

Vraag en antwoord Extern Actie Maand van het Spannende Boek

1. Wat houdt de actie in?

NS is sponsor van het CPNB en in het kader daarvan is er een actie rondom de Maand van het Spannende Boek. Van 1 t/m 30 juni 2010 ontvangt de klant in een boekhandel bij aanschaf van een "Spannend Boek" het geschenkboek "Onmacht". In dit geschenkboek zit een boekenlegger waarop een actiesite vermeld staat: www.ns.nl/eersteklas. Op deze actiesite is online een Dagkaart 1^{ste} klas te koop voor € 25,00. Daarbij worden in deze periode ook boekenleggers uitgedeeld in de bibliotheken waarop deze actie ook staat.

2. Wat zijn precies de voorwaarden?

- De 1^e klas NS Dagkaart is alleen online te bestellen via www.ns.nl/eersteklas van 1 t/m 30 juni 2010.
- De 1^e klas NS Dagkaart is geldig van 1 juni t/m 15 augustus 2010 voor 1 persoon.
- Deze NS Dagkaart is geldig maandag t/m vrijdag na 9 uur en in het weekend de hele dag.
- Er zijn maximaal 2 NS Dagkaarten per persoon te bestellen o.v.v. een actiecode. Deze actiecode staat op de boekenlegger die te verkrijgen is in de boekhandel of bibliotheek.
- Deze Dagkaart is geldig in alle NS-treinen, maar niet in de treinen van Fyra, ICE, Thalys, Arriva, Connexxion, Veolia en Syntus.
- De Dagkaart wordt verstrekt via een e-ticket.
- Restitutie is niet mogelijk.
- Op=op.

3. Ontvang ik het e-ticket bij aankoop direct?

Nee, na betaling in de webshop, ontvangt u per mail een couponcode waarmee u op ns.nl uw e-ticket kunt uitprinten.

- Surf naar www.ns.nl/eticket
- Kies de optie: Ik wil een couponcode invoeren
- Voer uw unieke couponcode in
- Vul de reisdatum en naam in
- Print het e-ticket

4. Mag ik net zoveel Dagkaarten kopen als ik wil?

Nee, er geldt een limiet van 2 kaarten per klant.

5. Kan ik ook 3 Railrunners meenemen?

Ja, een volwassene van 19 jaar of ouder, die in het bezit is van een geldig NS-vervoerbewijs, kan maximaal 3 kinderen in de leeftijd van 4 t/m 11 jaar meenemen voor maar € 2,50 per Railrunner. De speciale NS-dagkaart is een geldig NS-vervoerbewijs dus deze bepaling geldt hier ook.

6. Ik heb bij de Dagkaart aangeschaft maar nu blijkt dat ik hem niet kan gebruiken. Kan ik 'm inleveren en geld terug krijgen?

Nee, u kunt het e-ticket of de e-ticket couponcode niet meer inleveren. Reden van geen restitutie is dat het een aanbieding is.

7. Ik heb in de voorverkoop al een NS Dagkaart voor de gewone prijs op een NS Station (of NS Agentschap) gekocht voor één van de dagen dat deze speciale NS e-ticket Dagkaart ook geldig is. Kan ik deze inleveren?

Op niet gedateerde enkele reizen, (5)retours en (5)dagkaarten wordt tot het einde van de gebruiksmogelijkheid terugbetaling verleend, met uitzondering van de vrije reisdag 60+. Tot één jaar na tariefswijziging kunt u aanspraak maken op restitutie. U kunt uw restitutieverzoek met het bijbehorende NS Vervoerbewijs opsturen naar NS Klantenservice, Postbus 2372, 3500 GJ Utrecht.

8. Is de regeling 'Geld terug bij vertraging' ook geldig bij deze NS Dagkaart?

Ja, voor deze NS Dagkaart geldt bij vertraging van 30 t/m 59 minuten een vergoeding van 1/4 deel en bij meer dan 60 minuten 1/2 deel van de reissom van € 25,00.

9. Ik heb geen Dagkaart/couponcode ontvangen.

Ticketsplus is onze partner voor de verkoop van couponcodes voor de NS Dagkaarten. Indien u iets niet heeft ontvangen, kunt u dit bij Ticketplus aangeven via ns_support@ticketsplus.nl.

10. Mijn couponcode werkt niet.

Neem hiervoor contact op met NS Klantenservice: 0900 - 20 21 163 (€ 0,10 p.m.).

11. Ik heb een bestelling gedaan, maar de Dagkaart nog niet ontvangen.

U ontvangt na uw bestelling van Ticketsplus een e-mail met zogenaamde couponcodes. Met een couponcode print u op <http://www.ns.nl/eticket/ticket> uw Dagkaart uit. U geeft dan aan op welke datum u de Dagkaart gaat gebruiken.

U ontvangt dus geen papieren Dagkaart van Ticketsplus of NS.

Ticketplus is het bedrijf dat voor NS de verzending van de couponcodes (per e-mail) verzorgt. Voor vragen hierover kunt u mailen naar ns_support@ticketsplus.nl.

12. Ik krijg een foutmelding bij het betalen.

Ticketplus is het bedrijf dat voor ons de handling en verzending verzorgt. Voor vragen hierover kunt u mailen naar ns_support@ticketsplus.nl.

13. Hoe werkt online bestellen?

U klikt op de knop 'bestellen' en maakt uw keuze voor het aantal kaartjes. Via het eenvoudige betaalsysteem betaalt u met iDEAL (internetbankieren via Postbank, Rabobank, ABN Amro, Fortis Bank, SNS Bank en ASN Bank) of via Credit Card (Visa of Mastercard) en ontvangt u een bevestigingsmail.

14. Wat is de leveringstermijn?

U krijgt direct na ontvangst van de betaling op het door u opgegeven e-mailadres een e-mail met de couponcodes.

15. Waarom moet ik mijn gegevens opgeven als ik online een kaartje wil kopen?

Voor de controle op de online betaling en verzending hebben we uw naam en adresgegevens nodig.

16. Wat zijn de betalingsmogelijkheden?

U kunt betalen via iDEAL (internetbankieren via Postbank, Rabobank, ABN Amro, Fortis Bank, SNS Bank en ASN Bank) of Credit Card (Visa of Mastercard).

17. Wat is iDeal?

iDEAL is de nieuwe standaard van ABN AMRO, Postbank, Rabobank, Fortis Bank, SNS Bank en ASN Bank voor betalingen via internet in Nederland. iDEAL sluit aan op de vertrouwde systemen voor Internet Bankieren. Betalingen met iDEAL zijn gegarandeerd en worden direct afgeschreven van de rekening van de consument.

18. Het betalen is niet gelukt. Wat nu?

Als het ligt aan uw banksaldo, is het (tijdelijk) niet mogelijk online kaarten te kopen. Bij andere (technische) oorzaken kunt u contact opnemen met ns_support@ticketsplus.nl.

19. Wat zie ik op mijn afschrift?

Op uw afschrift staat de tekst: Triple Deal / Ticketsplus.

20. Als ik een klacht heb over het online bestellen, bij wie kan ik dan terecht?

Heeft u vragen of opmerkingen over het bestellen van de kaarten of de betaling, mail uw vraag dan naar ns_support@ticketsplus.nl.

21. Ik heb een klacht over de treinreis. Waar kan ik terecht?

Als u klachten heeft over de treinreis neemt u dan contact op met NS. NS is telefonisch bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 8.00 tot 18.00 uur. Telefoonnummer: 0900 20 21 163 (€ 0,10 p.m).
