cadre de votre réservation, vous garantisiez avoir informé ces personnes du traitement de leurs données personnelles comme indiqué dans les présentes et avoir obtenu leur accord.

Lorsque nécessaire, vos données personnelles seront partagées avec ceux de nos fournisseurs qui effectuent le traitement de vos données en notre nom et suivant nos instructions.

Aux fins décrites ci-dessus, nous pouvons transférer les données personnelles à des destinataires situés en dehors de l'Union Européenne, dans des pays qui n'offrent pas le même niveau de protection des données que dans l'Union Européenne, en prenant toutes les mesures pour protéger vos données personnelles. Ces mesures peuvent inclure la conclusion des clauses modèles approuvées par la Commission Européenne.

Vos données personnelles sont conservées au maximum pendant la durée de la période de prescription légale applicable ou de la période requise pour nous conformer à nos obligations légales, la plus longue de ces deux périodes étant alors retenue.

Vous disposez d'un certain nombre de droits, y compris le droit de demander accès à, de modifier ou de supprimer vos données personnelles, droits que vous pouvez exercer en adressant votre demande par email à dlp-donneesperso-guest@disney.com.

Vous pouvez vous opposer à tout moment aux traitements fondés sur notre intérêt légitime en nous contactant à l'adresse ci-avant mais nous pouvons poursuivre le traitement si nous avons des intérêts légitimes impérieux qui prévalent sur vos objections.

Vous pouvez contacter notre Délégué à la protection des données par email adressé à : emea.dataprotection@disney.com.

Vous pouvez déposer une réclamation auprès de l'Autorité de Contrôle française (CNIL) ou de celle de votre lieu de résidence.

Pour en savoir plus sur les pratiques de collecte et d'utilisation des données de Disney, nous vous invitons à lire les Règles de Respect de la Vie privée de Disney disponibles à <https://privacy.thewaltdisneycompany.com/fr/regles-de-respect-de-la-vie-privee/>.

I.8 Droit applicable – Compétence juridictionnelle

Toute relation entre Euro Disney et ses clients relative aux Prestations réservées en application des présentes Conditions de Vente est régie par le droit suisse et relève de la compétence des tribunaux suisses.

Toutefois, si le client est résident d'un autre pays vers lequel Euro Disney dirige ses activités commerciales (France, Royaume-Uni, Irlande, Pays-Bas, Allemagne, Autriche, Belgique, Espagne, Portugal, Italie, Danemark à la date de publication de ces Conditions de Vente), l'application du droit suisse ne fait pas obstacle à la possibilité pour le client de se prévaloir des dispositions impératives de son pays de résidence, ainsi que de soumettre le litige aux juridictions de son pays de résidence.

II. CONDITIONS PARTICULIERES

II.1 CONDITIONS PARTICULIÈRES RELATIVES À LA VENTE DE FORAITS

II.1.1 Identification et coordonnées de l'organisateur et le cas échéant du détaillant

Identification de l'organisateur et du détaillant selon les cas :

- En cas de vente sur le Site Internet ou auprès du Centre de Relation Client : L'organisateur du Forfait est Euro Disney Vacances S.A.S. et le contrat de voyage à forfait est conclu directement avec Euro Disney Vacances S.A.S.
- En cas de réservation par l'intermédiaire d'un agent de voyages : Euro Disney Vacances S.A.S. interviendra en qualité d'organisateur et l'agent de voyages interviendra en qualité de détaillant lorsque le Forfait est constitué des seuls services de voyages proposés par Euro Disney Vacances S.A.S.. En cas de combinaison par l'agent de voyages des Prestations proposées par Euro Disney Vacances S.A.S. avec d'autres prestations de transport, d'hébergement ou des services touristiques non accessoires au transport ou à l'hébergement représentant une part importante dans le forfait, l'agent de voyages sera considéré comme l'organisateur du Forfait et en assumera seul les conséquences à l'égard des clients.

Coordonnées de l'organisateur et du détaillant selon les cas :

- Lorsque l'organisateur est Euro Disney : Euro Disney Vacances S.A.S. (« Euro Disney ») a son siège au 1 Rond-point d'Isigny, 77700 Chessy, France. Euro Disney Vacances S.A.S. est dûment immatriculée au Registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours sous le numéro IM077100030.
- Lorsque la réservation est faite par l'intermédiaire d'un agent de voyages : Votre agent de voyages vous indiquera s'il agit en qualité d'organisateur ou de détaillant et vous communiquera ses coordonnées.

II.1.2 Garanties

Afin de vous protéger contre le risque d'insolvabilité lorsqu'elle intervient en qualité d'organisateur du Forfait, Euro Disney a souscrit une garantie financière conformément à la réglementation applicable auprès de l'APST - Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme, 87-89 rue La Boétie, 75008 Paris, France.

Lorsque votre agent de voyages agit en qualité d'organisateur, il vous communiquera directement le nom et les coordonnées de son garant.

II.1.3 Contacts

- Contacter Euro Disney :

Par téléphone :

- Avant réservation : 022 567 5171 (tarif local en vigueur – coût selon opérateur)
- Après réservation : voir le numéro indiqué sur la confirmation de réservation

Par courrier : Disneyland® Paris, B.P 105, Service Relation Clientèle, 77777 Marne-La-Vallée Cedex 4, France

Par voie électronique : en utilisant le formulaire de contact mis à disposition sur le Site Internet.

Ces coordonnées peuvent être utilisées lorsqu'Euro Disney intervient en qualité d'organisateur du Forfait. Lorsque l'organisateur est votre agent de voyages, nous vous invitons à contacter directement ce dernier au moyen des coordonnées qu'il vous aura communiquées.

- Contacts sur place :

Dans tous les cas de figure où vous avez besoin d'une assistance ou d'un point de contact sur place, vous pouvez

contacter la réception de votre hôtel ou vous rendre à City Hall au sein du Parc Disneyland® ou à Studio Services au sein du Parc Walt Disney Studios® (Disney Adventure World® à partir du 29 mars 2026).

II.1.4 Modalités de réservation

II.1.4.1 Les réservations de Forfaits peuvent être faites soit directement auprès d'Euro Disney par téléphone auprès du Centre de Relation Client ou, pour la plupart des Prestations, sur le Site Internet, soit par l'intermédiaire d'un agent de voyages proposant les Prestations Disneyland® Paris.

Le contrat est formé à l'issue du processus de réservation dès qu'un numéro de réservation vous a été attribué.

II.1.4.2 Toute réservation d'un Forfait est soumise à disponibilité et, sauf indication contraire, peut être effectuée auprès du Centre de Relation Client jusqu'à 12 H (midi) heure française, la veille de la date de début du Forfait (sauf pour les Forfaits débutant un dimanche ou un lundi, réservation jusqu'à 12 H (midi) heure française le vendredi précédent) et sur le Site Internet jusqu'à 23h59 heure française l'avant-veille de la date de début du Forfait.

II.1.4.3 Toute réservation donnera lieu à l'envoi d'une confirmation de réservation faisant apparaître les caractéristiques principales du Forfait réservé. Il vous appartient de vérifier à réception que les éléments contenus dans cette confirmation de réservation sont conformes à votre demande et de signaler immédiatement toute anomalie, soit auprès d'Euro Disney en utilisant les coordonnées indiquées à l'article II.1.3 pour les réservations effectuées directement auprès d'Euro Disney, soit auprès de votre agent de voyages pour les réservations effectuées par l'intermédiaire d'un agent de voyages. Vous êtes également invité à notifier toute absence de réception d'une confirmation de réservation dans les 5 jours suivant la réservation.

II.1.5 Prix

II.1.5.1 Prix – Modification de prix

Euro Disney se réserve le droit de modifier les prix à tout moment jusqu'à la date de votre réservation sous réserve de vous informer du prix total de votre réservation au plus tard avant que vous ne l'effectuiez.

Une modification de prix pourra intervenir postérieurement à votre réservation dès lors qu'elle serait la conséquence directe d'une augmentation du montant des taxes incluses dans le prix du Forfait et qu'elle vous serait notifiée au plus tard 21 jours avant le début du séjour. Si cette augmentation devait résulter en une augmentation de plus de 10% du montant total de votre réservation, vous pouvez accepter cette augmentation ou résilier le contrat sans frais conformément au 2^{ème} paragraphe de l'article II.1.8.

II.1.5.2 Prix pour les enfants :

Des prix spécifiques s'appliquent pour les enfants (3 à 11 ans inclus à la date de début du Forfait) exclusivement lorsqu'ils partagent la chambre d'un ou plusieurs adultes. Les enfants de moins de 3 ans peuvent séjourner gratuitement à Disneyland® Paris sauf indication contraire au moment de la réservation mais leur participation au séjour doit être mentionnée au moment de la réservation.

Il vous sera demandé de fournir la date de naissance des enfants participant au voyage ou séjour lors de la réservation et un justificatif pourra vous être demandé à la réservation ou à l'arrivée à Disneyland® Paris.

II.1.5.3 Frais de dossier de votre séjour :

Sauf indication contraire dans le cadre de votre réservation, les réservations effectuées auprès d'Euro Disney donnent lieu à des frais de dossier de 26,82 francs suisses par réservation pour les arrivées jusqu'au 30 mars 2026 et de 26,59 francs suisses par réservation pour les arrivées du 31 mars 2026 au 31 mars 2027. Sur le Site Internet, une réservation peut inclure jusqu'à deux chambres réservées. Une réservation effectuée par téléphone via le Centre de Relation Client peut comprendre un maximum de trois chambres et de douze personnes (enfants de 0 à 11 ans

inclus).

Euro Disney se réserve le droit de revoir le montant des frais de dossier à tout moment jusqu'à la date de réservation sous réserve de vous en avoir informé au préalable.

Lorsqu'ils sont appliqués, les frais de dossier ne sont pas remboursables en cas d'annulation de votre fait en application de l'article II.1.9.

II.1.6 Modalités de paiement

II.1.6.1 Réservations effectuées directement auprès d'Euro Disney :
II.1.6.1.1 Réservations effectuées plus de 30 (trente) jours avant la date de début du Forfait:

A moins que vous ne choisissiez de payer la totalité du prix de votre réservation au moment de la réservation et sous réserve de modalités différentes indiquées au moment de la réservation, les modalités de paiement applicables sont les suivantes :

- Acompte :

Un acompte de 15% (quinze pourcent) du prix total de la réservation (hors frais de dossier qui sont immédiatement payables en totalité et hors taxe de séjour payable avec le solde) sera exigé à la réservation. Cet acompte devra être payé au moment de la réservation mais ne sera débité qu'après confirmation de la réservation.

- Solde :

Le solde du prix devra être payé en totalité au plus tard 30 (trente) jours avant la date de début du Forfait. En cas de réservation sur le Site Internet, vous pourrez effectuer le paiement du solde à l'échéance en vous rendant sur le Site Internet. En cas de réservation auprès du Centre de Relation Client, vous devrez contacter notre Centre de Relation Client ou vous connecter sur le Site Internet pour le règlement du solde, sauf dans l'hypothèse où vous avez expressément demandé lors de votre réservation que le solde soit débité sur la carte bancaire dont vous nous avez communiqué les coordonnées à cette fin et sous réserve de sa validité au moment du paiement du solde ; dans ce cas nous procèderons au débit du solde automatiquement à l'échéance à moins que vous ne nous fassiez part d'instructions différentes au moins 5 (cinq) jours avant l'échéance. **DANS TOUS LES CAS, IL VOUS APPARTIENT DE VERIFIER QUE LE REGLEMENT DU SOLDE A BIEN ETE REALISE A L'ECHEANCE POUR NE PAS RISQUER DE VOIR VOTRE RESERVATION AUTOMATIQUEMENT ANNULEE.**

Vous avez la possibilité de régler le solde en 5 fois maximum. Pour bénéficier de cette facilité, vous devez régler l'acompte par carte bancaire (voir les cartes acceptées à l'article II.1.6.1.3) et régler chaque échéance suivante au moyen de la même carte. Il vous appartient de déterminer votre rythme de paiement et le montant de chaque échéance, étant précisé que le solde devra être réglé en intégralité au plus tard 30 (trente) jours avant la date de début du Forfait (sauf disposition expresse contraire). Les paiements se font en contactant le Centre de Relation Client ou via la procédure en place sur le Site Internet.

II.1.6.1.2 Réservations effectuées à partir de 30 (trente) jours avant la date de début du Forfait : Sauf indication différente au moment de la réservation, le règlement intégral doit être effectué dès la réservation, **sauf pour les réservations effectuées par téléphone auprès du Centre de Relation Client à partir de 10 (dix) jours avant la date de début du Forfait. Dans ce cas, 15% du montant de la réservation devra être payé auprès du Centre de Relation Client au moment de la réservation par carte bancaire (voir les cartes acceptées à l'article II.1.6.1.3) et le solde devra être réglé par voie électronique sécurisée sur le Site Internet – rubrique « Mon compte » dans un délai de 24 heures suivant la réservation et au plus tard avant 16 H le jour précédent le début du Forfait pour les réservations de dernière minute (16 H le vendredi précédent pour les Forfaits débutant un dimanche ou un lundi). Il pourra vous être demandé de présenter à votre arrivée à Disneyland® Paris la carte bancaire avec laquelle le paiement a été effectué.**

II.1.6.1.3 Monnaie et moyens de Paiement :

Tous les règlements doivent être effectués en francs suisses.

Les réservations effectuées par téléphone auprès du Centre de Relation Client devront être réglées par carte bancaire Visa, Eurocard/Mastercard ou American Express, sauf indication contraire lors de votre réservation. Les mandats postaux, les virements bancaires et les chèques ne sont pas acceptés.

Les réservations effectuées sur le Site Internet pourront être réglées par l'un des moyens de paiement indiqués lors de votre réservation.

II.1.6.2 Réservations auprès d'un agent de voyages :

Les conditions de paiement définies par votre agent de voyages s'appliquent. Merci de vous renseigner auprès de lui.

II.1.6.3 En cas de paiement par carte bancaire, Euro Disney ou votre agent de voyages ne sont pas responsables de tous frais sur les transactions par carte bancaire occasionnés le cas échéant par la variation du taux de change ou pour d'autres raisons.

II.1.6.4 La personne qui réserve pour une autre est responsable solidairement du paiement de l'intégralité du prix.

II.1.6.5 Conséquences d'un défaut de paiement :

Tout défaut de paiement dans les délais impartis pourra donner lieu à l'annulation de la réservation, et le cas échéant des billets, aux torts du client et à l'application des frais prévus à l'article II.1.9.

II.1.7 Modalités de modification à l'initiative du client

II.1.7.1 Toute demande de modification d'une réservation effectuée directement auprès d'Euro Disney peut être effectuée auprès du Centre de Relation Client au moyen des coordonnées indiquées à l'article II.1.3. Dans certains cas, il pourra vous être demandé de confirmer votre demande de modification par écrit avant qu'elle ne puisse être traitée. Certaines modifications seulement peuvent être effectuées sur le Site Internet ; veuillez consulter les modifications disponibles sur le Site Internet en vous munissant de votre numéro de réservation.

Les demandes de modification concernant des réservations effectuées par l'intermédiaire d'un agent de voyages devront être adressées à cet agent de voyages.

Seule la personne titulaire de la réservation, ou la personne à laquelle la réservation a été cédée conformément à l'article II.1.13, est habilitée à demander une modification de la réservation.

Toute modification effectuée donnera lieu à l'envoi d'une nouvelle confirmation de réservation faisant apparaître les éléments de votre réservation à jour des modifications effectuées. Il vous appartient de vérifier à réception que les éléments contenus dans cette confirmation de réservation sont conformes à votre demande et de signaler immédiatement toute anomalie, soit auprès d'Euro Disney au moyen des coordonnées indiquées à l'article II.1.3 pour les réservations effectuées directement auprès d'Euro Disney, soit auprès de votre agent de voyages pour les réservations effectuées par l'intermédiaire d'un agent de voyages. Vous êtes également invité à notifier toute absence de réception d'une confirmation de réservation modificative dans les 5 jours suivant la demande de modification.

II.1.7.2 Sous réserve de disponibilité, vous pouvez modifier votre réservation à tout moment jusqu'au début du Forfait¹.

Toute Prestation modifiée ou ajoutée sera facturée au prix en vigueur à la date d'intervention de la modification ou de l'ajout, étant précisé que le prix des éléments de la réservation non modifiés ne sera pas affecté. Aucun frais de modification ne s'applique en cas d'ajout de Prestations, quelle que soit la date à laquelle cet ajout est demandé. Dans les autres cas et sauf dispositions expresses contraires communiquées par écrit par Euro Disney ou votre agent de voyages, les frais applicables sont indiqués dans le tableau ci-dessous :

Type de modification	Frais de modification selon la date de demande de modification			
	De la date de réservation à 31 jours avant la date de début du Forfait ¹	De 30 jours à 8 jours avant la date de début du Forfait ¹	De 7 jours à 3 jours avant la date de début du Forfait ¹	Moins de 3 jours avant la date de début du Forfait ¹
Echange ² avec un Forfait de valeur égale ou supérieure	Pas de frais de modification			
Echange ² avec un Forfait de valeur inférieure	Pas de frais de modification	92,48 CHF par réservation pour les arrivées jusqu'au 30/03/2026 91,68 CHF par réservation pour les arrivées du 31/03/2026 au 31/03/2027		100% du montant total de la réservation

¹ Date de début du Forfait non comprise

² Un échange de Forfait intervient dans les cas suivants :

- modification du nombre de personnes partageant la même chambre ;
- prolongation ou réduction de la durée du séjour ;
- changement d'hôtel ;
- changement de type de chambre ;
- modification du nombre de chambres ;
- changement de dates ;
- changement d'âge entraînant un changement de catégorie tarifaire ;
- modification quant aux Prestations incluses dans la réservation, à l'exception de l'ajout de Prestations à un Forfait.

II.1.7.3 Toute modification autre que celles indiquées ci-dessus constituera une annulation et engendrera les frais d'annulation stipulés à l'article II.1.9.

II.1.7.4 Le prix de votre réservation peut augmenter suite aux demandes de modifications que nous avons acceptées. Dans ce cas, le montant supplémentaire dû devra être réglé immédiatement par l'un des moyens de paiement acceptés là où la modification est effectuée (voir l'article II.1.6 pour les moyens de paiement acceptés selon le canal utilisé).

II.1.7.5 Les offres spéciales qui peuvent être proposées de temps à autre ne peuvent être appliquées que pour de nouvelles réservations (selon les termes et conditions particuliers de l'offre) et non pour des réservations déjà effectuées.

II.1.8 Modifications à l'initiative de l'organisateur

L'organisateur peut apporter des modifications mineures aux éléments et conditions du contrat jusqu'à la date de début du Forfait à condition de vous en informer de manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable.

Si l'organisateur se trouve contraint d'apporter des modifications significatives à une ou plusieurs caractéristiques principales du Forfait réservé, vous pouvez, soit accepter la modification proposée, soit résilier le contrat sans frais. Le délai dans lequel vous devez communiquer votre décision sera précisé dans la notification des éléments modifiés.

II.1.9 Modalités d'annulation à l'initiative du client

Vous pouvez résilier le contrat à tout moment avant le début du Forfait moyennant le paiement des frais d'annulation stipulés ci-dessous en fonction de la date d'annulation.

Toute annulation d'une réservation effectuée directement auprès d'Euro Disney devra être effectuée auprès du Centre de Relation Client au moyen des coordonnées indiquées à l'article II.1.3. Aucune annulation ne peut être effectuée sur le Site Internet. Dans certains cas, il pourra vous être demandé de confirmer votre annulation par écrit avant qu'elle ne puisse être traitée.

Les annulations de réservations effectuées par l'intermédiaire d'un agent de voyages devront être adressées à cet agent de voyages.

Seule la personne titulaire de la réservation, ou la personne à laquelle la réservation a été cédée conformément à l'article II.1.13, est habilitée à effectuer une annulation de la réservation.

Dans tous les cas, la prise en compte de votre annulation vous sera confirmée par écrit. Il vous appartient de signaler toute anomalie à réception de cet écrit auprès d'Euro Disney au moyen des coordonnées indiquées à l'article II.1.3, ou auprès de votre agent de voyages, le cas échéant. Vous êtes également invité à notifier toute absence de réception d'une confirmation d'annulation dans les 5 jours suivant l'annulation.

II.1.9.1 Sauf dispositions expresses contraires communiquées par écrit par Euro Disney ou votre agent de voyages, toute annulation entraîne les frais suivants :

Frais d'annulation selon la date d'annulation			
De la date de réservation à 31 jours avant la date de début du Forfait ⁽¹⁾	De 30 jours à 8 jours avant la date de début du Forfait ⁽¹⁾	De 7 jours à 3 jours avant la date de début du Forfait ⁽¹⁾	Moins de 3 jours avant la date de début du Forfait / non présentation
15% du montant total de la réservation ⁽²⁾	25% du montant total de la réservation ⁽²⁾	75% du montant total de la réservation ⁽²⁾	100% du montant total de la réservation ⁰

⁽¹⁾ Date de début du Forfait non comprise

⁽²⁾ Sans préjudice de votre droit de demander le remboursement des taxes exigibles sur la base d'une utilisation effective des Prestations (par exemple, les taxes de séjours) en cas d'annulation

II.1.9.2 En cas d'annulation par vous, les frais de dossier prévus à l'article II.1.5.3 restent à votre charge.

II.1.9.3 Les frais d'annulation seront déduits du montant de l'acompte et/ou de tout autre paiement que vous auriez déjà effectué. Le cas échéant, il sera procédé à un remboursement. Tout montant supplémentaire dû, le cas échéant, vous sera facturé et devra être réglé immédiatement par l'un des moyens de paiement acceptés là où l'annulation est effectuée (voir l'article II.1.6).

II.1.10 Annulation à l'initiative de l'organisateur

L'organisateur (Euro Disney ou votre agent de voyages selon le cas – voir article II.1.1) pourra annuler votre réservation et dans ce cas procédera au remboursement intégral de tout paiement effectué, ainsi qu'au versement d'un dédommagement supplémentaire approprié au regard du préjudice éventuellement occasionné. Toutefois aucun dédommagement ne sera dû dans l'hypothèse où l'annulation résulte d'un empêchement occasionné par des circonstances exceptionnelles et inévitables et où elle vous aura été notifiée dans les meilleurs délais avant le début du Forfait.

II.1.11 Remboursements

Tout remboursement dû à la suite d'une annulation sera effectué dans un délai de 14 jours suivant la date d'annulation.

Sauf indication contraire communiquée par Euro Disney, lorsqu'un remboursement est dû par Euro Disney, celui-ci est effectué par le même moyen que celui ayant servi au premier paiement de la réservation (acompte ou totalité selon les cas).

II.1.12 Interruption de séjour et Prestations non-utilisées

Tout voyage ou séjour interrompu ou toute Prestation non utilisée pour une raison qui vous est imputable ne pourra donner lieu à remboursement, à l'exception du remboursement des taxes exigibles sur la base d'une utilisation effective des Prestations (par exemple, les taxes de séjours) que vous êtes en droit de demander lorsque les Prestations correspondantes n'ont pas été utilisées.

II.1.13 Cession du contrat

Vous (ou une personne vous accompagnant) pouvez, avant le début du Forfait, céder votre réservation à une autre personne

remplissant toutes les conditions du contrat sous réserve de notifier votre décision à Euro Disney ou votre agent de voyages, selon que vous avez réservé auprès d'Euro Disney ou d'un agent de voyages, sur un support durable avec un préavis minimal de 7 jours avant le début du Forfait, en indiquant les mentions suivantes :

- vos nom, prénom et adresse
- nom, prénom et adresse du tiers vous remplaçant
- date de début de voyage ou séjour, ainsi que la durée du séjour
- numéro de réservation et copie de la confirmation de réservation

Après réception de ladite notification, une confirmation de réservation modifiée sera envoyée au tiers vous remplaçant.

Vous et le tiers vous remplaçant serez solidairement responsables du paiement intégral du prix de la réservation, ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuels occasionnés par la cession (ex. : frais d'envoi, etc.).

II.1.14 Assurances

A la date de publication des présentes Conditions de Vente, Euro Disney ne propose plus la souscription d'une assurance pour les résidents suisses. Il vous appartient de souscrire séparément avant votre voyage toutes assurances voyages utiles pour la durée de votre Forfait.

II.1.15 Formalités de police et sanitaires

Pour voyager ou séjourner dans le cadre des Forfaits proposés par Euro Disney, les ressortissants suisses ou les ressortissants d'un Etat membre de l'Union Européenne, d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace Economique Européen doivent être en possession d'un document officiel d'identité en cours de validité. Les ressortissants d'autres Etats sont susceptibles d'être soumis à des formalités de police selon leur nationalité ; il leur est fortement recommandé de se renseigner, avant de procéder à leur réservation, sur les formalités qui leur sont applicables selon leur situation personnelle (nationalité, pays de résidence, pays visités, etc.) en consultant le site France-Visas accessible en plusieurs langues via le lien suivant : <https://france-visas.gouv.fr/>. Ils sont responsables du respect de toutes les formalités administratives indiquées sur ledit site, le cas échéant, et assumeront seuls les préjudices résultant du non-respect de leur part de ces formalités. En particulier, s'il leur est impossible de bénéficier des Prestations réservées en raison du non-respect de ces indications, nous nous réservons le droit de facturer des frais d'annulation conformément aux dispositions de l'article II.1.9. Il est recommandé aux personnes concernées de prévoir généralement un délai minimum de 6 à 8 semaines avant le début de leur séjour dans l'hypothèse où elles doivent accomplir l'une de ces formalités mais elles sont invitées à vérifier sur le site susmentionné les délais applicables à leur situation particulière.

A la date de publication de ces Conditions de Vente, les autorités françaises n'imposent aucune formalité sanitaire particulière pour l'entrée en France. Cependant les clients sont invités à se renseigner sur les formalités susceptibles d'être imposées à la date de leur séjour en visitant le site du Ministère des Affaires Etrangères (accessible en plusieurs langues) : <https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/venir-en-france/>.

II.1.16 Personnes à mobilité réduite et exigences particulière du client

Les séjours à Disneyland® Paris sont, d'une manière générale, adaptés aux personnes à mobilité réduite et différents services sont proposés pour répondre aux besoins spécifiques des clients. Toutefois, certaines activités et attractions proposées à Disneyland® Paris sont soumises à des restrictions physiques. Pour en savoir plus, vous êtes invité à consulter la rubrique « Visiteurs en situation de handicap » du Site Internet.

En toute hypothèse, si l'un des participants au voyage ou au séjour souffre de problèmes de mobilité, d'un handicap ou requiert des soins ou fait l'objet de besoins particuliers, merci de nous en informer, ou d'en informer votre agent de voyages, avant d'effectuer votre réservation afin qu'il puisse être déterminé avec vous dans quelle mesure il est possible d'y répondre. Nous ferons de notre mieux pour prendre en compte les demandes particulières notifiées au moment de la réservation mais ne pouvons en aucun cas garantir qu'elles seront satisfaites à moins que cela ne soit confirmé par écrit sur votre confirmation de réservation. Dans certains cas, les demandes particulières peuvent entraîner des coûts supplémentaires qui vous seront communiqués.

II.1.17 Responsabilité et obligations de l'organisateur ou du détaillant partie au contrat

II.1.17.1 Responsabilité :

L'organisateur ou le détaillant partie au contrat est responsable de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat indépendamment du fait que ces services doivent être exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de voyage.

Il est précisé que l'organisateur et le détaillant partie au contrat bénéficient des limites de responsabilité fixées par les conventions internationales qui circonscrivent les conditions dans lesquelles un dédommagement est dû par un prestataire fournissant un service de voyage à forfait. Dans les autres cas où l'organisateur ou le détaillant partie au contrat serait amené à devoir vous indemniser en application des présentes Conditions de Vente du fait d'une non-conformité, le dédommagement versé sera limité à deux fois le prix du Forfait, sauf pour les préjudices corporels et dommages causés intentionnellement ou par négligence.

II.1.17.2 Obligations

L'organisateur ou le détaillant partie au contrat est tenu d'apporter sans retard excessif une aide appropriée au client s'il est en difficulté.

II.2 CONDITIONS PARTICULIÈRES RELATIVES À LA VENTE DE PRESTATIONS HORS FORFAIT

Les Prestations Hors Forfait commandées/réservées sur la base des présentes Conditions de Vente, qu'elles soient commandées/réservées directement auprès d'Euro Disney ou par l'intermédiaire d'un agent de voyages ou d'une billetterie, sont proposées sous réserve de disponibilité par Euro Disney Vacances S.A.S. dont les coordonnées figurent à l'article II.1.1.

II.2.1 Vente de nuitées sèches

Les dispositions de la section II.1 relatives aux Forfaits sont également applicables aux nuitées sèches, à l'exclusion du préambule et des articles II.1.1, II.1.2, II.1.13 et II.1.17.

A la date de publication des présentes Conditions de Vente, les nuitées sèches peuvent être réservées directement auprès d'Euro Disney par téléphone auprès du Centre de Relation Client ; pour savoir si ce service est disponible sur le Site Internet à la date de votre réservation, veuillez consulter le Site Internet. Seuls certains agents de voyages proposent les nuitées sèches à la vente.

II.2.2 Vente de Prestations Hors Forfait autres que les nuitées sèches

II.2.2.1 Modalités de commande ou de réservation :

- Auprès d'Euro Disney :

Sauf indication contraire, nos Prestations Hors Forfait peuvent être commandées/réservées par téléphone auprès du Centre de Relation Client jusqu'à 14 (quatorze) jours avant la date prévue de visite ; la grande majorité d'entre elles (dont notamment les billets d'entrée aux Parcs Disney®) peuvent également l'être sur le Site Internet, sauf indication contraire, jusqu'à la date d'utilisation.

Sauf mention particulière différente au moment de la commande/réservation, le nombre de billets par commande/réservation est limité à 12 billets.

- Auprès d'un agent de voyages ou d'une billetterie :

Nos Prestations Hors Forfait peuvent être commandées/réservées auprès des agents de voyages ou des billetteries proposant la destination Disneyland® Paris (selon l'offre disponible auprès d'eux). Sauf mention contraire, la commande/réservation de Prestations Hors Forfait auprès d'un agent de voyages ou d'une billetterie peut être effectuée jusqu'à la veille de la date d'utilisation.

Le contrat est formé à l'issue du processus de réservation dès qu'un numéro de réservation vous a été attribué mais la réservation ne devient définitive que lorsque l'intégralité du prix a été réglée.

II.2.2.2 Modalités de paiement :

Auprès d'Euro Disney, les Prestations Hors Forfait sont payables en francs suisses et en intégralité au moment de la commande/réservation.

Les règlements auprès du Centre de Relation Client s'effectuent par carte bancaire Visa, Eurocard/Mastercard ou American Express (sauf indication contraire lors de votre commande/réservation) et sur le Site Internet par tout moyen de paiement indiqué sur ledit Site Internet.

Pour les commandes/réservations effectuées auprès d'un agent de voyages ou d'une billetterie, leurs conditions de paiement s'appliquent. Merci de vous renseigner auprès d'eux.

Tout défaut ou incident de paiement pourra donner lieu à l'annulation de la commande/réservation, et le cas échéant des billets, sans indemnité.

II.2.2.3 Conditions de remboursement, d'échange et d'annulation :
Sauf dispositions contraires, les Prestations Hors Forfait ne peuvent être ni remboursées, ni reprises, ni échangées, en tout ou partie, une fois commandées ou réservées. Les billets datés donnant accès aux Parcs Disney® font l'objet de conditions d'annulation indiquées au moment de la réservation (à la date de publication de ces Conditions de Vente et sauf conditions particulières applicables, les billets datés d'accès aux Parcs Disney® sont annulables et remboursables sans frais jusqu'à 3 jours avant la date de visite figurant sur le billet, date de visite comprise).

II.2.2.4 Responsabilité :

Euro Disney, ainsi que votre agent de voyages ou opérateur de billetterie le cas échéant, fournissent les Prestations Hors Forfait en tant qu'intermédiaires pour le prestataire qui exécute lesdites prestations et ne sont donc responsables que pour la bonne délivrance des titres donnant accès aux Prestations Hors Forfait conformément aux engagements pris dans le cadre des présentes. En cas de problème lié aux conditions d'exécution des Prestations Hors Forfait par le prestataire de service concerné, vous devez vous adresser directement à ce dernier, notamment à Euro Disney Associés S.A.S. pour ce qui concerne l'exploitation de Disneyland® Paris.

II.2.2.5 Dispositions relatives aux billets :

II.2.2.5.1 Type de billets délivrés :

- Pour les commandes ou réservations faites par téléphone auprès du Centre de Relation Client, sont proposés à la vente des billets physiques.
- Pour les commandes ou réservations faites sur le Site Internet, nous délivrons soit une contremarque (E-Voucher) qui devra être échangée contre un billet physique à votre arrivée à Disneyland® Paris, soit un billet électronique (E-Billet) donnant un accès direct aux tourniquets des Parcs Disney® ou à la Prestation Hors Forfait que vous avez commandée/réservée, en fonction de la prestation commandée/réservée.
- Pour les commandes ou réservations effectuées auprès d'un agent de voyages ou d'une billetterie, vous aurez la possibilité, en fonction de la nature de la Prestation Hors Forfait, de commander/réserver soit des E-Billets donnant un accès direct aux tourniquets des Parcs Disney® ou à la Prestation Hors Forfait que vous avez commandée/réservée, soit des E-

Vouchers qui devront être échangés contre un billet physique à votre arrivée à Disneyland® Paris.

II.2.2.5.2 Frais relatifs à la livraison des billets physiques

Les billets physiques commandés/réservés auprès d'Euro Disney seront envoyés à l'adresse communiquée au moment de la commande/réservation et des frais d'envoi de 12,02 francs suisses par commande/réservation jusqu'au 31 mars 2026 et de 11,92 francs suisses par commande/réservation du 1^{er} avril 2026 au 31 mars 2027 vous seront facturés. Si les billets physiques ne peuvent être adressés à l'adresse que vous nous avez communiquée ou si vous nous informez trop tard de la non réception des billets physiques, nous nous réservons le droit de vous facturer les frais mentionnés ci-dessus pour l'émission et l'envoi de billets de remplacement.

II.2.2.5.3 Conditions d'acceptation des billets :

Tout billet d'accès aux Parcs Disney® non daté requiert une pré-réservation pour la ou les dates de visite choisies (sous réserve de disponibilité) et aucun accès ne sera accordé en l'absence de présentation d'une réservation valide pour le jour indiqué accompagnant le titre d'accès. Veuillez vous référer à l'article I.2 concernant les modalités de pré-réservation obligatoire.

Il est de votre responsabilité de vous assurer que vos billets sont en bon état au moment de les valider à votre arrivée à Disneyland® Paris. Les E-Billets et les E-Vouchers permettant l'accès aux Parcs Disney® et à certaines autres Prestations Hors Forfait que vous avez commandées/réservées directement auprès d'Euro Disney peuvent être directement imprimés sur votre imprimante personnelle. Vous devez vous assurer de disposer d'une copie parfaite afin de vous éviter l'interdiction d'accès au(x) Parc(s) Disney® ou à la Prestation Hors Forfait que vous avez commandée/réservée.

Lorsque vous avez commandé/réservé auprès d'un agent de voyages ou d'un opérateur de billetterie, ce dernier devra vous remettre une copie parfaite de votre E-Voucher ou de votre E-Billet et ceci afin de vous éviter l'interdiction d'accès au(x) Parc(s) Disney® ou à la Prestation Hors Forfait que vous avez commandée/réservée. Toute réclamation ou insatisfaction liée à l'utilisation des E-Billets et E-Vouchers remis par votre agent de voyages ou opérateur de billetterie doit lui être notifiée directement. Il est strictement interdit de photocopier ou dupliquer votre billet. Les billets (billets physiques, E-Billet et E-Voucher) qui ont déjà été utilisés ne seront pas acceptés à Disneyland® Paris.

Les E-Vouchers devront être échangés à votre arrivée à Disneyland® Paris au guichet indiqué sur le E-Voucher contre un billet donnant un accès direct aux tourniquets des Parcs Disney® ou à la Prestation Hors Forfait que vous avez commandée/réservée.