

## **Vragen over de Rabo Ledendagen, Efteling, 9 en 10 maart 2013**

**Start verkoop vanaf 10 dec 9.00 uur**

### **1. Algemeen**

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

U kunt op de site van de Efteling [www.efteling.com](http://www.efteling.com) kunt u de juiste informatie vinden. Ook op de tickets vindt u de benodigde informatie.

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

Uw Eftelingtickets zijn óf 9 maart 2013 óf 10 maart 2013 geldig. Mocht u door ziekte, regen of om andere reden niet op uw voorkeursdag naar het park kunnen gaan, dan kunt u uw tickets 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 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 email goed aankomt.

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

U gaat naar [www.rabobank.nl/dichterbij](http://www.rabobank.nl/dichterbij): klik op 'Rabo Ledendagen'. 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 zelf 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.

#### **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. 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](mailto:support@ticketsplus.nl). Zij zijn 7 dagen per week per e-mail bereikbaar.

**Per bestelling 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. 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**

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

We doen er alles aan om dit te voorkomen daarom werken we met een wachtrij systeem. Wanneer u op de pagina bent, wordt u in een virtuele wachtrij gezet.

**Hoe werkt het wachtrijsysteem?**

- stap 1: Bij grote drukte wordt u als besteller in een wachtrij geplaatst , om zo iedereen een eerlijke kans te geven om tickets te kopen
- stap 2: In de wachtrij ontvangt u een wachtrij-nummer
- stap 3: Zodra u aan de beurt bent met uw nummer, wordt u doorverwezen naar de webshop en kunt u uw bestelling plaatsen.

**Let op:**

- Als u om wat voor reden ook, de browser sluit en opnieuw opent, zal u hetzelfde wachtrij-nummer ontvangen. Dit gebeurt middels een cookie die op uw computer wordt opgeslagen.
- Ter voorkoming van het omzeilen van de wachtrij, is er een module genaamd "Bekende gebruiker". Hierdoor is het programma in staat om te controleren of u afkomstig bent uit de wachtrij, ter voorkoming dat u meerdere bestellingen kan plaatsen.

**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 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).

**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 wel over deze mogelijkheid beschikken vragen om entreebewijzen voor u te bestellen.

**Waarom kan ik pas vanaf maandag 10 december bestellen en niet nu al?**

Niet iedereen ontvangt Dichterbij op hetzelfde moment. Om iedereen even veel 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 storting bij de bank, is het (tijdelijk) niet mogelijk online tickets te kopen. 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 Tourbizz/TicketsPlus'

**4. Uw geprinte ticket****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 eTickets 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 printen was halverwege het printen van het ticket leeg. Wat moet ik doen?**

Uw ticket is uw toegangsbewijs tot het park of evenement. 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 of evenement. 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 een 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. Uw tickets verloren/ vergeten****Ik ben mijn toegangkaart(en) vergeten? Wat kan ik doen?**

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

**Ik ben mijn toegangkaart(en) verloren? Wat kan ik doen?**

De aankoper is verantwoordelijk voor zijn tickets. Terugbetaling is niet meer mogelijk. Uw ticket is uw toegangsbewijs tot het park of evenement. 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.

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

U kunt een email 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 een klacht over mijn bezoek aan het park zelf. Waar kan ik terecht?**

Als u klachten heeft over het parkbezoek, wilt u dan contact opnemen met de Efteling.

**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.

**6. Overige vragen**

**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.

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

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

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

Dit is helaas niet mogelijk. Wellicht kunt u ruilen met iemand in uw omgeving.

**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 9 en 10 maart zijn de attracties Game Gallery, Piraña en Raveleijn 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 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 9 en 10 maart 2013 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?**

Voor vragen uw bestelling, tickets of betaling kunt u contact opnemen met [support@ticketsplus.nl](mailto:support@ticketsplus.nl).

Heeft u vragen over het park, neem dan contact op met de Efteling via telefoonnummer 0900-0161

(€0,15 p.m.) of per mail via het contactformulier. [https://www.efteling.com/NL/Over-de-Efteling/Over-](https://www.efteling.com/NL/Over-de-Efteling/Over-de-Efteling-Formulieren/Contactformulier.html)

[de-Efteling-Formulieren/Contactformulier.html](https://www.efteling.com/NL/Over-de-Efteling/Over-de-Efteling-Formulieren/Contactformulier.html) Heeft u opmerkingen of klachten over de Efteling dagen,

neemt u dan contact op met Rabobank via [ledendagen@rn.rabobank.nl](mailto:ledendagen@rn.rabobank.nl)