

## FAQ TICKETSPLUS – CM/SKOEVIDOE

Hieronder vindt u de antwoorden op de meest gestelde vragen.

### 1. Algemeen

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

U leest hier meer over in ons [privacy beleid](#)

#### **Wat zijn de Algemene Voorwaarden van Ticketsplus?**

De Algemene Voorwaarden van Ticketsplus kunt u [hier](#) lezen.

#### **Wat zijn de openingstijden van de parken?**

Op de tickets vindt u de benodigde informatie. Daarnaast is deze informatie altijd te lezen via de website van het betreffende park.

#### **Hoe lang zijn mijn tickets geldig?**

Uw tickets zijn het hele seizoen geldig, behalve daar waar expliciet wat anders gemeld wordt. Mocht u door ziekte, slechte weersomstandigheden of om andere reden niet op uw dag van voorkeur naar het park kunnen gaan, dan kunt u met dezelfde tickets altijd op een later moment gaan!

#### **Kan ik het ticket cadeau geven?**

Het geprinte ticket is niet persoonsgebonden. U kunt het dus inderdaad cadeau geven. Wij raden u wel aan uw eigen e-mailadres op te geven, en zelf de tickets uit te printen, zodat u zeker weet dat de e-mail goed aankomt.

#### **Is mijn ticket beveiligd tegen namaak?**

Elk ticket bevat verschillende beveiligingselementen. Aan de ingang van een park wordt uw ticket gescand en elektronisch op echtheid getest. Namaken of kopiëren van het ticket is dus zinloos.

### 2. Bestellen

#### **Hoe werkt bestellen precies?**

U gaat naar de webportal van Skoebidoe en selecteert het park dat u wilt bezoeken. U klikt op 'bestellen' en maakt uw keuze voor het aantal tickets. Via het eenvoudige betaalsysteem betaalt u met Mastercard, VISA of MCBC en ontvangt u een e-mail van [support@ticketsplus.nl](mailto:support@ticketsplus.nl). Vervolgens kunt u uw tickets zelf printen. Ieder ticket heeft een unieke barcode. Bij uw bezoek aan het park wordt bij de ingang uw ticket met een scanner elektronisch gecontroleerd. Een ticket kan dus onbeperkt worden geprint, maar is slechts eenmaal geldig.

#### **Ik probeer tickets te bestellen 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.

#### **Kan ik een ticket kopen via CM/Skoebidoe als ik geen printer heb?**

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

#### **Wat gebeurt er als ik tickets wil bestellen voor een grote groep van bijvoorbeeld 10 personen?**

U kunt zoveel tickets bestellen als u wilt. Via de link in de bevestigingsmail kunt u al uw tickets in een keer printen. Indien u 10 tickets heeft gekocht, komen er ook 10 pagina's uit de printer.

### **Kan ik mijn reservering wijzigen?**

In gemaakte reserveringen kunnen geen wijzigingen meer worden aangebracht.

### **Kan ik mijn reservering annuleren?**

Tickets die u koopt bij CM/Skoebidoe kunt u niet ruilen of omwisselen.

### **Ik heb teveel tickets besteld. Kan ik mijn geld terugkrijgen?**

Nee. Bij het uitvoeren van de betaling bent u akkoord gegaan met het aantal tickets. Tickets zijn niet terug te geven. De meeste tickets zijn echter wel een heel seizoen geldig. Controleer dit op uw ticket. U kunt uw ticket op een ander moment misschien alsnog gebruiken.

### **Kan ik ook online tickets bestellen met korting voor groepsreizen, schoolreizen, uitstapjes personeelsverenigingen etc.?**

Helaas is het nog niet mogelijk voor groepsreizen de tickets met korting online te kopen. U dient dit direct via het park te doen.

### **Wat moet ik doen als ik de mail met mijn tickets niet heb ontvangen?**

Wanneer u geen tickets heeft ontvangen, stuurt u dan een e-mail naar [support@ticketsplus.nl](mailto:support@ticketsplus.nl). Onze medewerkers zullen uw boeking controleren en voor een oplossing zorgdragen. Wel verzoeken wij u om te controleren of het verschuldigde bedrag is afgeschreven, alvorens u contact opneemt. Controleert u ook eerst de spambox van uw e-mail.

## **3. Betalen**

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

Betaling van uw tickets is mogelijk met Mastercard, VISA en MCBC.

### **Het betalen is niet gelukt. Hoe krijg ik nu toch mijn tickets?**

Als het ligt aan uw creditcard, uw banksaldo of aan een storing bij de bank, is het (tijdelijk) niet mogelijk online tickets te kopen. U kunt voor uw tickets natuurlijk altijd terecht bij de kassa op het park. Bij andere (technische) oorzaken kunt u contact opnemen met [support@ticketsplus.nl](mailto:support@ticketsplus.nl).

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

Op uw afschrift staat de tekst: 'betaling aan Ticketsplus'

### **Bij ontvangst van mijn tickets blijkt op de tickets een lagere prijs te staan dan ik heb betaald. Hoe kan dit?**

De reserveringskosten worden niet op de tickets vermeld. Hierop staat alleen de ticketprijs afgedrukt.

### **Wat houden servicekosten in?**

Bovenop de ticketprijs worden in de meeste gevallen servicekosten berekend. Uit deze kosten betaalt CM/Skoebidoe haar dienstverlening, administratie- en verzendkosten.

## **4. Printen**

### **Ik ben mijn bevestigingsmail kwijt waarmee ik mijn ticket (opnieuw) kan printen. Wat kan ik doen?**

U kunt een e-mail sturen naar [support@ticketsplus.nl](mailto:support@ticketsplus.nl). Vermeld daarin de naam waaronder de tickets besteld zijn, het park en de datum waarop de tickets besteld zijn. U zult dan spoedig een nieuwe bevestigingsmail ontvangen.

**Ik heb geen e-mail 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 e-mailprogramma. De naam van dat mapje verschilt per e-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).

**Mijn ticket is gescheurd of gekreukeld. Wat moet ik doen?**

Uw ticket is uw toegangsbewijs tot het park. Bij de ingang wordt de unieke barcode met een scanner elektronisch gecontroleerd. Voor deze controle is het van belang dat uw ticket niet gescheurd of gekreukeld is. Is dit toch gebeurd, dan dient u uw ticket opnieuw te printen. Dat doet u via de link in de bevestigingsmail die u na aankoop hebt ontvangen.

**Kan ik mijn e-tickets vouwen?**

Dit kan gerust, zolang de barcode ongeschonden blijft.

**Mijn geprinte ticket is nat geworden. Wat moet ik doen?**

Uw ticket is uw toegangsbewijs tot het park. Bij de ingang wordt de unieke barcode met een scanner elektronisch gecontroleerd. Voor deze controle is het van belang dat uw ticket niet beschadigd is. Is dit toch gebeurd, dan dient u uw ticket opnieuw te printen. Dat doet u via de link in de bevestigingsmail die u na aankoop hebt ontvangen.

**Ik heb per ongeluk op mijn geprinte ticket geschreven. Wat moet ik doen?**

Dit is geen probleem zolang de barcode ongeschonden blijft en de tekst goed leesbaar is.

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

Uw ticket is uw toegangsbewijs tot het park. Bij de ingang wordt de unieke barcode met een scanner elektronisch gecontroleerd. Voor deze controle is het van belang dat uw ticket compleet is. U dient dan ook uw ticket 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 ticket vastgelopen. Wat moet ik doen?**

Uw ticket is uw toegangsbewijs tot het park. Bij de ingang wordt de unieke barcode met een scanner elektronisch gecontroleerd. Voor deze controle is het van belang dat uw ticket compleet is. U dient dan ook uw ticket 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 ticket op elk soort papier printen?**

Nee, alleen een ticket geprint op wit A4 formaat is geldig.

**Is mijn ticket ook geldig als ik deze op A3 formaat heb geprint?**

Nee, alleen een ticket geprint op wit A4 formaat is geldig.

**Is mijn ticket 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 de tickets voor u kan printen.

**5. Kwijt/verloren/vergeten**

**Ik ben mijn ticket vergeten. Wat kan ik doen?**

Uitsluitend een op A4 geprint ticket geldt als toegangsbewijs tot het park. Dus zonder ticket krijgt u geen toegang tot het park.

**Ik ben mijn ticket kwijt of verloren. Wat kan ik doen?**

De koper is verantwoordelijk voor zijn tickets. Terugbetaling is niet meer mogelijk. Uw ticket is uw toegangsbewijs tot het park. Bij de ingang wordt de unieke barcode met een scanner elektronisch gecontroleerd. Voor deze controle is het van belang dat u uw tickets bij de hand hebt. Bij verlies van uw tickets dient u deze dan ook opnieuw te printen. Dat doet u via de link in de bevestigingsmail die u na aankoop hebt ontvangen.

**6. Overige vragen****Kan ik ook een abonnement kopen voor een van de deelnemende parken?**

Nee, voor abonnementen moet u bij het park zelf zijn. Het is (nog) niet mogelijk om uw abonnement via Ticketsplus te kopen.

**Kan ik ook meerdaagse tickets kopen voor de deelnemende parken?**

Nee, voor meerdaagse tickets moet u bij het park zelf zijn. Het is (nog) niet mogelijk om deze via CM/Skoebidoe te kopen.

**Als ik mijn ticket niet gebruik, kan ik dan mijn geld terugkrijgen?**

Nee. De meeste tickets zijn een heel seizoen geldig. Controleer dit op uw ticket. U kunt uw ticket op een ander moment alsnog gebruiken, of deze aan iemand in uw omgeving geven.

**Wat gebeurt er als ik met een aanbieding via CM/Skoebidoe mijn ticket print, maar ik ga pas naar het park als de aanbieding verlopen is?**

In de aanbieding én op uw ticket staat duidelijk vermeld voor welke periode de aanbieding geldig is. Daarbuiten is uw ticket niet bruikbaar, u zult dan ook geen geld retour krijgen.

**Ik hoor weleens verhalen over zwarthandel. Hoe zit dat?**

De ticketshops van Ticketsplus via de webportal van CM/Skoebidoe zijn officiële verkoopkanalen. Dit houdt in dat wij door de producent van een park zijn aangewezen als verkoper. Er zijn verschillende sites op internet waar tickets worden doorverkocht. U betaalt hiervoor vaak een veel hogere prijs. Ticketsplus kan de geldigheid van dergelijke tickets nooit garanderen. Wij raden dit dan ook ten zeerste af.

**7. Klachten****Als ik een vraag, opmerking of klacht heb over het online bestellen van tickets via CM/Skoebidoe, bij wie kan ik dan terecht?**

Heeft u vragen of opmerkingen over het bestellen van de tickets, de e-mail of het printen, e-mail uw vraag dan naar [support@ticketsplus.nl](mailto:support@ticketsplus.nl). Bent u al in het park en is er wat aan de hand met uw ticket, dan helpt de klantenservice van het park u graag verder.

Staat uw vraag er niet tussen, stuurt u dan een e-mail naar [support@ticketsplus.nl](mailto:support@ticketsplus.nl).