

FAQ

Hieronder vindt u de antwoorden op de meeste vragen.

1. Algemeen

Tot wanneer kan ik gebruik maken van de actie

U kunt t/m 29 april (16.00 uur) een combiticket kopen. Zowel het entreebewijs voor het dierenpark als de couponcode zijn geldig t/m 1 juni 2011.

Ik heb geen computer, kan ik op een andere manier de combiticket kopen?

Nee, helaas niet. U kunt alleen online een combiticket kopen. De combiticket wordt middels een e-ticket aangeleverd. Dit e-ticket dient u uit te printen en mee te nemen bij uw bezoek.

Waar bestaat de combiticket uit?

De combiticket bestaat uit:

1. Een e-ticket voor het door u gekozen dierenpark
2. Een couponcode t.b.v. de Dagkaart 2^e klas

Let op: u ontvangt in 1 pdf-document dus 2 pagina's achter elkaar.

Wat moet ik met de couponcode doen?

De couponcode dient u in te wisselen voor een Dagkaart 2e klas. Dit kan uitsluitend in de e-ticket webshop van NS via www.ns.nl/eticket. Wanneer u weet wanneer u het dierenpark wilt bezoeken, kunt u dit doen. Hoe dit in zijn werk gaat, kunt u lezen in de instructies die u bij de couponcode vindt.

Hoe weet ik dat ik de betaling van de combiticket is geslaagd?

U ontvangt na betaling een bevestigingsmail met een link om de combiticket te openen.

Kan ik het combiticket cadeau geven?

Het geprinte ticket van de dierenparken zijn niet persoonsgebonden. U kunt die tickets cadeau geven. De Dagkaart is wel persoonsgebonden. U kunt dan de couponcode voor de Dagkaart cadeau geven, zodat de persoon in kwestie zelf de couponcode kan activeren op www.ns.nl/eticket.

2. Problemen bij bestellen

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 verversd. 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. De naam van dat mapje verschilt per mailprogramma. Veel voorkomende naam zijn: ongewenste e-mail, junkmail, spam of bulk. 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.

Wat zijn de betalingsmogelijkheden?

Betaling is mogelijk met Mastercard, VISA en iDEAL (ABN AMRO, Fortis, Postbank, Rabobank, SNS Bank).

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 tickets 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 TicketsPlus'

3. Uw geprinte ticket

Mijn ticket is gescheurd of gekreukeld? 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 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 tickets 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 of evenement. 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 printer 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.

Kan ik een combiticket kopen als ik geen printer heb?

Ja, mits u de bevestigingsmail kunt doorsturen naar iemand met een printer, die vervolgens de tickets voor u kan printen.

Wat gebeurt er als ik combitickets wil bestellen voor een grote groep van bijvoorbeeld 5 personen?

U kunt maximaal 6 combitickets bestellen. Via de link in de bevestigingsmail kunt u al uw combitickets in een keer printen. Indien u vijf combitickets heeft gekocht, komen er 5 toegangsbewijzen voor het park uit de printer en 5 pagina's met couponcodes voor de Dagkaart.

Hoeveel combitickets kan ik in 1 keer bestellen?

U kunt maximaal 6 combitickets in 1 bestelling kopen. Wilt u meer dan 6 combitickets kopen? Dan dient u het aankoopproces nogmaals te herhalen.

4. Uw tickets verloren/ vergeten**Ik ben mijn toegangsticket voor het dierenpark vergeten? Wat kan ik doen?**

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

Ik ben mijn toegangsticket voor het dierenpark verloren? Wat kan ik doen?

De aankoper is verantwoordelijk voor zijn tickets. Terugbetaling is niet meer mogelijk. Uw ticket is uw toegangsbewijs tot het dierenpark. 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. Vermeld daarin de naam waaronder de tickets besteld zijn, het dierepark 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 support@ticketsplus.nl.

Ik heb de advertentie uit de krant geknipt en kreeg geen korting. Waarom niet?

Alleen een geprint ticket met de unieke barcode is geldig.

Is het ticket veilig tegen namaak?

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

5. Overige vragen**Kan ik ook een abonnement kopen voor een van de deelnemende dierenparken?**

Nee, voor abonnementen moet u bij het park zelf zijn.

Kan ik ook meerdaagse tickets kopen voor de deelnemende dierenparken?

Nee, voor meerdaagse tickets moet u bij het park zelf zijn.

Kan ik ook online tickets bestellen met korting voor groepsreizen, schoolreizen, uitstapjes personeelsverenigingen etc.?

Helaas is het nog niet mogelijk voor groepsreizen de tickets met korting online te kopen. U dient dit direct via het park te doen.

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. Controleer de geldigheidstermijn van het ticket. U kunt uw ticket op een ander moment misschien alsnog gebruiken of deze aan iemand in uw omgeving geven.

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

Nee. Controleer de geldigheidstermijn van het ticket. U kunt uw ticket op een ander moment misschien alsnog gebruiken of deze aan iemand in uw omgeving geven.

Wat gebeurt er als ik met deze aanbieding mijn ticket print, maar ik ga pas naar het dierenpark als de aanbieding verlopen is?

In de aanbieding én op uw ticket staat duidelijk vermeld voor welke periode de aanbieding geldig is. Daarbuiten is uw ticket niet bruikbaar, u zult dan ook geen geld retour krijgen.

6. Klachten**Als ik een vraag heb over deze actie bij wie kan ik dan terecht?**

Heeft u vragen of opmerkingen over het bestellen van de tickets, de email, of het printen, mail uw vraag dan naar support@ticketsplus.nl. Bent u al in het park en is er wat aan de hand met uw ticket, dan helpt de klantenservice van het park u graag verder.

Staat uw vraag er niet tussen, stuurt u dan een email naar support@ticketsplus.nl.