

FAQ | Met Van Gansewinkel naar de Winter Efteling

ALGEMEEN

Hoe bestelt u uw entreebewijzen?

1. Klik [hier](#) om uw entreebewijzen te bestellen en log in met uw persoonlijke actiecode.
2. De code vindt u in de begeleidende brief die u bij de nieuwe ServicePlusGarantie brochure heeft ontvangen.
3. U klikt op 'Voeg toe' en geeft aan hoeveel entreebewijzen u wilt kopen (maximaal 4 kaarten per SPG abonnement). Vervolgens klikt u op 'Volgende'.
4. U kiest uw betalingswijze en klikt op 'Volgende'.
5. Hier vult u uw persoonlijke gegevens in en klikt op 'Volgende'.
6. Via het betaalsysteem betaalt u met iDEAL.
7. Wanneer uw bestelling is afgerond, ontvangt u, zodra de betaling bij de bank binnen is, per e-mail van TicketsPlus uw entreebewijzen (dit kan 30 minuten duren).
8. 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 onbeperkt worden geprint, maar is slechts eenmalig geldig.

Uitleg persoonlijke actiecode

De code die u heeft ontvangen van Van Gansewinkel is uniek. Hierdoor is iedere code slechts eenmaal te gebruiken. Wanneer u inlogt met uw unieke code en u rondt 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 of later nog een extra code toe te zenden.

Ik ben mijn persoonlijke actiecode kwijt. Wat nu?

U stuurt een e-mail met uw NAW gegevens (bedrijfsnaam, adres, postcode en plaats) naar support@ticketsplus.nl o.v.v. Van Gansewinkel. Binnen 24 uur ontvangt u uw code opnieuw. Bij 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. Persoonlijke actiecodes worden niet telefonisch verstrekt.

Hoe vaak is mijn persoonlijke actiecode te gebruiken?

Iedere code is slecht eenmaal te gebruiken. Wanneer u inlogt met uw code en u rondt uw bestelling niet direct af, dan kunt u pas één uur later opnieuw inloggen.

Als u uw bestelling helemaal heeft afgerond, kunt u daarna niet meer inloggen, uw code wordt geblokkeerd. Het is niet mogelijk om op een later moment eventuele extra entreebewijzen te bestellen. Er wordt slechts eenmaal een code verstrekt en het is dus niet mogelijk om een extra code toe te zenden.

Waarom ontvangt u een persoonlijke actiecode?

Van Gansewinkel wil er zeker van zijn dat iedere klant evenveel kans maakt om naar de Efteling te gaan. Door iedere klant een eenmalige persoonlijke actiecode toe te kennen, voorkomen we dat ook anderen gebruik kunnen maken van de aanbieding. Let op: de persoonlijke actiecode geeft nog niet het recht op entreebewijzen. De code geeft de mogelijkheid om kaarten te bestellen, maar op = op.

Hoeveel entreebewijzen kunt u kopen?

U kunt maximaal 4 entreebewijzen kopen, dat is exclusief kaarten voor kinderen onder de 4 jaar. Kinderen onder de 4 jaar mogen gratis mee, tot een maximum van 3 kinderen per boeking.

Vermeldt u bij de boeking het aantal kinderen onder de 4 jaar. Op die manier hebben wij een indruk van het aantal te verwachten bezoekers.

Wat zijn de openingstijden van de Winter Efteling?

Op zondag 20 februari 2011 is de Winter Efteling geopend van 11.00 uur tot 20.00 uur. Vanaf 10.00 uur heeft u toegang tot het Dwarrelplein, de Pardoes Promenade en de Brink. Op uw geprinte entreebewijzen vindt u deze informatie ook.

Wanneer zijn uw entreebewijzen geldig?

Uw entreebewijzen zijn geldig op zondag 20 februari 2011. Dit wordt ook op uw entreebewijs aangegeven. Mocht u, om wat voor reden dan ook, niet naar de Winter Efteling kunnen gaan, kunt u uw entreebewijzen doorgeven aan iemand anders.

Let op, circa 2 à 3 weken voorafgaand aan zondag 20 februari 2011 ontvangt u op het opgegeven adres dat u invult tijdens uw bestelling, het Efteling-geld per post. Wanneer u uw entreebewijzen doorgeeft, let er dan op ook het Efteling-geld door te geven.

Wat gebeurt er met de (adres)gegevens die u invult?

Van Gansewinkel is gebonden aan de Wet bescherming persoonsgegevens. Wij gebruiken alleen die gegevens die nodig zijn voor een optimale dienstverlening. Zonder uw toestemming verstrekken wij geen gegevens aan derden.

De adresgegevens worden gebruikt om u circa 2 à 3 weken voorafgaand aan zondag 20 februari 2011 het Efteling-geld per post toe te sturen. Dit Efteling-geld kunt u gebruiken om te besteden aan eten, drinken of souvenirs in het park. Lees hier meer over in het [privacy statement](#).

Uitleg Efteling-geld

Het Efteling-geld kunt u gebruiken om te besteden aan eten, drinken of souvenirs in het park. Heeft u vragen over Efteling-geld? U kunt hiervoor per e-mail terecht bij Van Gansewinkel via serviceplusgarantie@vangansewinkel.com.

Vanaf wanneer kunt u bestellen?

Vanaf dinsdag 14 december 2011 vanaf 09.00 uur kunt u uw entreebewijzen bestellen via de aangegeven route.

PROBLEMEN BIJ BESTELLEN

U probeert entreebewijzen te bestellen, klikt op 'Toevoegen', maar komt niet verder.

Druk op F5 op uw toetsenbord om verder te gaan. Het scherm wordt nu automatisch verversd en het probleem is dan verholpen.

U heeft geen e-mail ontvangen om de entreebewijzen te printen.

In principe ontvangt u binnen maximaal 30 minuten na ontvangst van uw betaling, uw entreebewijzen op het opgegeven e-mailadres.

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.

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 o.v.v. Van Gansewinkel.

U heeft geen internetbankieren. Kunt u ook een machtiging afgeven of met een creditcard betalen?

U kunt alleen entreebewijzen bestellen via internetbankieren (iDeal). U kunt eventueel ook via familie of vrienden entreebewijzen bestellen via uw persoonlijke actiecode als zij hierover wel beschikking hebben.

U heeft 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 van uw bestelling de entreebewijzen net zijn uitverkocht.

BETALING

Het betalen is niet gelukt. Ontvangt u nu toch uw entreebewijzen?

Als het ligt aan uw banksaldo of aan een storting bij de bank, is het (tijdelijk) niet mogelijk online entreebewijzen te kopen. Bij andere (technische) oorzaken, kunt u contact opnemen met support@ticketsplus.nl. o.v.v. Van Gansewinkel.

Wat ziet u op uw rekeningafschrift?

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

UW GEPRINTE TICKET

Kunt u uw entreebewijs vouwen?

Dit kan gerust, zolang de barcode ongeschonden blijft.

Uw geprinte entreebewijs is nat geworden. Wat moet u 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 heeft ontvangen.

U heeft per ongeluk op uw geprinte entreebewijs geschreven. Wat moet u doen?

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

De cartridge van uw printer was halverwege het printen van het entreebewijs leeg.**Wat moet u 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 heeft ontvangen.

Het papier is tijdens het printen van uw entreebewijs vastgelopen. Wat moet u 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. Dat doet u via de link in de bevestigingsmail die u na aankoop heeft ontvangen.

Wat moet u doen als uw entreebewijs is beschadigd?

Uw entreebewijs is uw toegangsbewijs tot het park. Bij de ingang van het park wordt de barcode op uw entreebewijs met een scanner elektronisch gecontroleerd. Het is daarbij van belang dat de barcode goed leesbaar is. Is dit niet het geval, dan dient u uw entreebewijs opnieuw te printen. Dat doet u via de link in de bevestigingsmail die u na aankoop heeft ontvangen. LET OP: controleer uw geprinte entreebewijs dus voor vertrek op een goed leesbare barcode.

Op welk soort papier moet u uw entreebewijs printen?

Alleen entreebewijzen die geprint zijn op wit A4-formaat, zijn geldig. U kunt in kleur printen of in zwart-wit.

Uw printer is stuk. Wat kunt u doen?

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

U bent uw toegangskaat(en) vergeten? Wat kunt u doen?

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

Wat kunt u doen als u uw entreebewijs bent verloren?

De aankoper is verantwoordelijk voor zijn entreebewijs. Terugbetaling is niet mogelijk. Uw entreebewijs is uw toegangsbewijs tot het park. U kunt uw entreebewijs eventueel opnieuw uitprinten via de link in de bevestigingsmail die u na uw aankoop heeft ontvangen.

U bent de bevestigingsmail kwijt, waarmee kunt u uw entreebewijs (opnieuw) printen?

U kunt een e-mail sturen naar support@ticketsplus.nl. Vermeld daarin de naam waaronder de entreebewijzen zijn besteld, de naam van het park en de datum waarop de entreebewijzen zijn besteld. U ontvangt dan spoedig een nieuwe bevestigingsmail.

Is het entreebewijs veilig tegen namaak?

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

OVERIGE VRAGEN

U heeft teveel entreebewijzen besteld. Kunt u uw geld terugkrijgen?

Nee, bij het uitvoeren van de betaling bent u akkoord gegaan met het aantal entreebewijzen. U kunt geen entreebewijzen retour geven.

Kunt u uw geld terugkrijgen als u uw entreebewijs niet gebruikt?

Nee, dat is niet mogelijk. U kunt uw entreebewijs wel aan iemand anders geven.

U wilt graag meer informatie / advies over een specifieke afvaloplossing.

We verwijzen u hiervoor graag naar onze website, www.vangansewinkel.nl.

Zijn alle attracties geopend?

De Efteling is tegenwoordig het hele jaar open. Dat betekent dat er af en toe attracties in onderhoud zijn. Op 20 februari 2011 zijn de Fata Morgana, Piraña en de Roeivijver gesloten. De Python, Joris en de Draak, De Vliegende Hollander, Halve Maen, Bobbaan en D'Oude Tuffer zijn geopend onder voorbehoud van weersomstandigheden. Daarnaast kan het zo zijn dat een attractie een storing heeft en gesloten is wegens veiligheidsredenen. Er zal dan met man en macht worden gewerkt om de attractie zo snel mogelijk weer te openen.

Zijn er genoeg entreebewijzen voor alle klanten?

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

Ik heb een vraag die niet in deze lijst is opgenomen. Waar kan ik terecht?

U kunt contact opnemen met de helpdesk van de Efteling via 0900 0161 (€ 0,25 p.m.) bij vragen over de Winter Efteling. Vragen over (afval)dienstverlening of andere zaken die gerelateerd zijn aan de samenwerking met Van Gansewinkel kunt u stellen via serviceplusgarantie@vangansewinkel.com of via 0800 0130. Vragen over uw bestelling kunt u stellen via support@ticketsplus.nl o.v.v. Van Gansewinkel.

Entreebewijzen zijn enkel online te bestellen.