

Sistema di prenotazione pacchetti online



MANUALE D'USO

Mercato Italiano



CONTENUTI

1. INTRODUZIONE	3
1.1. OBIETTIVO DEL MANUALE.....	3
1.2. CARATTERISTICHE	3
1.3. SOFTWARE RICHIESTI	3
1.4. OPZIONI AGGIUNTIVE	4
1.5. OPZIONI NON PRENOTABILI SUL WEB O MODIFICHE – CHIAMA IL CALL CENTRE ALLO 02 3859 3859	4
2. IL NUOVO SISTEMA DI PRENOTAZIONE PACCHETTI ONLINE	5
2.1. CHI PUÒ AVERE ACCESSO AL SISTEMA?	5
2.2. COME OTTENERE I DETTAGLI DI ACCESSO?.....	6
2.2.1. <i>Per prima cosa collegati</i>	6
2.2.2. <i>Come richiedere online i codici d'accesso</i>	7
2.3. COSA FARE SE HAI DIMENTICATO LA PASSWORD OPPURE SE È SCADUTA	8
2.4. DESCRIZIONE DELLE SCHEMATE DI PRENOTAZIONE.....	9
3. IL PROCESSO DI PRENOTAZIONE.....	10
3.1. FARE UNA PRENOTAZIONE.....	10
3.2. ESEMPIO DI PAGINA – OPZIONI DEL PACCHETTO	11
3.3. ESEMPIO DI PAGINA – AGGIUNGI IL TRASPORTO	12
3.3.1. <i>Esempio di pagina – Volo (unicamente biglietto elettronico)</i>	12
3.1. ESEMPIO DI PAGINA - DETTAGLI DEL PAGAMENTO	14
3.2. ESEMPIO DI PAGINA - CONFERMA PRENOTAZIONE	15
3.3. ESEMPIO DI PAGINA – IPOTESI DI VIAGGIO.....	16
3.4. ESEMPIO DI PAGINA – CONFRONTA 3 IPOTESI.....	17
3.5. ESEMPIO DI PAGINA – “PRENOTAZIONI PRECEDENTI”	18
3.6. PROCESSO DI PRENOTAZIONE– RIEPILOGO	19
4. FAQ	20



1. Introduzione

1.1. Obiettivo del manuale

Lo scopo di questo documento è di fornire tutte le informazioni tecniche e funzionali relative al sistema di prenotazione pacchetti online.

1.2. Caratteristiche

Il sistema di prenotazione pacchetti online presenta determinate caratteristiche che rendono semplice ed intuitiva la prenotazione dei pacchetti Disneyland nella tua agenzia di viaggi.

Infatti il sistema online ti dà accesso diretto a:

- Prezzi e disponibilità di hotel +biglietti di ingresso ai parchi;
- Opzioni aggiuntive;
- Schede prodotto.

Seleziona l'hotel, la data ed il numero di persone ed il sistema **ti proporrà le tre soluzioni più adatte alle necessità dei tuoi clienti.**

Salva il profilo del pacchetto prescelto con la funzione "**Ipotesi salvate**"

Attraverso "Prenotazioni precedenti" , all'arrivo del cliente, potrai riprendere la sua prenotazione.

1.3. Software richiesti

- Windows 2000/ Internet Explorer 6.0
- Windows XP / Firefox 1.5
- Vista / Internet Explorer 7
- Mac OS 10 / Safari 1.0
- Windows XP / Internet Explorer 6.0
- Windows XP / Opéra 8.x

Suggeriamo di installare anche **FLASH 8.**

E' necessario un software mail html



1.4. Opzioni aggiuntive

In aggiunta al pacchetto alberghiero inclusivo di prima colazione e di biglietti di ingresso ai parchi per tutta la durata del soggiorno, puoi prenotare online anche:

- voli di linea diretti e transfer con la navetta VEA , se disponibile in coincidenza con il volo prescelto;
- formule di mezza pensione: per pranzare liberamente nei ristoranti convenzionati dei Parchi, del Disney Village e degli Hotel Disney, risparmiando;
- assicurazione viaggio (annullamento oppure multirischi)

1.5. Opzioni non prenotabili sul web o modifiche – chiama il call centre allo 02 3859 3859

Terminata la prenotazione online, chiama il call center di Disneyland Paris (7 giorni su 7) per acquistare opzioni aggiuntive non disponibili sul sistema di prenotazione (puoi consultarle sul catalogo Disneyland Paris presente in disneylandparis.com) tra le quali:

- La cena-spettacolo Buffalo Bill's Wild West Show;
- La colazione, il pranzo, la merenda e la cena con i Personaggi Disney;
- La torta di compleanno;
- Le escursioni a Parigi e nei dintorni.

E molto altro ancora...

Anche per eventuali modifiche alla pratica prenotata sul sistema online, il call center che risponde allo 02 3859 3859 potrà assisterti.



2. Il nuovo sistema di prenotazione pacchetti online

2.1. Chi può avere accesso al sistema?



Il sistema è dedicato unicamente alle entità turistiche, quali le agenzie di viaggi, che hanno accettato i termini e le condizioni previste dal contratto che regola il rapporto fra le parti;
Una volta ricevuta la tua email di accettazione dei termini contrattuali, provvederemo a spedirti via email login e password per accedere al sistema.



Una volta ricevuto il link per accedere al sistema di prenotazioni (URL), salvalo subito nei tuoi siti preferiti, in modo da collegarti facilmente, evitando errori di battitura.



2.2. Come ottenere i dettagli di accesso?

2.2.1. Per prima cosa collegati

Utilizza login e password che hai ricevuto da Disneyland Paris per entrare nel sistema disponibile all'indirizzo <https://book.disneylandparis.com/Login.aspx?Culture=it-IT>

Se non riesci scrivi a DLP.SALES.ADMIN.CONTRACTS@disney.com per segnalare il problema.

E' importante riportare le seguenti informazioni:

- nome dell'agenzia
- persona di riferimento
- numero di telefono
- città
- codice agenzia/login

Seleziona la casella per salvare i dati d'accesso



identificazione agenzia viaggi

Benvenuto
Registrati per poter accedere ai nostri servizi

Disneyland Paris si impegna a rispettare la riservatezza delle informazioni che ci vengono fornite.

già registrato

Inserisci i tuoi codici di accesso. Hai dimenticato la password scrivi a dlp.sales.admin.contracts@disney.com

[accesso](#)

codice agenzia:

password:

salva automaticamente questo accesso sul mio computer

1

nuovo utente

Vuoi saperne di più su Disneyland Paris e sui servizi offerti, [clicca qui](#).

[crea](#)



2.2.2. Come richiedere online i codici d'accesso

Vai sul sito di prenotazione online di Disneyland Paris <https://book.disneylandparis.com/Login.aspx?Culture=it-IT>

Nella sezione "Nuovo utente" clicca su "crea" per aprire il modulo di richiesta online.



1 Seleziona la casella per salvare i dati d'accesso

2

3

Digita il codice agenzia che utilizzi per le prenotazioni telefoniche, se sei già codificato

È importante inserire il tuo indirizzo email corretto, al quale ti saranno inviati i codici di accesso

LA TUA RICHIESTA SARÀ AUTOMATICAMENTE INDIRIZZATA AL TEAM DI COMPETENZA DI DISNEYLAND PARIS. IN SEGUITO TI SARÀ INVIATA UNA EMAIL CONTENENTE I DATI DI ACCESSO ALL'INDIRIZZO EMAIL INDICATO.

NOTA BENE: OGNI AGENZIA PUÒ AVERE UN UNICO CODICE DI ACCESSO. PERTANTO GLI STESSI DATI DI ACCESSO DOVRANNO ESSERE CONDIVISI CON TUTTI I VOSTRI ADDETTI ALLE VENDITE E BANCONISTI.



2.3. Cosa fare se hai dimenticato la password oppure se è scaduta

Se hai dimenticato la password oppure se è scaduta manda un'email a DLP.SALES.ADMIN.CONTRACTS@disney.com per richiedere assistenza.

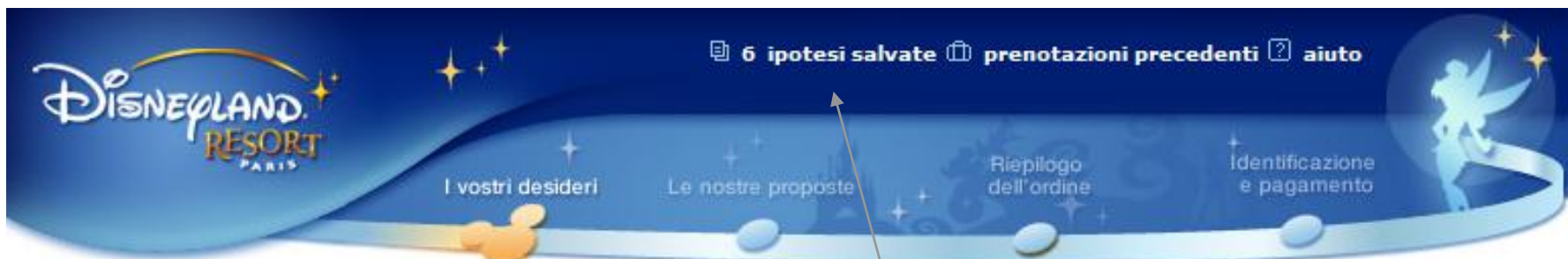


ATTENZIONE, IL SISTEMA DISATTIVA AUTOMATICAMENTE LA PASSWORD DOPO 3 TENTATIVI FALLITI.



2.4. Descrizione delle schemate di prenotazione

La barra di navigazione è presente in tutte le schermate del processo di prenotazione



Benvenuto! Ti guideremo, passo dopo passo e secondo i tuoi desideri, fino alla prenotazione.
Prima, guardiamo insieme le preferenze di soggiorno (hotel + biglietti d'ingresso ai Parchi Disney)

Per tornare alla pagina precedente, clicca sulla fase che ti interessa

1. Ipotesi salvate: Vedi pagine 16-17
2. Prenotazioni precedenti: vedi pagina 18
3. Aiuto



3. Il processo di prenotazione

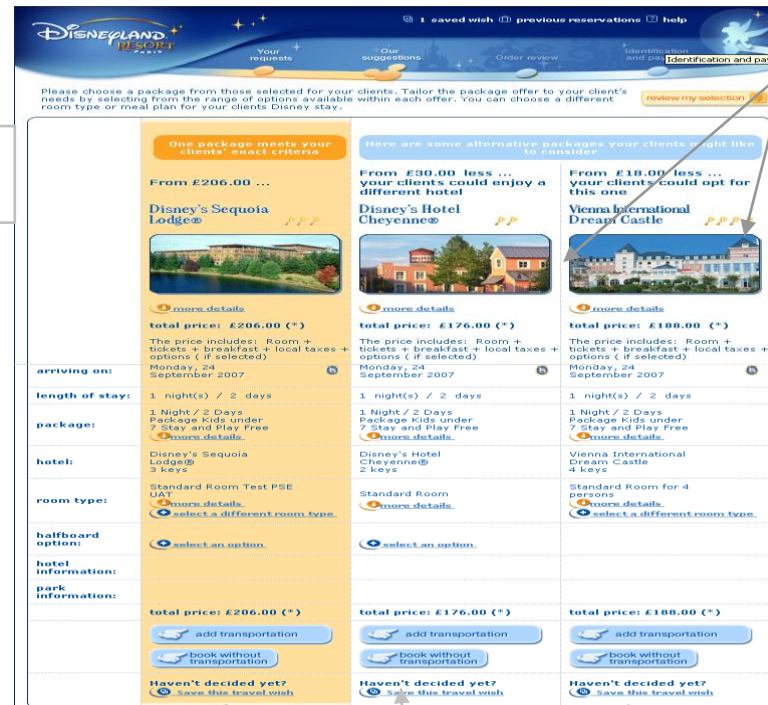
3.1. Fare una prenotazione

Inserite le tue preferenze, il sistema verifica la disponibilità della tua richiesta e ti propone in aggiunta delle alternative. Il sistema ti guiderà passo dopo passo alla prenotazione del pacchetto



Aiuto

3



Pacchetti alternativi e relativa descrizione

Salvare le ipotesi?

L'età dei bambini sono calcolate in base alla data di arrivo (check-in). Il sistema richiede di inserire le date di nascita di ciascun bambino, inclusi gli enfant (0-2).

In base alla disponibilità, saranno visualizzate 3 opzioni pacchetto:

- Pacchetto richiesto, se disponibile
- Prima alternativa
- Seconda alternativa



3.2. Esempio di pagina – Opzioni del pacchetto

Descrizione dell'offerta

Descrizione dell'offerta

Camera standard con 2 letti matrimoniali alla francese **Incluso**

Camera Montana con 2 letti matrimoniali alla francese **+€ 16,50**

Camera Montana con 2 letti matrimoniali alla francese, lato Lake Disney **+€ 43,50**

Puoi aggiungere online una formula di mezza pensione

Mezza-pensione Plus **+€ 116,00**

Non si desidera la mezza pensione **+€ 0,00**

Salva questa ipotesi

Clicca per confermare le tue selezioni. Il prezzo totale del pacchetto sarà aggiornato automaticamente.

Online puoi prenotare principalmente camere standard. Se desideri prenotare altre tipologie di camere, puoi farlo allo 02 3859 3859



3.3. Esempio di pagina – aggiungi il trasporto

Seleziona, se desideri, il trasporto. L'importo totale del pacchetto, includerà anche il prezzo del trasporto.

3.3.1. Esempio di pagina – Volo (unicamente biglietto elettronico)

Attenzione, all'atto della prenotazione è necessario avere i dati del documento d'identità/passaporto del cliente

Il prezzo totale del pacchetto viene visualizzato al termine del processo

Fase: selezione del ritorno

your client's journey

Disneyland Resort Paris offers a range of packages including transport.

departing from: LONDON
choice of transport: Airline, Train

your client's travel dates

departure Date: 12/09/2007 preferred Departure Time: 6:00
return Date: 14/09/2007 preferred return Time: 16:00

Fase: selezione dell'andata

outbound flight

departing from... arriving at...	date	departure	arrival	airline	class	airport transfer	price
LONDON HEATHROW PARIS CHARLES DE GAULLE	12/09/07	06h40	09h00	AIR FRANCE	ECONOMY	included more information	+ €61.50
LONDON HEATHROW PARIS CHARLES DE GAULLE	12/09/07	08h45	11h00	AIR FRANCE	ECONOMY	included more information	best match
LONDON HEATHROW PARIS CHARLES DE GAULLE	12/09/07	09h15	11h25	AIR FRANCE	ECONOMY	included more information	best match
LONDON HEATHROW PARIS CHARLES DE GAULLE	12/09/07	10h15	12h30	AIR FRANCE	ECONOMY	included more information	best match

	flight number	aeroplane type	fare class
outbound	AF1171	321	N

inbound flight

departing from... arriving at...	date	departure	arrival	airline	class	airport shuttle	price
PARIS CHARLES DE GAULLE LONDON HEATHROW	14/09/07	15h00	15h10	AIR FRANCE	ECONOMY	included more information	best match
PARIS CHARLES DE GAULLE LONDON HEATHROW	14/09/07	16h00	16h10	AIR FRANCE	ECONOMY	included more information	+ £24.00
PARIS CHARLES DE GAULLE LONDON HEATHROW	14/09/07	17h00	17h10	AIR FRANCE	ECONOMY	included more information	best match
PARIS CHARLES DE GAULLE LONDON HEATHROW	14/09/07	18h00	18h15	AIR FRANCE	ECONOMY	included more information	best match

Nel caso di passeggeri con sedia a rotelle, vi preghiamo di consultarci chiamando lo 02 3859 3859



3.4. Esempio di pagina – Conferma la tua prenotazione

Informazioni utili! Desideri passare da un Parco Disney al altro? Puoi farlo anche le volte che vuoi con i biglietti d'ingresso compresi nel tuo soggiorno.

hotel: Disney's Sequoia Lodge®

data di arrivo: 26/04/2010
durata del soggiorno: 3 notte/i
tipo di camera: Camera standard con 2 letti matrimoniali alla francese

ristorazione:

pacchetto: Sconto del 25%, 1 bambino sotto 7 anni non pagano

adulto (I): 2

Info hotel: la piscina è chiusa dal 13 settembre al 3 ottobre 2009 e dal 23 al 25 giugno 2010.

Info parchi:

richieste particolari: (Ti preghiamo di notificare la tua richiesta particolare e la garanzia indicata nella tua pratica ma che non sono garantite. Al momento del Check-in all'hotel, si sarà comunicato se la tua richiesta possono essere soddisfatte.)

altre richieste

Informazioni utili! Ma la magia non finisce qui: oltre ai Parchi Disney, c'è il Disney Village, situato a 2 passi dai Parchi, che ti propone divertimenti, ristoranti a tema, shopping e molte altre piacevoli attività fino a tarda notte.

Modifica il tuo pacchetto

trasporto: non ancora selezionato

aggiungere trasporto

opzioni:

Ti preghiamo di indicare la tua scelta per l'assicurazione.

- Assicurazione annullamento rimborsata da Disney ok
- Assicurazione annullamento -€10,00
- Assicurazione rifiutata -€15,00

Informazioni utili! Per la tua maggiore tranquillità una assicurazione è pre-selezionata. Puoi modificare le opzioni selezionate se non ti aggrada.

prezzo totale del soggiorno: € 681,50
 + albergo + ingressi ai Parchi + prima colazione + tasse locali + opzioni (se selezionate)

altre richieste

- Culla
- Cuscino sintetico
- Piano alto
- Piano basso
- Vicino all'ascensore
- Camera non fumatori
- Camera silenziosa

Puoi selezionare fino a 4 richieste

Nota bene: si tratta di segnalazioni che non sono garantite

Prezzo totale del pacchetto



3.1. Esempio di pagina - Dettagli del pagamento

AIR FRANCE
Per aggiungere il numero di Frequent Flyer, chiama il call centre allo 02 3859 3859

**Nome del cliente
IMPORTANTE**

Assicurati in inserire il cognome nel secondo campo

Il documento d'identità non è necessario in questa fase

Importo totale (tutto incluso)

La conferma della transazione ti sarà inviata all'indirizzo email indicatoci sopra.

Dati del cliente

Inserire i seguenti dati come indicato sui loro documenti di identità.
* campi obbligatori

PARTECIPANTI	Titolo*	Nome*	Cognome*
adulto (i) 1 Contatto principale	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
adulto (i) 2	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

pagamento

Ti preghiamo di richiedere il pagamento al cliente finale, come previsto dalle condizioni di vendita. Il pagamento tra l'agenzia di viaggi ed Euro Disney Vacances è regolato dai termini contrattuali siglati tra le parti. Inserisci qui di seguito i dati della carta di credito dell'agenzia (non del cliente finale).
Ti informiamo che il riepilogo della tua prenotazione ti sarà da subito mandato via e-mail e che l'importo del tuo soggiorno sarà addebitato oggi sul tuo conto.

prezzo totale del soggiorno

€ 681,50

albergo + ingressi ai Parchi + prima colazione + tasse locali + opzioni (se selezionate)

Importo totale: € 626,98

carta di credito*:

numero di carta*:

nome del titolare (come scritto sulla carta)*:

data di scadenza*: mese anno

codice di sicurezza:

(Inserisci, subito dopo il numero della carta di credito, il codice di sicurezza, composto dalle tre cifre che si trovano sul retro della tua carta, all'interno dello spazio dedicato alla firma.. [Più informazioni](#))

sicurezza

Tutte le transazioni effettuate su questo sito sono protette dal protocollo SSL che garantisce la confidenzialità dei dati.



3.2. Esempio di pagina - Conferma Prenotazione

Numero di prenotazione

Prezzo totale

Prenota un'altra camera

your reservation number is: J5429583

payment confirmation: total amount: £1,068.00

next step: Tickets for the Disney Parks and the options selected may be picked up at the front desk of your hotel upon presentation of your confirmation letter or email and valid ID. If you booked transport, your travel documents will be sent by post to the address you provided (except for electronic tickets, which will be sent by email). If you have not received your travel documents seven days before your departure date, please contact us by telephone.

your booking details

You will be sent an email confirming receipt of your reservation. Please check all the details and ring our sales advisers immediately should there be any problems. Please note that infants will only appear on the screen if transport has been included for them

party members: MR JOHN SMITH
Passport, ENGLISH, 1231233JS

travel agency: WHALEY BRIDGE TRAVEL LTD
travel agency address: 32 MARKET STREET WHALEY BRIDGE, SK23 7LP, HIGH PEAK, GB UNITED KINGD

hotel: Disney's Sequoia Lodge @
arrival date: Wednesday 13/06/07
number of nights: 7 night
number of days: 8 days
room type: Standard Room Test PSE
halfboard option: UAT
package: no food selected
 Classic Package Kids under 7
 Stay and Play Free

adult(s): 1

hotel information:
special request:
 *Special requests are noted in your reservation, but can only be confirmed when you check in to the hotel.

transport: **departure city:** LONDON HEATHROW
arrival city: PARIS CHARLES DE GAULLE
transportation mode: Airline
carrier: Air France
airport shuttle or Disney Express: outbound/inbound included

outbound journey: . date: 13/06/2007
 . departure: 08h45
 . arrival: 11h00
inbound journey: . date: 20/06/2007
 . departure: 16h00
 . arrival: 16h10

option: **insurance:** Insurance declined

[book another room](#)



3.3. Esempio di pagina – Ipotesi di viaggio



my travel wishes portfolio

back to reservation!

my travel wish portfolio

you can tick up to 3 travel wishes to compare them

	search name	arrival date	departure date	hotel	number of party members	transportation	check availability
<input checked="" type="checkbox"/>	TW6 - Disney's Hotel Cheyenne® - 23/04/2007	22/06/2007	24/06/2007	Disney's Hotel Cheyenne®	4	-	check
<input checked="" type="checkbox"/>	TW5 - Disney's Hotel Cheyenne® - 23/04/2007	15/06/2007	17/06/2007	Disney's Hotel Cheyenne®	4	-	check
<input checked="" type="checkbox"/>	TW3 - Disney's Sequoia Lodge® - 30/04/2007	20/09/2007	22/09/2007	Disney's Sequoia Lodge®	1	-	check

compare selected travel wishes

Se desideri salvare un'ipotesi di viaggio, senza confermarla, clicca su "Salva ipotesi" in fondo a sinistra.

Il link "1 ipotesi salvata" apparirà in alto allo schermo. E' possibile salvare fino a 6 ipotesi e consultarle entro 10 giorni.

Nota bene: le ipotesi salvate non bloccano la disponibilità delle prestazioni selezionate (offerte, camere, opzioni, voli). La prenotazione sarà confermata soltanto a pagamento avvenuto.

Clicca "verifica" se desideri controllare la disponibilità e procedere con la prenotazione



3.4. Esempio di pagina – Confronta 3 ipotesi

E' possibile confrontare fino a 3 ipotesi di viaggio.
Seleziona le ipotesi ed il tasto "confronta"

my travel wishes portfolio

you can tick up to 3 travel wishes to compare them

	search name	arrival date	departure date	hotel	number of party members	transportation	check availability
<input checked="" type="checkbox"/>	TW6 - Disney's Hotel Cheyenne® - 23/04/2007	22/06/2007	24/06/2007	Disney's Hotel Cheyenne®	4	-	check
<input checked="" type="checkbox"/>	TW5 - Disney's Hotel Cheyenne® - 23/04/2007	15/06/2007	17/06/2007	Disney's Hotel Cheyenne®	4	-	check
<input checked="" type="checkbox"/>	TW3 - Disney's Sequoia Lodge® - 30/04/2007	20/09/2007	22/09/2007	Disney's Sequoia Lodge®	1	-	check

[compare selected travel wishes](#)

my travel wishes portfolio

[back to reservation](#) [go back to my wish list](#)

TW6 - Disney's Hotel Cheyenne® - 23/04/2007 , created Monday, 23 April 2007

this option is still available at a total cost of £535.00(*)

Disney's Hotel Cheyenne®

[book now](#)

[delete this wish](#)

TW5 - Disney's Hotel Cheyenne® - 23/04/2007 , created Monday, 23 April 2007

this option is still available at a total cost of £535.00(*)

Disney's Hotel Cheyenne®

[book now](#)

[delete this wish](#)

TW3 - Disney's Sequoia Lodge® - 30/04/2007 , created Monday, 30 April 2007

this option is still available at a total cost of £247.00(*)

Disney's Sequoia Lodge®

[book now](#)

[delete this wish](#)

hotel	Disney's Hotel Cheyenne®	Disney's Hotel Cheyenne®	Disney's Sequoia Lodge®
party members:	2 adults 1 child 1 infant	2 adults 1 child 1 infant	1 adult
arrival date:	22/06/2007	15/06/2007	20/09/2007
nights:	2 nights	2 nights	2 nights
days:	3 days	3 days	3 days
hotel:	Disney's Hotel Cheyenne® 2 keys	Disney's Hotel Cheyenne® 2 keys	Disney's Sequoia Lodge® 3 keys
package:	Classic Package Kids under 7 Stay and Play Free	Classic Package Kids under 7 Stay and Play Free	Special Offer
room type:	Standard Room	Standard Room	Standard Room Test PSE UAT
halfboard option:			
hotel information:			
park information:			

[book now](#) [book now](#) [book now](#)

[delete this wish](#) [delete this wish](#) [delete this wish](#)

* These options were available when the search was made. However, availability cannot be guaranteed until the reservation has been confirmed.

Clicca "Prenota ora" per verificare la disponibilità e continuare con la prenotazione



3.5. Esempio di pagina – “prenotazioni precedenti”

Un riepilogo di tutte le prenotazioni è disponibile nella sezione “Prenotazioni Precedenti”

Le prenotazioni saranno visualizzabili fino al giorno di partenza del cliente.

Per verificare la prenotazione, consulta i dati nella lettera di conferma.

This page contains reservations made for future visits.

access a specific reservation

Reservation number	Reservation date	date of arrival	date of departure	contact	party members	booking status	check
J5429583	23/04/2007	13/06/2007	20/06/2007	HELEN WHITE	1	confirmed	more details

access a specific reservation

Please enter the reservation number

reservation number:

Disneyland RESORT PARIS my booking portfolio

Cette page vous propose le détail de la réservation sélectionnée. Nous souhaitons un bon séjour à vos customers.

Return to my reservation portfolio

reservation summary

reservation number: J5429583

adult(s): MR SMITH
 total cost of reservation: £1,068.00
 amount paid: £0.00
 amount due: £907.79
 travel agency: WHALEY BRIDGE TRAVEL LTD
 travel agency address: 32 MARKET STREET
 address1: WHALEY BRIDGE
 post code: SK23 7LP
 city: HIGH PEAK
 country: GB UNITED KINGD

reservation status: confirmed

your reservation details

hotel: Disney's Sequoia Lodge arrival date: Wednesday, 13 June 2007 number of nights: 7 nights stay: Classic Package Kids under 7 Stay and Play Free days: 8 days room type: Standard Room Test PSE UAT halfboard option: no meal selected	adult(s): 1 hotel information: park information: special requests:
transportation: departure city: LONDON HEATHROW arrival city: PARIS CHARLES DE GAULLE transportation mode: Airline carrier: Air France class: ECONOMY options: transfer included insurance: Insurance declined	outbound journey date: 13/06/2007 . departure: 08h45 . arrival: 11h00 return journey . date: 20/06/2007 . departure: 16h00 . arrival: 16h10 passenger(s): MR SMITH

options:

Half Board Meal Plans
Save up to 15% when you pre-purchase your half Board Meal Plan with your hotel package
All details

Buffalo Bill Wild West Show
Bring your Cowboys and Indians dreams to life and discover a traditional wild west dinner show!
All details

Any questions or queries?
Our advisers will be happy to help (National rate call) 08706 06 6800



3.6. Processo di prenotazione- Riepilogo



4. FAQ

Domande	Risposte
Qual è il sito web, dedicato alle agenzie di viaggio, a cui accedere per le prenotazioni dei pacchetti?	https://book.disneylandparis.com/Login.aspx?Culture=it-IT
Cosa posso prenotare sul sito?	<p>Pacchetti di soggiorno inclusivi di biglietti ai Parchi Disney, personalizzabili con :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voli di linea diretta; • Formule di mezza pensione; • Assicurazione viaggi: annullamento o multi-rischi
Come posso aggiungere opzioni non disponibili sul sito web, quali cena-spettacolo Buffalo Bill's Wild West Show, pasti con i Personaggi ed escursioni a Parigi etc.?	Puoi aggiungere queste opzioni al tuo pacchetto, prenotato online, telefonando allo 02 3859 3859
Quale commissione viene riconosciuta alle agenzie che prenotano i pacchetti sul web? Quale commissione viene riconosciuta alle opzioni non disponibili sul web ma prenotabili in aggiunta al call centre?	<p>La commissione è del 9% (tasse aeroportuali escluse).</p> <p>Se hai iniziato la tua prenotazione sul sito web avrai il 9% di commissione.</p>
Posso aggiungere le notti extra?	Sul sito web non è possibile, quindi chiama il numero 02 3859 3859
Che tipo di camere posso prenotare online?	Puoi prenotare le camere standard. Per altre tipologie di camere o suite rivolgiti al call centre allo 02 3859 3859.



Posso fare prenotazioni last minute ?	Le prenotazioni senza trasporto possono essere fatte al più tardi il giorno prima della partenza, entro le ore 12. Le prenotazioni con trasporto possono essere inserite fino a 3 giorni prima della partenza.
Posso prenotare più di una camera per pratica?	Il sistema non permette di prenotare più di 1 camera a pratica. Chiama il call centre allo 02 38 59 38 59 per unire le prenotazioni.
Come posso modificare o cancellare una prenotazione ?	Chiama lo 02 38 59 38 59
Non trovo nel sito web una determinata offerta	Riprova modificando le date e arrivo/partenza e/o l'hotel selezionato. Ti informiamo che il sito web ha la stessa disponibilità di offerte/camere del call centre.
Cosa fare se non si trova il volo richiesto?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Riprova cambiando gli orari prescelti ▪ Per informazioni telefona allo 02 38 59 38 59
Come posso pagare ?	Il pagamento, che avviene nel momento stesso in cui prenoti il pacchetto , può essere fatto unicamente con la carta di credito dell'agenzia. Sono accettate anche le carte ricaricabili purchè valide anche per i circuiti internazionali.
Quando riceverò il voucher da consegnare ai clienti?	Riceverai la lettera di conferma ed il voucher per il cliente durante la mattina successiva alla data in cui hai prenotato.
Cosa fare in caso di problemi tecnici ?	Per problemi relativi al sito web, chiamare lo 02 38 59 38 59 Per problemi di identificazione/account, scrivere a DLP.SALES.ADMIN.CONTRACTS@disney.com
La sessione ha un tempo limite ?	Sì, se la sessione resta inattiva per più di 20 minuti scade.
Cosa fare se il sito web non è disponibile ?	Riprova più tardi ; se hai urgenza contatta lo 02 38 59 38 59 ed effettua la prenotazione telefonicamente (8% di commissione).
Posso aprire più di una sessione contemporaneamente ?	Ti suggeriamo di non aprire più di una sessione contemporaneamente



Ci sono dei costi di attivazione del servizio da pagare?	No, puoi attivare il tuo account senza alcuna spesa
I dati della mia agenzia sono cambiati (nome, p.i., email, indirizzo etc.)	Scrivi a DLP.SALES.ADMIN.CONTRACTS@disney.com
Ho dimenticato la mia login/password oppure la mia password temporane è scaduta. Come posso fare ?	Scrivi a DLP.SALES.ADMIN.CONTRACTS@disney.com
Dopo cinque giorni lavorativi, non ho ricevuto nessuna email con login e password.	Chiedi al titolare della tua agenzia di scrivere a DLP.SALES.ADMIN.CONTRACTS@disney.com
Quando provo ad accedere al sistema, esce il messaggio «Non sei abilitato ad accedere a questo servizio. »	Scrivi a DLP.SALES.ADMIN.CONTRACTS@disney.com
Quando provo ad accedere al sistema, esce il messaggio « Il tuo conto è scaduto. Contatta il tuo amministratore»	Scrivi a DLP.SALES.ADMIN.CONTRACTS@disney.com
A chi devo segnalare eventuali lamentele ricevute dal cliente che è appena tornato?	Scrivere a dlp.servizio.clienti@disney.com
Vorrei sviluppare materiale promozionale (volantini, brochure etc.) e/o pubblicare sul mio sito web dell'agenzia foto/loghi/testi relativi a Disneyland Paris. Posso farlo?	Ti ricordiamo che esistono precise linee guida da rispettare e che necessiti di un'autorizzazione scritta di Disneyland Paris per procedere con la pubblicazione. Per richiedere il materiale autorizzato come foto, loghi, testi e l'autorizzazione alla pubblicazione scrivi a dlrp.vendite@disney.com
Vorrei ricevere materiale promozionale da vetrina per la mia agenzia di viaggi e per i miei clienti.	Scrivi a dlrp.vendite@disney.com , saremo lieti di spedirti il materiale richiesto appena possibile.

