

## VRAAG & ANTWOORD

# Abonnementenshop

### **Mijn foto wil niet uploaden, hoe kan dat?**

Je foto is mogelijk een te groot bestand en moet verkleind worden. Probeer een andere foto met een kleinere bestandsgrootte, of verklein de bestandsgrootte van de foto die je wil uploaden.

### **Ik zie alleen maar een betaald parkeerabonnement en ik lees in de voorwaarden dat mijn partner gebruik kan maken van mijn parkeerabonnement. Hoe kan ik dit koppelen?**

Het koppelen van je parkeerabonnement aan de pas van je partner (wonend op hetzelfde adres) kan alleen aan de abonnementenbalie in het park. Zodra je je passen hebt ontvangen, kun je met deze passen naar de abonnementenbalie komen om dit te regelen. Totdat dit gebeurd is kan je partner geen gebruik maken van jouw parkeerabonnement en moet hij of zij een parkeerkaart kopen.

### **Ik heb een bestelling gedaan, wat is de levertijd van de passen?**

Alle bestellingen die vóór 14.00 uur worden afgerond en dus zijn betaald, zullen dezelfde dag nog worden verzonden. Houd er rekening mee dat de passen per briefpost worden verstuurd en dat er op zondag en maandag geen post wordt bezorgd. Een bestelling op zaterdag wordt dus sowieso pas op dinsdag geleverd. De levertijd kan 2 tot 3 werkdagen in beslag nemen. Uiteraard worden er op feestdagen ook geen leveringen gedaan. Ook dan moet je rekening houden met een langere levertijd. Verzendingen worden uitgevoerd via PostNL.

### **Ik wil gelijk gebruik maken van mijn abonnementen, kan dat?**

Nee, je abonnementen worden uiterlijk 3 werkdagen na je bestelling bij je bezorgd. Pas dan kun je er gebruik van maken. Wil je wel gelijk gebruik maken van je abonnementen? Koop dan je abonnementen aan de abonnementenbalie in het park. Je krijgt je passen dan direct mee.

### **Help, ik heb 3 werkdagen gewacht en mijn bestelling is nog niet binnen, wat nu?**

Neem eerst contact op met PostNL via [www.postnl.nl/klantenservice](http://www.postnl.nl/klantenservice) om te kijken of er een vertraging is in de verzending van je post. Wij maken gebruik van hun diensten om de passen op te sturen. Er bestaat een mogelijkheid dat je post niet goed is verwerkt en dat het daardoor langer duurt om de post te leveren. Dat vinden wij uiteraard vervelend, alleen kunnen wij hier niets aan

doen. Kan PostNL niets vinden? Neem dan pas contact op met DierenPark Amersfoort via [info@dierenparkamersfoort.nl](mailto:info@dierenparkamersfoort.nl). Wij kunnen dan een onderzoek starten.

### **Ik heb al een abonnement en wil dit abonnement online verlengen, kan dat?**

Ja, dat is mogelijk. Het e-mailadres dat je bij het afsluiten van je abonnement hebt doorgegeven is je gebruikersnaam. Je moet bij je eerste bezoek aan de website eerst je wachtwoord aanpassen via 'wachtwoord vergeten'. Zie de vraag: *'Ik ben mijn gebruikersnaam / wachtwoord vergeten; wat nu?'* voor een verdere uitleg. Lukt het inloggen niet? Maak dan in elk geval geen nieuw account aan! Neem contact met ons op via [info@dierenparkamersfoort.nl](mailto:info@dierenparkamersfoort.nl) of bel naar 033 - 4227100, dan kunnen wij samen kijken hoe we het probleem kunnen verhelpen.

### **Het wijzigen van mijn wachtwoord via 'wachtwoord vergeten' werkt niet / Ik krijg een foutmelding 'onbekende gebruiker'. Wat nu?**

Je e-mailadres is niet bekend of er zit een fout in de notatie van je e-mailadres in ons systeem. Wij moeten handmatig je e-mailadres in het systeem aanpassen. In verband met je privacy kun je dit alleen tijdens openingsuren van het park bij de abonnementenbalie doen. Neem hiervoor een geldig legitimatiebewijs én je abonnementspas mee.

### **Als ik mijn abonnement online koop, wanneer gaat deze dan in?**

Het gekochte abonnement gaat in vanaf de aanschafdatum en is dan geldig in overeenstemming met de voorwaarden van dat abonnement. Informatie over de abonnementen en voorwaarden vind je hier: [www.dierenparkamersfoort.nl/praktische-info/abonnementen/](http://www.dierenparkamersfoort.nl/praktische-info/abonnementen/)

### **Ik wil overstappen van abonnementssoort, is dit ook online mogelijk?**

Nee. Wil je overstappen van abonnementssoort, dan moet dit bij de abonnementenbalie van het DierenPark. Zodra je abonnement is omgezet naar de nieuwe vorm, is het mogelijk om je abonnement weer online te verlengen als je het jaar erna weer hetzelfde abonnement wilt houden.

### **Ik ben mijn gebruikersnaam en/of wachtwoord vergeten, wat nu?**

Op de website kun je via een speciale link aangeven dat je je gebruikersnaam en/of je wachtwoord bent vergeten. Dat doe je hier <https://abonnement-dierenparkamersfoort.nl/ForgotPassword>. Het e-mailadres dat je bij het afsluiten van je abonnement hebt opgegeven, wordt dan gebruikt om een nieuwe gebruikersnaam en/of wachtwoord naartoe te sturen. We raden je aan om de gebruikersnaam en/of het wachtwoord direct te wijzigen na je eerste inlog.

### **Mijn kind is nog geen drie jaar en heeft nog geen abonnement nodig. Kan ik mijn kind toch al online toevoegen aan het gezin?**

Ja, dat kan. Je kunt er echter nog geen abonnement voor afsluiten, dus je ontvangt nog geen

pas bij je bestelling. Toch vinden wij dat kinderen onder de drie jaar een eigen pas nodig hebben. Zij horen immers bij het gezin en hoe leuk is het dat je later kunt zien dat je al vanaf kinds af aan een abonnement hebt gehad bij DierenPark Amersfoort? Je kunt dan ook kosteloos de registratiepas voor je kind onder de drie jaar bij de abonnementenbalie afhalen. Neem daarvoor wel je abonnementspassen mee.

### **Kan ik de einddatum van mijn abonnement online inzien?**

Ja, dat is mogelijk nadat je voor de eerste keer bent ingelogd. Hoe het inloggen werkt lees je bij de vraag: *'Ik heb al een abonnement en wil ook mijn abonnement online verlengen, kan dat?'*. Als je eenmaal ingelogd bent, klik je achtereenvolgens op: 'mijn profiel > mijn producten > selecteer het gewenste overzicht > mijn abonnementen'. Hier kun je per persoon die gekoppeld is aan je gezin zien welk abonnement actief en/of geldig is. Ook de einddatum is daar terug te vinden. Let op: alleen het betaalde jaarabonnement is terug te vinden in je account. Alle overige abonnementen, zoals deeltijdabonnementen voor kinderen die drie jaar zijn geworden, parkeerabonnementen en de gratis registratiepassen voor kinderen die nog geen drie jaar zijn, vind je hier niet terug.

### **Hoe gaan jullie om met mijn persoonsgegevens?**

DierenPark Amersfoort beschikt over een privacystatement. Dit is ook van kracht op de webshop. Dit statement kun je hier vinden: <https://dierenparkamersfoort.nl/wp-content/uploads/2021/08/Privacystatement-DierenPark-Amersfoort.pdf>