

Veelgestelde vragen over de Rabo Ledendagen

1. Algemeen

Wat zijn de openingstijden van de Efteling?

De openingstijden van de Efteling vindt u op www.efteling.com. Ook vermelden wij de openingstijden op de bestelsite van Ticketsplus.

Hoeveel tickets kan ik bestellen?

Maximaal 6 tickets per persoon per bestelling. Voor kinderen tot en met 3 jaar hoeft u geen tickets te bestellen, zij hebben gratis toegang. Er mogen maximaal 6 kinderen tot 4 jaar mee.

Waarom kan ik pas vanaf maandag 9 december bestellen?

Niet iedereen ontvangt het ledenmagazine Dichterbij op hetzelfde moment. Om iedereen evenveel kans te geven om tickets te bestellen, hebben we een datum gekozen waarop iedereen Dichterbij in huis heeft.

Hoelang zijn mijn kaartjes geldig?

Tickets voor de Rabo Ledendagen zijn alleen geldig op 15 maart 2014 of 16 maart 2014. Als u tickets heeft voor 15 maart, kunt u niet naar de Rabo Ledendag op 16 maart. En met tickets voor 16 maart heeft u geen toegang op 15 maart. Kunt u door bijvoorbeeld ziekte of regen niet op uw voorkeursdag naar het park gaan, dan kunt u uw tickets doorgeven aan familie of vrienden.

Hoe werkt bestellen precies?

- Ga naar www.rabobank.nl/ledendagen en klik op de button 'Bestel tickets'. Er opent een nieuw venster met daarin de bestelsite Ticketsplus.
- Klik op 'Voeg toe' bij de door u gewenste dag en geef aan hoeveel tickets u wilt kopen. Klik vervolgens op 'Volgende'.
- Kies uw betalingswijze en klik op 'Volgende'.
- Vul uw persoonlijke gegevens in en klik op 'Volgende'.
- U ontvangt per e-mail van Ticketsplus uw tickets zodra de bestelling is afgerond en wij uw betaling hebben ontvangen. Dit kan dertig minuten duren.
- Tot slot print u de tickets. Ieder ticket heeft een unieke barcode en is slechts eenmaal geldig. Bij de ingang van het park wordt uw ticket gescand.

Wat kost het parkeren tijdens de Ledendagen?

Parkeren tijdens de Rabo Ledendagen is gratis. U hoeft geen parkeerkaart te kopen.

Zijn alle attracties open?

De Efteling is tegenwoordig het hele jaar open. Dat betekent wel dat er af en toe attracties in onderhoud zijn. Op 15 en 16 maart zijn de attracties Piraña en Gondoletta buiten gebruik. De Vliegende Hollander, Joris en de Draak, Python, Halve Maen en de Bobbaan zijn geopend wanneer de weersomstandigheden het toelaten. 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 tickets voor alle leden?

Nee, er zijn veel meer leden dan tickets. 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 15 en 16 maart 2014 vol zitten, komt er dan nog een extra Ledendag?

Nee, er komen geen extra Ledendagen in 2014.

2. Problemen bij bestellen

Alleen van toepassing op bestellingen via Ticketsplus, niet op bestellingen via MyOrder.

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

We doen er alles aan om problemen te voorkomen, daarom werken we met een wachtrijsysteem. Als het druk is, wordt u in een virtuele wachtrij gezet. Hierdoor krijgt iedereen een eerlijke kans om tickets te kopen. In de wachtrij ontvangt u een wachtrijnummer. Zodra u aan de beurt bent, wordt u doorverwezen naar de webshop en kunt u uw bestelling plaatsen.

Het omzeilen van de wachtrij is niet mogelijk. Ook kunt u geen nieuw wachtrijnummer krijgen door het venster af te sluiten en opnieuw te openen. U krijgt dan hetzelfde nummer toegekend.

Ik klik op 'Voeg toe' maar kom niet verder. Wat nu?

Druk op F5 op uw toetsenbord om het scherm te verversen en het probleem is verholpen.

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 junkmailmap van uw mailprogramma terecht. De naam van dat mapje verschilt per mailprogramma. Veel voorkomende namen zijn: ongewenste e-mail, junkmail of spam. Kijk in de map met een dergelijke naam of de e-mail daar is beland. Het kan ook zijn dat u een onjuist e-mailadres heeft opgegeven. Neem in dat geval contact op met de helpdesk via support@Ticketsplus.nl. Een helpdeskmedewerker neemt spoedig contact met u op.

Kan ik een machtiging afgeven om de tickets te betalen?

U kunt de tickets alleen betalen via iDEAL of creditcard. Natuurlijk kunt u wel familie of vrienden die wel over deze betaalmogelijkheden beschikken vragen om tickets voor u te bestellen.

Kunnen de tickets uitverkocht raken terwijl ik aan het bestellen ben?

De kans dat dit gebeurt is klein. De capaciteit van het bestelsysteem is namelijk zo groot, dat we verwachten dat iedereen tegelijk kan bestellen. Maar theoretisch is het mogelijk dat de tickets uitverkocht zijn op het moment dat u aan het eind bent van het bestelproces.

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

Als een betaling niet lukt vanwege problemen met uw creditcard, uw banksaldo of een storing bij uw bank, is het (tijdelijk) niet mogelijk om online tickets te kopen. Bij andere (technische) oorzaken kunt u contact opnemen met support@Ticketsplus.nl.

3. Uw geprinte ticket

Alleen van toepassing op bestellingen via Ticketsplus, niet op bestellingen via MyOrder.

Kan ik mijn ticket op elk soort papier en formaat printen?

Nee, alleen een ticket geprint op wit A4-papier is geldig. Print u het ticket op een ander formaat of een andere kleur papier, dan kan het niet gescand worden bij de ingang van de Efteling.

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 ticket is beschadigd, wat moet ik doen?

Uw ticket is uw toegangsbewijs tot de Efteling. Het is belangrijk dat de barcode op uw ticket bij de ingang gescand kan worden. Is uw ticket gekreukeld, gescheurd of nat geworden of heeft u per ongeluk over de barcode heen geschreven? Liep het papier vast tijdens het printen of was de cartridge leeg tijdens het printen? Neem dan het zekere voor het onzekere en print uw ticket opnieuw uit. Dat doet u via de link in de bevestigingsmail die u na aankoop heeft ontvangen.

Kan ik mijn tickets vouwen?

Dit kan gerust, zolang de barcode ongeschonden blijft.

Wat als ik mijn tickets ben vergeten of als ze niet scanbaar zijn?

U heeft alleen toegang tot de Efteling met uw ticket(s) geprint op wit A4-papier. Controleer voor u naar de Efteling gaat of u uw tickets bij u heeft en of ze niet beschadigd zijn. Zo kunt u ze voor vertrek eventueel opnieuw printen.

Ik ben mijn bevestigingsmail kwijt, wat nu?

U kunt een e-mail sturen naar support@Ticketsplus.nl. Vermeld daarin de naam en de datum waarop de tickets besteld zijn. U ontvangt dan spoedig een nieuwe bevestigingsmail.

Is het ticket veilig tegen namaak?

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

4. MyOrder

Wat is MyOrder?

Dit jaar kunt u voor het eerst uw tickets voor de Rabo Ledendagen betalen met MyOrder. MyOrder is een app waarmee u mobiel kunt bestellen en betalen bij meer dan 11.000 locaties in Nederland. Bijvoorbeeld in de horeca, in bioscopen en bij parkeergelegenheden. MyOrder kan gekoppeld worden aan uw creditcard, iDEAL, Paypal en MiniTix. De keuze is aan u.

Voor welke telefoons is MyOrder beschikbaar?

MyOrder is beschikbaar voor iPhone en Android-telefoons.

Hoe kan ik de MyOrder app downloaden?

U kunt MyOrder app downloaden via de app store op uw iPhone of Android-telefoon.

Wat kost MyOrder?

Zowel de app als het plaatsen van een bestelling is gratis.

Hoe ontvang ik mijn ticket voor de Ledendagen als ik met MyOrder bestel?

U ontvangt uw ticket digitaal. U hoeft uw ticket niet te printen, bij de ingang van de Efteling wordt uw digitale ticket gescand.

5. Overige vragen

Ik heb te veel tickets besteld. Kan ik mijn geld terugkrijgen?

Nee, wij nemen geen tickets terug. Bij het bevestigen van de betaling bent u akkoord gegaan met het aantal tickets.

Vrienden van ons hebben tickets voor een andere ledendag. Kan ik de tickets ruilen?

Nee, wij ruilen geen tickets om. U kunt proberen of u met iemand anders kunt ruilen, de tickets zijn namelijk niet persoonsgebonden.

Kan ik het ticket cadeau geven?

Het geprinte ticket **via de website** is niet persoonsgebonden. U kunt het dus 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.

Via MyOrder is hier helaas geen mogelijkheid voor.

Wat gebeurt er met de gegevens die ik invul?

De Rabobank Groep is gebonden aan de Wet bescherming persoonsgegevens. U leest hier meer over in ons [privacybeleid](#).

Hoe herken ik de betaling op mijn rekeningoverzicht?

U kunt de betaling **via de website** herkennen aan de omschrijving: 'betaling aan Tourbizz/Ticketsplus'.

U kunt de betaling **via MyOrder** herkennen aan de omschrijving: 'betaling aan http://www.efteling.nl' op www.minitix.nl. Via iDEAL is dit: Ontvanger: Stichting Derdengelden MyOrder, onder omschrijving: Betaling inzake MyOrder.

Ik heb een klacht over mijn bezoek aan het park zelf. Waar kan ik terecht?

Als u klachten heeft over het parkbezoek, neem dan contact op met de Efteling via telefoonnummer 0900-0161 (€ 0,15 per minuut) of via het [contactformulier](#).

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

- Voor vragen over uw bestelling, tickets of betaling **via de website** kunt u contact opnemen met support@Ticketsplus.nl.
- Voor vragen over uw bestelling, tickets of betaling **via MyOrder** kunt u contact opnemen met info@myorder.nl.
- Heeft u vragen over het park, neem dan contact op met de Efteling via telefoonnummer 0900-0161 (€ 0,15 per minuut) of via het [contactformulier](#).
- Heeft u opmerkingen of klachten over de Rabo Ledendagen, neem dan contact op met de Rabobank via ledendagen@rn.rabobank.nl.