



Rabobank

Vragen over de Rabo Ledendagen in de Efteling

11, 12 februari, 10 maart 2012

Start verkoop vanaf 5 dec 9.00 uur met unieke code

1. Algemeen

Wat zijn de openingstijden van De Efteling?

U kunt op de [site](#) van de Efteling de juiste informatie vinden. Ook op de tickets vindt u de benodigde informatie.

Hoe lang zijn mijn kaartjes geldig?

Uw Eftelingtickets zijn óf 11 februari 2011 óf 12 februari óf 10 maart 2012 geldig. Mocht u door ziekte, regen of om andere redenen 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 ticket dus 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 e-mail goed aankomt.

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 tot en met 3 jaar mogen gratis mee, tot een maximum van 6 kinderen per boeking. Bij de boeking wordt wel gevraagd om het aantal kinderen onder de 3 jaar aan te geven, zodat we beter zicht hebben op het aantal verwachte bezoekers. De kinderen tot en met 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.

Vorig jaar waren er problemen met het bestelsysteem. Kan dat weer gebeuren?

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

Hoe werkt het wachtrijstelsysteem?

– 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.

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 met uw unieke code.

Waarom kan ik pas vanaf maandag 5 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 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 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 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 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.

5. Uw tickets verloren / vergeten

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

De koper 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 e-mail sturen naar 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 mijn geld dan 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. De Fata Morgana, Piraña en De Vliegende Hollander zijn in ieder geval buiten gebruik. 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 11 en 12 februari en 10 maart 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.

Heeft u vragen over het park? Neem dan contact op met de Efteling via telefoonnummer 0900-0161 (€0,15 p.m.) of per mail.