



**Rabobank**

# Veelgestelde vragen over de Rabo Klantendagen

## 1. Algemeen

### Wat zijn de openingstijden van de Efteling?

De openingstijden van de Efteling vindt u op [www.efteling.com](http://www.efteling.com). Ook vermelden wij de openingstijden op de bestelsite van Ticketsplus.

### Hoeveel tickets kan ik bestellen?

U kunt maximaal 6 tickets tegelijk bestellen. Voor kinderen tot en met 3 jaar hoeft u geen tickets te bestellen, zij hebben gratis toegang. Er mogen maximaal 6 kinderen tot 4 jaar mee.

### Waarom kan ik pas vanaf dinsdag 8 januari bestellen en niet nu al?

Niet iedereen ontvangt deze communicatie op hetzelfde moment. Om iedereen evenveel kans te geven om tickets te bestellen, hebben we voor één specifieke datum gekozen.

### Hoelang zijn mijn kaartjes geldig?

Tickets voor de Rabo Klantendagen zijn alleen geldig op 30 maart 2019 of 31 maart 2019. Als u tickets heeft voor 30 maart, kunt u niet naar de Rabo Klantendag op 31 maart.

En met tickets voor 31 maart heeft u geen toegang op 30 maart. Kunt u door bijvoorbeeld ziekte niet op uw voorkeursdag naar het park gaan, dan kunt u uw tickets doorgeven aan familie of vrienden.

### Hoe werkt bestellen precies?

- Ga naar <http://www.rabobank.nl/klantendagen> en klik op de button 'Bestel tickets'. Er opent een nieuw venster met daarin de bestelsite van Ticketsplus.
- Selecteer het aantal tickets voor de juiste datum en klik op 'Bestellen'.
- Controleer de bestelling en klik op 'Ga verder'. Vul vervolgens uw persoonlijke gegevens in, accepteer de Algemene Voorwaarden en klik op 'Bevestigen'.
- In de laatste stap selecteert u uw betaalmethode (iDeal, VISA of Mastercard) en rondt u de betaling af in de vertrouwde omgeving van uw bank.
- U ontvangt uw tickets van Ticketsplus per e-mail zodra de bestelling is afgerond en wij uw betaling hebben ontvangen.
- Tot slot print u de tickets. Ieder ticket heeft een unieke barcode en is slechts eenmaal geldig. Bij de ingang van het park wordt uw ticket gescand.

### **Wat kost het parkeren tijdens de Klantendagen?**

Parkeren tijdens de Rabo Klantendagen is gratis. Uw entreeticket is tevens uw parkeerticket. Om het parkeerterrein te kunnen verlaten dient u uw ticket te scannen bij de parkeerzuil van de slagbomen.

### **Zijn alle attracties open?**

De Efteling is tegenwoordig het hele jaar open. Dat betekent wel dat er af en toe attracties in onderhoud zijn. Kijk voor de laatste ontwikkelingen op:

<https://www.efteling.com/nl/park/informatie/in-onderhoud>

De Vliegende Hollander, Joris en de Draak, Halve Maen en de Bobbaan zijn geopend wanneer de weersomstandigheden het toelaten. 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 tickets voor alle klanten?**

Nee, er zijn veel meer klanten dan tickets. 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 30 maart en 31 maart 2019 vol zitten, komt er dan nog een extra Klantendag?**

Nee, er komen geen extra Klantendagen in 2019.

## **2. Vragen over bestelproces**

### **Wordt er dit jaar weer met een wachtrij gewerkt?**

Ja. Om met de verwachte drukte om te gaan, werken we met een wachtrijsysteem. Als het druk is, wordt u in een virtuele wachtrij gezet. Hierdoor krijgt iedereen een eerlijke kans om tickets te kopen. In de wachtrij ontvangt u een wachtrijnummer. Zodra u aan de beurt bent, wordt u doorverwezen naar de webshop en kunt u uw bestelling plaatsen. Het omzeilen van de wachtrij is niet mogelijk. Ook kunt u geen nieuw wachtrijnummer krijgen door het venster af te sluiten en opnieuw te openen. Wij raden u aan om (even) geduld te hebben en de wachtrij niet te verlaten.

### **Ik klik op 'Voeg toe' maar kom niet verder. Wat nu?**

Als u niet verder komt, raden wij u aan op de F5 toets op uw toetsenbord te drukken, om uw scherm te verversen. Hierna moet u in staat zijn verder te gaan met uw bestelproces.

### **Ik heb geen e-mail ontvangen om de tickets te printen.**

In sommige gevallen komt de e-mail met de link om uw tickets te printen in de ongewenste e-mailmap van uw mailprogramma terecht. De naam van die map verschilt per mailprogramma. Veel voorkomende namen zijn: ongewenste e-mail, junkmail of spam. Kijk in de map met een dergelijke naam of de e-mail daar is beland. Het kan ook zijn dat u een onjuist e-mailadres heeft opgegeven. Neem in dat geval contact op met de helpdesk via [support@ticketsplus.nl](mailto:support@ticketsplus.nl). Een helpdeskmedewerker neemt spoedig contact met u op.

### **Ik heb geen Rabo Internetbankieren en ook geen creditcard. Kan ik een machtiging afgeven om de tickets te betalen?**

U kunt de tickets alleen betalen via iDEAL of creditcard. Natuurlijk kunt u wel familie of vrienden die wel over deze betaal mogelijkheden beschikken vragen om tickets voor u te bestellen.

### **Kunnen de tickets uitverkocht raken terwijl ik aan het bestellen ben?**

De kans dat dit gebeurt is klein. De capaciteit van het bestelsysteem is namelijk zo groot, dat we verwachten dat iedereen tegelijk kan bestellen. Theoretisch gezien worden barcodes voor 15 minuten gereserveerd. Binnen deze termijn dient u ook uw bestelling af te ronden.

### **Het betalen is niet gelukt. Hoe krijg ik nu toch mijn tickets?**

Als een betaling niet lukt vanwege problemen met uw creditcard, uw banksaldo of een storing bij uw bank, is het (tijdelijk) niet mogelijk om online tickets te kopen. Bij andere (technische) oorzaken kunt u contact opnemen met [support@ticketsplus.nl](mailto:support@ticketsplus.nl).

## **3. Uw geprinte ticket**

### **Kan ik mijn ticket op elk soort papier en formaat printen?**

Nee, alleen een ticket geprint op wit A4-papier is geldig. Print u het ticket op een ander formaat of een andere kleur papier, dan kan het niet gescand worden bij de ingang van de Efteling.

### **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 ticket is beschadigd, wat moet ik doen?**

Uw ticket is uw toegangsbewijs tot de Efteling en tevens uw parkeerticket. Het is belangrijk dat de barcode op uw ticket bij de ingang en bij het verlaten van het parkeerterrein gescand kan worden. Is uw ticket gekreukeld, gescheurd of nat geworden of heeft u per ongeluk over de barcode heen geschreven? Liep het papier vast tijdens het printen of was de cartridge leeg tijdens het printen? Neem dan het zekere voor het onzekere en print uw ticket opnieuw uit. Dat doet u via de link in de bevestigingsmail die u na aankoop heeft ontvangen.

### **Kan ik mijn tickets vouwen?**

Dit kan gerust, zolang de barcode ongeschonden blijft.

### **Wat als ik mijn tickets ben vergeten of als ze niet scanbaar zijn?**

U heeft alleen toegang tot de Efteling met uw ticket(s) geprint op wit A4-papier. Controleer voor u naar de Efteling gaat of u uw tickets bij u heeft en of ze niet beschadigd zijn. Zo kunt u ze voor vertrek eventueel opnieuw printen.

### **Ik ben mijn bevestigingsmail kwijt, wat nu?**

U kunt een e-mail sturen naar [support@ticketsplus.nl](mailto:support@ticketsplus.nl). Vermeld hierin uw naam, de datum en mailadres. U ontvangt dan spoedig een nieuwe bevestigingsmail.

### **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.

## **4. Overige vragen**

### **Ik heb te veel tickets besteld. Kan ik mijn geld terugkrijgen?**

Nee, wij nemen geen tickets terug. Bij het bevestigen van de betaling bent u akkoord gegaan met het aantal tickets.

### **Vrienden van ons hebben tickets voor een andere Klantendag. Kan ik de tickets ruilen?**

Nee, wij ruilen geen tickets om. U kunt proberen of u met iemand anders kunt ruilen, de tickets zijn namelijk niet persoonsgebonden.

### **Kan ik het ticket cadeau geven?**

Het geprinte ticket is niet persoonsgebonden. U kunt het 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.

### **Wat gebeurt er met de gegevens die ik invul?**

De Rabobank Groep is gebonden aan de Algemene verordening persoonsgegevens. U leest hier meer over in ons [privacybeleid](#).

### **Hoe herken ik de betaling op mijn rekeningoverzicht?**

Het bedrag wordt afgeschreven door 'Adyen' of 'ADYEN B.V.'. Of in de betaalomschrijving komt Ticketsplus B.V. terug.

### **Ik heb een klacht over mijn bezoek aan het park zelf.**

#### **Waar kan ik terecht?**

Als u klachten heeft over het parkbezoek, neem dan contact op met de Efteling via telefoonnummer 0416 53 7777 (lokaal tarief) of via het [contactformulier](#).

### **Ik heb een vraag die hier niet bij staat. Waar kan ik terecht?**

Voor vragen over uw bestelling, tickets of betaling kunt u contact opnemen met [support@ticketsplus.nl](mailto:support@ticketsplus.nl).

Heeft u vragen over het park, neem dan contact op met de Efteling via telefoonnummer 0416 53 7777 (lokaal tarief) of via het [contactformulier](#).

Heeft u opmerkingen of klachten over de Rabo Klantendagen, neem dan contact op met de Rabobank via [marketing@rabobank.nl](mailto:marketing@rabobank.nl).