

## FAQ Schiphol Experience

### Hoe kan ik jullie bereiken?

Wij zijn telefonisch bereikbaar van maandag t/m zondag van 08:30- 16:00. Buiten deze tijden kan je een email sturen naar [schipholxperience@lovers.nl](mailto:schipholxperience@lovers.nl)

### Ik heb een voucher via een actie website gekocht, wat doe ik nu?

Je hebt via de actiewebsite een voucher ontvangen welke je online moet verzilveren. Wij helpen je daar graag mee middels dit stappenplan.

1. Kies voor “ Boek online”.
2. Kies een datum en tijd
3. Selecteer 1 persoon
4. Klink op ‘Boek nu’
5. Onderaan je gekozen product is een vakje voor “ kortingscode” te vinden. Hier vul je de code in die op de voucher staat. Klik vervolgens op ‘verzilveren’.
6. Er verschijnt nu een melding dat je een code hebt ingevoerd waarmee je een korting van 100% krijgt. Vul je gegevens in en klik op ‘boek nu’.
7. Vul je gegevens in en kies voor ‘betaling’ om naar het betalingsscherm te gaan en de code om te wisselen voor een instapkaart.
8. Kies nogmaals voor betalen om de link naar je instapkaart te krijgen.
9. Wanneer je de instapkaarten (boarding pass) ontvangen hebt, is jouw boeking definitief.
10. Print de instapkaart uit en neem deze mee samen met jouw Actie van de Dag vouchers/ tickets.

Als je per persoon gereserveerd hebt, dien je een aparte reservering te maken en een aparte voucher in te leveren bij de balie.

### Waar moet ik inchecken voor de tour?

Je kunt inchecken bij onze balie op Schiphol Plaza bij de Planes@Plaza winkel. Zorg dat je 30 minuten van te voren aanwezig bent. Exacte locatie kun je vinden op het ticket.

### Wat gebeurt er als ik geen ID bij me hebt? Mag ik mee?

Zonder een geldig identiteitsbewijs (paspoort, identiteitsbewijs of rijbewijs) mogen wij je niet toelaten op de tour.

### Mag ik mijn hond meenemen?

Nee, honden zijn niet toegestaan op de tour.

**Kan ik met een rolstoel in de bus komen?**

Het is niet mogelijk om met rolstoel in de bus te komen. De rolstoel mag wel mee onderin de bus. Je moet dan wel zelf de bus in kunnen stappen via een paar treden.

**Is er een toilet aan boord?**

Er is geen toilet aan boord van de bus. Vlakbij het vertrekpunt van de bus bevindt zich een toilet.

**Mag ik uitstappen tijdens de tour?**

Het is niet mogelijk om de bus te verlaten tijdens de tour.

**Is er korting voor 65+?**

Nee, wij geven geen speciale korting bij 65+. Wel is er een kinderkorting.

**Is er een kinderkorting?**

Ja, kinderen t/m 12 jaar betalen de kinderprijs. Kinderen van 13 jaar en ouder betalen de volwassen prijs.

**Vanaf welke leeftijd is de tour geschikt?**

Wij adviseren de tour voor kinderen vanaf 4 jaar. Kinderen moeten zelfstandig kunnen zitten en zijn verplicht een gordel te dragen.

Kinderen en baby's mogen niet op schoot van de ouders plaatsnemen. Indien een baby meegaat op de tour vragen wij je rekening te houden dat een baby in een MaxiCosi vastgezet moet worden met de riemen.

Tevens vragen wij er rekening mee te houden dat andere gasten de tour goed kunnen volgen.

**In welke taal is de tour?**

De tour is in het Nederlands. De chauffeur zal zijn uitleg in het Nederlands doen.

**Mag ik eten en/of drinken in de bus?**

Bij Planes@Plaza kun je een flesje water kopen met korting. Deze flesjes zijn toegestaan in de bus. Eten is niet toegestaan in de bus.

**Hoeveel passagiers kunnen er in de bus?**

Er zijn 54 zitplaatsen.

**Waar moet ik me aanmelden voor de tour?**

Op Schiphol Plaza, bij de balie van de Schiphol Experience. Deze balie bevindt zich in de Planes @ Plaza winkel. Hier kun je je legitimeren.

**Mag ik een Nederlands rijbewijs gebruiken om mijzelf te legitimeren?**

Je mag je legitimeren met een paspoort, identiteitsbewijs of een Nederlands rijbewijs. Je bent verplicht over een eigen identiteitsbewijs te beschikken om mee te kunnen met de tour.

**Mag ik in de bus roken?**

Nee, roken is niet toegestaan in de bus.

**Gaat de bus tour altijd door?**

Er kunnen helaas altijd situaties optreden waarbij het rijschema zal worden aangepast. Indien mogelijk wordt dit aangekondigd via de website.

**Waar mag ik mijn auto parkeren?**

Parkeren mag op P1 Visitors.

**Ik heb een voucher/ticket/tegoedbon. Mag ik deze op Schiphol inwisselen?**

Nee, dit is helaas niet mogelijk.

**Hoe vroeg van te voren moet ik mij melden?**

Wij vragen iedereen uiterlijk 30 minuten voor vertrek van de bus in te checken bij onze balie op Schiphol Plaza (in de Planes @ Plaza winkel naast de grote Albert Heijn.) Als je niet op tijd incheckt dan heb je kans dat je niet mee kunt met de tour.

**Mag ik tijdens de tour fotograferen?**

Ja, dat mag. Volg de aanwijzing van de chauffeur.