

## VEELGESTELDE VRAGEN

Hieronder vindt u de antwoorden op de meeste vragen. Klik op de sectie van uw keuze om de vragen en bijbehorende antwoorden te tonen.

### 1. ALGEMEEN

**Wat zijn de openingstijden van Holland Casino?**

U kunt op de site van [hollandcasino.nl](http://hollandcasino.nl) van elke vestiging de juiste informatie vinden.

**Op welke tijdstippen kan ik de Private Table boeken?**

Je kunt de Private Table van maandag tot en met vrijdag boeken tussen 20.00 uur en 00.00 uur. In het weekend en op feestdagen kun je de Private Table boeken tussen 16.00 uur tot 00.00 uur. Je kunt een Private Table tot ongeveer 24 uur van te voren boeken.

**Wat gebeurt er met de gegevens die ik invul?**

Leest u [hier](#) meer over in ons privacy beleid. (verwijzing naar privacy statement op HC website:  
<http://www.hollandcasino.nl/corporate/NL/SiteLinks/Bottom/PrivacySecurity/Default.htm>)

**Kom ik automatisch in een mailbestand van Holland Casino terecht als ik mijn e-mailadres invul?**

Nee, er wordt op de site expliciet om uw toestemming hiervoor gevraagd.

**Kan ik de boeking cadeau geven?**

Nee, het geprinte boekingsbewijs is persoonsgebonden. U dient zich bij binnenkomst in Holland Casino te legitimeren en de naam in uw paspoort en op het reserveringsbewijs dienen overeen te komen.

**Hoe werkt het boeken van een Private Table precies?**

U gaat naar [www.hollandcasino.nl](http://www.hollandcasino.nl) en kiest de link naar Private Table. U selecteert de vestiging, datum en tijdstip waarop u de Private Table wilt reserveren. Via het eenvoudige betaalsysteem betaalt u met Mastercard, VISA, American Express, Diners Club of iDEAL (ABN AMRO, Fortis, Postbank, Rabobank, SNS bank) en ontvangt u een mail van Holland Casino. Vervolgens kunt u uw boekingsbewijs zelf printen.

**Wat zijn de algemene voorwaarden van Ticketsplus.nl?**

De Algemene Voorwaarden van Ticketsplus.nl kunt u [hier](#) lezen. Staat uw vraag er niet tussen, stuurt u dan een email naar [support@ticketsplus.nl](mailto:support@ticketsplus.nl).

**Kan ik de Private Table langer dan een uur boeken?**

Ja, u kunt de Private Table meerdere uren (aaneengesloten) op een avond boeken.

**Kan ik mijn boeking annuleren?**

Ja, u kunt uw boeking tot 48 uur voor aanvang annuleren. Daar worden annuleringskosten voor in rekening gebracht (EUR 7,50). Deze annuleringskosten worden verrekend met het totaalbedrag dat u voor de boeking van de Private Table heeft betaald. Binnen 48 uur kunt u uw boeking niet meer annuleren; u krijgt de kosten voor uw reservering dan niet meer terug.



### **Kan ik mijn boeking wijzigen?**

Ja, dat kan tot 48 uur voor uw boeking. U kunt bijvoorbeeld het tijdstip of de dag van de boeking wijzigen. Hier zijn geen kosten aan verbonden. Binnen 48 uur is het niet meer mogelijk uw boeking te wijzigen.

### **Een Private Table kost EUR 125,- per uur. Is dat inclusief of exclusief BTW?**

Inclusief BTW.

### **Als ik Poker speel aan de Private Table, moet ik dan nog een rake betalen?**

Ja. Bij poker cash games wordt door Holland Casino een rake ingehouden. Deze rake is niet inbegrepen in de prijs voor de Private Table.

### **Een van de deelnemers van de Private Table is nog geen 18 jaar. Mag deze persoon mee onder begeleiding?**

Nee, dat mag niet. Indien een deelnemer jonger dan 18 jaar is, wordt deze persoon de toegang tot Holland Casino ontzegd.

### **Een van de deelnemers heeft een verlopen legitimatiebewijs bij zich. Mag hij/zij toch naar binnen?**

Nee, dat mag niet. Iedere bezoeker van Holland Casino dient in het bezit van een geldig legitimatiebewijs te zijn.

### **Een van de deelnemers heeft een entreeverbod. Mag hij/zij toch naar binnen?**

Nee, dat mag niet. Een deelnemer met een entreeverbod wordt de toegang ontzegd.

### **Krijg ik mijn geld terug wanneer bij een van de deelnemers de toegang ontzegd wordt?**

Nee, u krijgt niet (gedeeltelijk) uw geld van de boeking terug. Het is de verantwoordelijkheid van diegene die de boeking maakt en de deelnemers van de Private Table zelf om te voldoen aan de entreevoorwaarden van Holland Casino.

### **Geldt er een dresscode voor Holland Casino?**

Ja, voor meer informatie kijk op [www.hollandcasino.nl](http://www.hollandcasino.nl).

### **Welke legitimatiebewijzen voldoen voor toegang tot Holland Casino?**

- geldig paspoort;
- geldig Nederlands rijbewijs;
- geldige Europese identiteitskaart

- geldig Nederlands vreemdelingendocument.

## **2. PROBLEMEN BIJ HET BOEKEN**

### **Ik probeer een Private Table te boeken en klik op toevoegen, maar kom niet verder. Wat nu?**

Druk op F5 op uw toetsenbord om verder te gaan, het scherm wordt dan automatisch ververs. Het probleem is dan verholpen.

### **Ik heb geen email ontvangen om de tickets te printen.**

In sommige gevallen komt de e-mail met de link om uw tickets te printen in de junkmail map van uw mailprogramma. De naam van dat mapje verschilt per mailprogramma. Veel voorkomende naam zijn: ongewenste e-mail, junkmail of spam. Kijkt u in de map met een dergelijke naam. Het kan ook zijn dat u een onjuist e-mailadres heeft opgegeven, of per ongeluk een typefout heeft gemaakt. Neem in dat geval contact op met de helpdesk via [support@ticketsplus.nl](mailto:support@ticketsplus.nl).

## **3. BETALING**

### **Wat zijn de betalingsmogelijkheden?**

Betaling van uw Private Table is mogelijk met Mastercard, VISA, American Express en iDEAL (ABN AMRO, Fortis, Postbank, Rabobank, SNS Bank).

### **Ik heb de Private Table online geboekt met mijn creditcard en er wordt meer in rekening gebracht dan het uurtarief van de Private Table. Hoe kan dat?**

De kosten die creditcardmaatschappijen in rekening brengen voor het gebruik van de creditcard, worden aan u doorberekend. Welk percentage een dienstverlener van een creditcard in rekening brengt, kunt u bij uw creditcardmaatschappij navragen.

### **Het betalen is niet gelukt. Hoe kan ik nu de Private Table boeken?**

Als het ligt aan uw creditcard, het banksaldo of aan een storting bij de bank, is het (tijdelijk) niet mogelijk online een Private Table te boeken. U kunt de Private Table natuurlijk ook boeken bij de receptie of kassa in Holland Casino zelf. Bij andere (technische) oorzaken kunt u



contact opnemen met  
support@ticketsplus.nl.

#### **Wat zie ik op mijn afschrift?**

Op uw afschrift staat de tekst: 'betaling aan Tourbizz/TicketsPlus'.

#### **4. UW GEPRINTE BOEKINGSBEWIJS**

##### **Mijn boekingsbewijs is gescheurd of gekreukeld? Wat moet ik doen?**

Indien uw unieke boekingscode en naam goed leesbaar is op het ticket, kan de receptie van Holland Casino uw reservering nagaan.

##### **Kan ik mijn reserveringsbewijs vouwen?**

Dit kan gerust.

##### **Mijn boekingsbewijs is nat geworden? Wat moet ik doen?**

Indien uw unieke boekingscode en naam goed leesbaar is op het ticket, kan de receptie van Holland Casino uw reservering nagaan.

##### **Ik heb per ongeluk op mijn boekingsbewijs geschreven? Wat moet ik doen?**

Indien uw unieke boekingscode en naam goed leesbaar is op het ticket, kan de receptie van Holland Casino uw reservering nagaan.

##### **De cartridge van mijn printer was halverwege het printen van het boekingsbewijs leeg. Wat moet ik doen?**

Indien uw unieke boekingscode en naam goed leesbaar is op het ticket, kan de receptie van Holland Casino uw boeking nagaan. Is dit niet goed leesbaar dan dient u uw boekingsbewijs opnieuw te printen, op een andere printer of met een nieuwe cartridge. Dat doet u via de link in de bevestigingsmail die u na aankoop hebt ontvangen.

##### **Het papier is tijdens het printen van mijn boekingsbewijs vastgelopen. Wat moet ik doen?**

Indien uw unieke boekingscode en naam goed leesbaar is op het ticket, kan de receptie van Holland Casino uw boeking nagaan. Is dit niet goed leesbaar dan dient u uw boekingsbewijs opnieuw te printen, op een andere printer of met een nieuwe cartridge. Dat doet u via de link in de bevestigingsmail die u na aankoop hebt ontvangen.

##### **Kan ik mijn boekingsbewijs op elk soort papier printen?**

Ja, mits (minimaal) A4 formaat.

##### **Is mijn boekingsbewijs ook geldig als ik deze op een A3 formaat heb geprint?**

Ja.

##### **Is mijn boekingsbewijs ook geldig als ik deze in zwart-wit heb geprint?**

Ja. Het is niet noodzakelijk om uw ticket in kleur te printen. Alleen de leesbaarheid is van belang.

##### **Mijn printer is stuk. Wat te doen?**

Misschien kunt u de bevestigingsmail doorsturen naar uw werk, een familielid of kennis die het boekingsbewijs voor u kan printen.

##### **Kan ik een Private Table boeken via hollandcasino.nl als ik geen printer heb?**

Ja, mits u de bevestigingsmail kunt doorsturen naar iemand met een printer, die vervolgens het boekingsbewijs voor u kan printen.

#### **5. UW BOEKINGSBEWIJS VERLOREN/VERGETEN**

##### **Ik ben mijn boekingsbewijs vergeten? Wat kan ik doen?**

Indien u de unieke boekingscode heeft en u zich kan legitimeren als de opdrachtgever van de boeking, is er niets aan de hand.

##### **Ik ben mijn boekingsbewijs verloren? Wat kan ik doen?**

U kunt opnieuw uw boekingsbewijs dat u in de mail heeft ontvangen uitprinten. Indien u bij aankomst bij Holland Casino erachter komt dat u uw boekingsbewijs heeft verloren kunt u met de unieke boekingscode en legitimatie, als zijnde opdrachtgever van de boeking, aantonen dat u de Private Table heeft geboekt.

##### **Ik ben mijn bevestigingsmail kwijt waarmee ik mijn boekingsbewijs (opnieuw) kan printen.**

U kunt een email sturen naar support@ticketsplus.nl. Vermeld daarin de naam waaronder de Private Table is geboekt, de Holland Casino vestiging, de datum en het tijdstip waarop de tafel geboekt is. U zult dan spoedig een nieuwe bevestigingsmail ontvangen.



## 6. KLACHTEN

**Als ik een vraag heb over het boeken van de Private Table op [hollandcasino.nl](http://hollandcasino.nl), bij wie kan ik dan terecht?**

Heeft u vragen of opmerkingen over het boeken van de Private Table, de email, of het printen, mail uw vraag dan naar [support@ticketsplus.nl](mailto:support@ticketsplus.nl).

**Ik heb een klacht over mijn bezoek aan Holland Casino zelf. Waar kan ik terecht?**

Als u klachten heeft over Holland Casino, wilt u dan contact opnemen via het contactformulier op [www.hollandcasino.nl](http://www.hollandcasino.nl). Staat uw vraag er niet tussen, stuurt u dan een email naar [support@ticketsplus.nl](mailto:support@ticketsplus.nl).

