

Vragen over de Rabobank Ledendagen in de Winter Efteling op 12 en 13 februari 2011

Start verkoop vanaf 13 december 2010 vanaf 9.00 uur met uw unieke code

1. Algemeen

Hoe werkt bestellen precies?

U gaat naar www.rabobank.nl/dichterbij: klik op 'Rabo Ledendagen' en log in met uw unieke code. U klikt op 'Voeg toe' bij de door u gewenste dag en geeft aan hoeveel entreebewijzen u wilt kopen. Vervolgens klikt u op 'Volgende'. U kiest uw betalingswijze en klikt op 'Volgende'. Hier vult u uw persoonlijke gegevens in en klikt op 'Volgende'. Via het betaalsysteem betaalt u met Mastercard/Visa of iDEAL. Wanneer uw bestelling is afgerond, ontvangt u, zodra de betaling bij de bank binnen is, per mail van Ticketsplus uw entreebewijzen (dit kan 30 minuten duren). U dient zelf uw entreebewijzen te printen. Ieder entreebewijs heeft een unieke barcode. Bij uw bezoek aan het park wordt bij de ingang uw entreebewijs met een scanner elektronisch gecontroleerd. Een entreebewijs kan dus onbeperkt worden geprint, maar is slechts éénmaal geldig.

Wat zijn de openingstijden van De Efteling?

Tijdens de Rabobank Ledendagen van 12 en 13 februari is de Winter Efteling geopend van 11:00 tot 20:00 uur. Ook op de geprinte entreebewijzen vindt u de benodigde informatie.

Wanneer zijn mijn entreebewijzen geldig?

Uw entreebewijzen zijn óf 12 februari 2011 óf 13 februari 2011 geldig. Dit staat duidelijk op uw entreebewijs aangegeven. Mocht u door ziekte, regen of om andere reden niet op uw voorkeursdag naar het park kunnen gaan, dan kunt u uw entreebewijzen doorgeven aan familie en/of vrienden.

Wat gebeurt er met de gegevens die ik invul?

Leest u hier meer over in ons [privacy beleid](#).

Kan ik het entreebewijs cadeau geven?

Het geprinte entreebewijs 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 entreebewijzen te printen.

Ik heb geen e-mail ontvangen om de entreebewijzen te printen.

In sommige gevallen komt de e-mail met de link om uw entreebewijzen te printen in de junkmail map van uw mailprogramma terecht. De naam van dat mapje verschilt per mailprogramma. Veel voorkomende namen 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.

Bestellen kan alleen met een unieke code. Waar vind ik deze code?

Als u Dichterbij thuis heeft ontvangen, staat de unieke code op de flap van de bijgevoegde brief. Heeft u Dichterbij bij uw lokale bank gekregen, dan vindt u de code op een aparte kaart op pagina 38.

Ik ben mijn unieke code kwijt. Wat nu?

Hebt u Dichterbij per post ontvangen? Mail dan uw naam en adres naar support@ticketsplus.nl. U ontvangt uw code dan binnen 24 uur. Tegen de tijd van opening van het bestelsysteem kan het erg druk zijn, waardoor het langer duurt. Het kan zijn dat er op dat moment geen kaarten meer beschikbaar zijn. Unieke codes worden niet telefonisch verstrekt.

Hebt u Dichterbij gekregen op uw bankkantoor? Dan kunt u een nieuw exemplaar bij de bank halen (zolang de voorraad strekt).

Hoe vaak is mijn unieke code te gebruiken?

De code die u heeft ontvangen van de Rabobank is uniek. Hierdoor is iedere code slechts éénmaal te gebruiken. Wanneer u inlogt met uw unieke code, en u ronds uw bestelling niet direct af, dan kunt u pas één uur later opnieuw inloggen. Als u uw bestelling helemaal heeft afgerond dan kunt u daarna niet meer inloggen, uw code wordt geblokkeerd. Het is dus niet mogelijk om op een later moment eventuele extra entreebewijzen te bestellen. Er wordt slechts éénmaal een code verstrekt en het is dus niet mogelijk om een extra code toe te zenden.

Per code kunnen maximaal 6 entreebewijzen gekocht worden, is dat inclusief of exclusief kinderen onder 4 jaar?

Dit is exclusief kinderen onder de 4 jaar. Kinderen t/m 3 jaar mogen gratis mee, tot een maximum van 6 kinderen per boeking. Bij de boeking wordt wel gevraagd het aantal kinderen onder de 4 jaar aan te geven, zodat we beter zicht hebben op het aantal verwachte bezoekers. De kinderen t/m 3 jaar hoeven geen entreebewijs te hebben.

Ik heb eigenlijk 7 entreebewijzen nodig, kan dat ook?

Helaas. We willen zo veel mogelijk leden de kans geven om van deze aanbieding gebruik te maken. Dat betekent dat we ergens een grens moeten trekken.

2. Problemen bij bestellen

Vorig jaar waren er problemen met het bestelsysteem. Kan dat weer gebeuren?

We doen er alles aan om dit te voorkomen en werken samen met de organisatie Ticketsplus die ook de kaartverkoop doet voor grote concerten en evenementen. Het is daarom niet waarschijnlijk dat de problemen van vorig jaar zich herhalen.

Unieke code

De code die u heeft ontvangen van De Rabobank is uniek. Hierdoor is iedere code slechts één maal te gebruiken. Wanneer u inlogt met uw unieke code, en u ronds uw bestelling niet direct af, dan kunt u pas

één uur later (60 minuten) opnieuw inloggen. Als u uw bestelling helemaal heeft afgerond dan kunt u daarna niet meer inloggen, uw code wordt geblokkeerd. Het is dus niet mogelijk om op een later moment eventuele extra entreebewijzen te bestellen.

Er wordt slechts 1 maal een code verstrekt en het is dus niet mogelijk om een extra code toe te zenden.

Ik probeer kaarten 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.

Ik heb geen email ontvangen om de tickets te printen.

In sommige gevallen komt de e-mail met de link om uw entreebewijzen te printen in de junkmail map van uw mailprogramma terecht. De naam van dat mapje verschilt per mailprogramma. Veel voorkomende namen 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.

Ik heb geen internetbankieren en ook geen creditcard. Kan ik ook een machtiging afgeven?

Helaas kunt u alleen entreebewijzen bestellen d.m.v. internetbankieren (iDEAL) of een creditcard. Natuurlijk kunt u wel familie of vrienden die over deze mogelijkheid beschikken vragen om entreebewijzen voor u te bestellen met uw unieke code.

Waarom kan ik pas vanaf maandag 13 december bestellen en niet nu al?

Niet iedereen ontvangt Dichterbij op hetzelfde moment. Om iedereen even eel kans te geven om entreebewijzen te bestellen, hebben we een datum gekozen waarop iedereen zijn Dichterbij in huis heeft.

Ik heb het hele bestelproces doorlopen en nu staat er dat de entreebewijzen uitverkocht zijn. Hoe kan dat?

De capaciteit van het bestelsysteem is zo groot, dat we verwachten dat iedereen tegelijk kan bestellen. Echter, het aantal entreebewijzen is beperkt. Het is dus theoretisch mogelijk dat u de hele bestelling invult en aan het eind achter het net vist omdat de entreebewijzen op dat moment uitverkocht zijn.

3. Betaling

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

Als het ligt aan uw creditcard, het banksaldo of aan een storing bij de bank, is het (tijdelijk) niet mogelijk online entreebewijzen te kopen. 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 ticket

Mijn entreebewijs is gescheurd of gekreukeld? Wat moet ik doen?

Uw entreebewijs 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 entreebewijs niet gescheurd of gekreukeld is. Is dit toch gebeurd, dan dient u uw entreebewijs opnieuw te printen. Dat doet u via de link in de bevestigingsmail die u na aankoop hebt ontvangen.

Kan ik mijn entreebewijs vouwen?

Dit kan gerust, zolang de barcode ongeschonden blijft.

Mijn geprinte entreebewijs is nat geworden? Wat moet ik doen?

Uw entreebewijs 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 entreebewijs niet beschadigd is. Is dit toch gebeurd, dan dient u uw entreebewijs 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 entreebewijs 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 entreebewijs leeg. Wat moet ik doen?

Uw entreebewijs 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 entreebewijs compleet is. U dient dan ook uw entreebewijs 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 entreebewijs vastgelopen. Wat moet ik doen?

Uw entreebewijs 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 entreebewijs compleet is. U dient dan ook uw entreebewijs 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 entreebewijs op elk soort papier printen?

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

Is mijn entreebewijs ook geldig als ik deze op een A3 formaat heb geprint?

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

Is mijn entreebewijs ook geldig als ik deze in zwart-wit heb geprint?

Ja. Het is niet noodzakelijk om uw entreebewijs 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 entreebewijzen voor u kan printen.

5. Uw entreebewijzen verloren/ vergeten

Ik ben mijn toegangskaart(en) vergeten? Wat kan ik doen?

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

Ik ben mijn entreebewijs verloren? Wat kan ik doen?

De aankoper is verantwoordelijk voor zijn entreebewijs. Terugbetaling is niet meer mogelijk. Uw entreebewijs 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 entreebewijs bij de hand hebt. Bij verlies van uw entreebewijzen dient u deze dan ook opnieuw te printen. Dat doet u via de link in de bevestigingsmail die u na aankoop hebt ontvangen.

Ik ben mijn bevestigingsmail kwijt waarmee ik mijn entreebewijs (opnieuw) kan printen.

U kunt een email sturen naar support@ticketsplus.nl. Vermeld daarin de naam waaronder de entreebewijzen besteld zijn, het park en de datum waarop de entreebewijzen besteld zijn. U zult dan spoedig een nieuwe bevestigingsmail ontvangen.

Is het entreebewijs veilig tegen namaak?

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

6. Overige vragen

Ik heb teveel entreebewijzen besteld. Kan ik mijn geld terugkrijgen?

Nee. Bij het uitvoeren van de betaling bent u akkoord gegaan met het aantal entreebewijzen. Entreebewijzen zijn niet terug te geven.

Als ik mijn entreebewijs niet gebruik, kan ik dan mijn geld terugkrijgen?

Nee. U kunt uw entreebewijs eventueel aan iemand in uw omgeving geven.

Ik heb me vorig jaar opgegeven voor voorinformatie over de Ledendag. Die heb ik niet gekregen. Hoe zit dat?

Vorig jaar hebben we alsnog een extra ledendag ingepland in november. Alle leden die zich op dat moment hadden aangemeld bij de in het leven geroepen mailbox hebben we een mail gestuurd. Nu maakt iedereen weer even veel kans om naar de Efteling te gaan en hebben we al ruim van te voren 2 ledendagen ingepland.

Zijn alle attracties open?

De Efteling is tegenwoordig het hele jaar open. Dat betekent dat er af en toe attracties in onderhoud zijn. Op 12 en 13 februari zijn de attracties Fata Morgana en De Vliegende Hollander buiten gebruik. De attracties Piraña en de Roeivijver zijn tijdens de gehele Winter Efteling gesloten. Daarnaast kan het zo zijn dat een attractie een storing heeft. Om veiligheidsredenen is deze dan dicht. Er zal echter met man en macht aan worden gewerkt om deze zo snel mogelijk weer te openen.

Zijn er genoeg entreebewijzen voor alle leden?

Nee, er zijn veel meer leden dan entreebewijzen. Het is een op=op actie. We willen bovendien dat het gezellig druk is in de Efteling, zodat u niet uren in de rij hoeft te staan voor een attractie.

Als 12 en 13 februari vol zitten, komt er dan nog een extra Ledendag?

Nee, dat is helaas niet mogelijk.

Ik heb nog een vraag die hier niet bij staat. Waar kan ik terecht?

U kunt contact opnemen met de helpdesk via 0900 – 0161 (€ 0,25 p.m.)

Entreebewijzen zijn enkel online te bestellen. Het is niet mogelijk om telefonisch te bestellen.