

VEELGESTELDE VRAGEN

Hieronder vindt u de antwoorden op de meeste vragen. Klik op de sectie van uw keuze om de vragen en bijbehorende antwoorden te tonen.

1. HOLLAND CASINO ALGEMEEN

Wat zijn de openingstijden van Holland Casino?

U kunt op de site van hollandcasino.nl van elke vestiging de juiste informatie vinden. Over het algemeen gelden de openingstijden 13.30 uur tot 03.00 uur.

Kom ik automatisch in een mailbestand van Holland Casino terecht als ik mijn e-mailadres invul?

Nee, er wordt hiervoor altijd expliciet om uw toestemming gevraagd.

Mag ik met verlopen legitimatiebewijs het casino bezoeken?

Nee, dat mag niet. Iedere bezoeker van Holland Casino dient in het bezit te zijn van een geldig legitimatiebewijs.

Geldt er een dresscode voor Holland Casino?

Ja, voor meer informatie kijk op www.hollandcasino.nl.

Welke legitimatiebewijzen voldoen voor toegang tot Holland Casino?

- geldig paspoort;
- geldig Nederlands rijbewijs;
- geldige Europese identiteitskaart;
- geldig Nederlands vreemdelingendocument.

2. ONLINE BESTELLEN ALGEMEEN

Kan ik het pakket ook in het casino verkrijgen?

Ja, Casino Try Out is ook te koop in het casino bij de receptie.

Hoe kan ik een Casino Try Out bestellen?

U gaat naar www.hollandcasino.nl/tryout. Daar wordt duidelijk hoe u het pakket kunt bestellen.

Zijn er kosten verbonden aan het online bestellen?

Ja, de verzendkosten en de betaalkosten (zie verderop) zijn voor rekening van de koper.

Kan ik mijn Casino Try Out op een ander adres laten bezorgen?

Nee dat is niet mogelijk.

Mag ik het pakket kopen als ik nog geen 18 jaar ben?

Kopen mag, maar om toegang te krijgen tot het casino gelden de voorwaarden van Holland Casino. Indien iemand jonger dan 18 jaar is, wordt deze persoon de toegang tot Holland Casino ontzegd. Kopen mag om bijvoorbeeld iemand anders het pakket cadeau te kunnen geven.

Als iemand een entreeverbod, of bezoekbeperking heeft mag hij/zij het pakket bestellen

Bestellen kan, maar het casino bezoeken kan niet. Een bezoeker met een bezoekbeperking of entreeverbod, wordt aan de beperkende voorwaarden gehouden, of de toegang ontzegd.

3. PROBLEMEN BIJ HET BESTELLEN

Ik probeer een Casino Try Out te bestellen, maar kom niet verder.

Wat nu?

Druk op F5 op uw toetsenbord om verder te gaan, het scherm wordt dan



automatisch ververst. Het probleem is in de meeste gevallen verholpen.

Ik wil meer dan 10 stuks bestellen, maar kom niet verder.

Dat klopt, het aantal te bestellen pakketten is maximaal 10 stuks. Wilt u er meer bestellen neem dan contact op met Holland Casino. Per e-mail via info@hollandcasino.nl, of via het contactformulier op de website.

Ik wil een pakket voor mijn bedrijf laten ontwikkelen met een eigen stijl/vormgeving.

Hiervoor zijn, afhankelijk van het aantal te bestellen pakketten diverse mogelijkheden. Neem hiervoor contact op per e-mail via info@hollandcasino.nl, of via het contactformulier op de website.

Ik heb geen e-mail ontvangen van mijn bestelling.

In sommige gevallen komt de e-mail in de junk/spammap 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.

4. BETALING

Wat zijn de betalingsmogelijkheden?

Betaling is mogelijk met Mastercard, VISA, American Express en iDEAL (ABN AMRO, ASN Bank, Fortis, Friesland Bank, ING, Rabobank, SNS Bank, SNS Regio Bank en Triodos Bank).

Zijn er kosten verbonden aan het online bestellen?

Ja, de verzendkosten bedragen 5 euro per verzending met een maximum aantal van 10 stuks. De betaalkosten variëren afhankelijk van uw betaalwijze. Dit staat op de website aangegeven.

Ik heb geboekt met mijn creditcard en er wordt meer in rekening gebracht dan de kosten van het pakket. Hoe kan dat?

De kosten die creditcardmaatschappijen in rekening brengen voor het gebruik van

de creditcard, worden aan u doorberekend. Tijdens het bestelproces ziet u precies welke kosten worden aangehouden.

Het betalen is niet gelukt. Hoe kan ik nu een try out pakket kopen?

Als het ligt aan uw creditcard, het banksaldo of aan een storting bij de bank, is het (tijdelijk) niet mogelijk online een pakket te bestellen. U kunt het pakket ook kopen in Holland Casino. Bij andere (technische) oorzaken kunt u contact opnemen met support@ticketsplus.nl.

Kan ik een factuur ontvangen?

Hiervoor kunt u uw bevestigingsmail gebruiken.

Wat zie ik op mijn afschrift?

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

5. LEVERINGEN

Hoe snel wordt mijn bestelling geleverd?

Uw bestelling wordt, afhankelijk van de dag en tijdstip van de bestelling binnen drie dagen aangeboden.

Hoe wordt mijn bestelling verstuurd en is dit veilig?

Uw bestelling wordt per aangetekende post verzonden. Dit is een veilige manier van verzenden. U tekent voor ontvangst van uw bestelling.

Mijn pakket is niet aangekomen, wat kan ik doen?

Neem in dat geval contact op met Ticketsplus via support@ticketsplus.nl.

Heb ik een ontvangstbevestiging nodig om het casino in te komen?

Nee, de ontvangstbevestiging is alleen nodig tijdens het bestelproces. In het Try out pakket zit een eentreevoucher dat recht geeft op gratis entree. Neem deze mee naar het casino. U laat deze zien bij de receptie.

Ik ben mijn bevestigingsmail van de bestelling kwijt.

U kunt een e-mail sturen naar support@ticketsplus.nl. Vermeld daarin de naam waaronder het pakket is besteld, de datum en tijdstip, persoonsgegevens en adresgegevens met uw e-mailadres waaronder besteld is. U zult dan spoedig een nieuwe bevestigingsmail ontvangen.



Ik heb spijt van mijn bestelling, maar ik mijn bestelling annuleren of retour sturen?

Ja, dat mag. U kunt het pakket binnen 14 dagen na verzenddatum retour sturen, mits het pakket in onbeschadigde en gesealde staat verkeert.

De kosten voor het terugzenden komen voor rekening van de koper. Het betreffende factuurbedrag zal, mits reeds door afnemer voldaan, door Ticketsplus binnen 30 dagen na terugzending worden gerestitueerd minus de gemaakte kosten.

Neem voor vragen contact op met de helpdesk via support@ticketsplus.nl.

7. KLACHTEN

Als ik een vraag heb over het bestellen op hollandcasino.nl, bij wie kan ik dan terecht?

Heeft u vragen of opmerkingen over het bestellen van een try out pakket, e-mail uw vraag dan naar support@ticketsplus.nl.

Ik heb een klacht over mijn bezoek aan Holland Casino zelf. Waar kan ik terecht?

Als u klachten heeft over Holland Casino, dan kunt u contact opnemen via het contactformulier op de website.

