

Veelgestelde vragen zomerseizoen

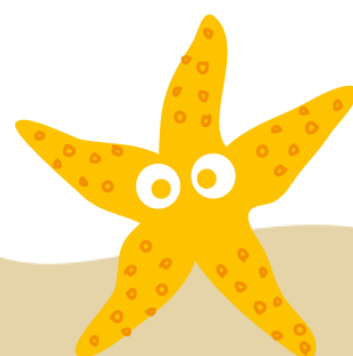
Heb je vragen? Bekijk onze veelgestelde vragen in onderstaand overzicht per categorie. Staat je vraag er niet tussen? Neem dan contact op via 0180 – 491 122 of via info@de-fakkel.nl.





1. Webshop

- **Hoe kan ik gebruik maken van de webshop?**
Voor het aanschaffen van onze producten dien je een account te hebben zodat je kunt inloggen. Nog geen account? Klik dan op 'aanmelden als nieuwe gebruiker'. Heb je al een zwembadpas, dan heb je ook een account. Zie hiervoor onze e-mail voor je logingegevens. Heb je geen e-mail ontvangen? Neem dan contact op met De Fakkkel via info@de-fakkkel.nl.
- **Moet ik per persoon een account aanmaken in de webshop of kan ik voor een gezin een account aanmaken?**
Het is mogelijk om met 1 account meerdere producten voor diverse gezinsleden te kopen. Er moet per persoon een eigen account worden aangemaakt en het hele bestelproces worden doorlopen.
- **Heb ik altijd toegang met een abonnement tot het zwembad ook als de deuren wegens drukte gesloten zijn**
Ja, de houder van een abonnement heeft altijd toegang via de aparte ingang bij de parkeerplaats.
- **Kan ik in de webshop ook betalen met creditcard of via Paypal?**
Nee, er kan alleen via IDEAL betaald worden in de webshop.
- **Ik heb zwemvleugels en/of een babyfloat besteld. Waar kan ik deze ophalen?**
Neem de bevestigingsmail mee naar De Fakkkel en toon deze bij de toegang.
- **Kan ik een abonnement bestellen per e-mail of webshop en bij de kassa later betalen?**
Nee, het is niet mogelijk om te bestellen en later te betalen.





2. Abonnementen

- **Ik heb een pas van De Fakkkel moet ik deze meenemen naar de kassa als ik een abonnement wil kopen?**
Ja, neem de pas mee naar de kassa zodat eenvoudig en snel het nieuwe abonnement opgeladen kan worden. U kunt hem ook via de webshop zelf opwaarderen en afrekenen.
- **Ik heb geen pas van De Fakkkel, kan ik wel via de webshop een abonnement kopen?**
Ja, dat is mogelijk. U ontvangt na afronding van het bestelproces in de webshop een e-mail als bevestiging. Met de email kunt u op de aangegeven tijden bij de kassa uw pas ophalen en de borg van € 5,00 voldoen.
- **Kan ik de borg voor een abonnementspas ook in de webshop voldoen?**
Nee, dat is helaas niet mogelijk. U betaalt de borg bij het afhalen van de pas.
- **Is mijn abonnement ook geldig als het zomerseizoen eerder begint of langer doorgaat dan de periode van 1 mei t/m 31 augustus 2017?**
Ja, bij een eventuele vervroegde opening of verlengde sluiting is het abonnement zonder bijbetaling geldig.
- **Kan ik meerdere abonnementen via de webshop tegelijkertijd afrekenen?**
Ja, dit is mogelijk. Je kunt als gezin meerdere abonnementen aanschaffen, maar ook als groep met school of vereniging.
- **Wat is de geldigheid van mijn abonnement?**
Het zomerabonnement is in principe geldig van 1 mei tot en met 31 augustus 2017. Bij eventuele verlenging of vervroeging van het zomerseizoen is het abonnement ook geldig zonder bijbetaling.





2. Abonnementen

- **Is het abonnement persoonsgebonden?**

Ja, een abonnement is persoonsgebonden en kan niet overgedragen worden aan een ander gezinslid of persoon. Bij overtreding van deze huisregel wordt het abonnement door De Fakkkel ingenomen en ontvangt de abonnee houder geen restitutie van het abonnementsgeld. De abonnementspas wordt na inname ook niet teruggegeven aan de abonnee houder en eventuele borg komt te vervallen. De persoon die met een abonnementspas van een ander het zwembad betreedt of probeert te betreden is de volledige entreeprijs verschuldigd en de abonnementspas wordt door De Fakkkel in beslag genomen. Bij het niet voldoen van de entreeprijs wordt aangifte van diefstal bij de politie gedaan en/of kan een toegangsverbod door De Fakkkel worden uitgereikt.

- **Kan ik met mijn abonnement in het zomerseizoen ook gebruik maken van doelgroepen en Aqua Femina?**

Nee, een abonnement is alleen geldig voor vrij- en banen zwemmen.

- **Kan ik met mijn abonnement naar de zwemdisco?**

Nee, een abonnement is alleen geldig voor vrij- en banen zwemmen.



3. Openingstijden en tarieven

- **Wat zijn de openingstijden op Hemelvaart en Pinksteren?**

Tijdens Hemelvaart en Pinksteren gelden de openingstijden van de zondag.

- **Wanneer is het banen zwemmen?**

Het gehele zomerseizoen kan er 's morgens 7 dagen per week buiten banen gezwommen worden. In het voorseizoen kan er ook binnen en 's avonds banen gezwommen worden. Zie de tabellen bij openingstijden voor de precieze tijden per dag.

- **Zijn er daluren in het zomerseizoen?**

Ja, alleen voor het binnen banen zwemmen in het voorseizoen. Voor de buitenbaden en tijdens het hoogseizoen zijn er geen daluren.

- **Ik heb een meerbadenskaart van het winterseizoen. Is deze in het zomerseizoen geldig?**

Alleen de meerbadenskaart voor binnen banen zwemmen en doelgroepen zijn tijdens het zomerseizoen (m.u.v. de sluitingen in schoolvakanties) geldig en te koop.

- **Zijn er meerbadenskaarten voor het zomerseizoen te koop?**

Ja, alleen voor banen zwemmen binnen en doelgroepen. Voor recreatief zwemmen en banen zwemmen buiten kunt een abonnement aanschaffen als u regelmatig komt zwemmen in het zomerseizoen.

- **Ik heb een los kaartje gekocht voor banen zwemmen. Mag ik hiermee ook blijven na 9.30 uur?**

Nee, voor banen zwemmen en vrijzwemmen dienen losse entreetickets gekocht te worden. Alle banenzwemmers met losse tickets worden voor 9.30 uur naar de kleedruimtes en uitgang gebracht.



3. Openingstijden en tarieven

- **Ik wil eerst banen zwemmen en daarna blijven. Kan ik hiervoor een voltarief kaartje voor kopen?**

Het is niet mogelijk om voor 9.30 uur een voltarief (vrijzwemmen) kaartje te kopen. Voor banen zwemmen dient eerst een entreekaart gekocht te worden en na 9.30 uur een nieuw kaartje voor het vrijzwemmen. Alle banenzwemmers met losse tickets worden voor 9.30 uur naar de kleedruimtes en uitgang gebracht.

- **Is er Aqua Femina (vrouwenzwemmen) tijdens de Ramadan?**

Ja, Aqua Femina gaat tijdens de Ramadan gewoon door.

- **Is er Aqua Family (familiezwemmen) op zondag tijdens het zomerseizoen?**

Tijdens het zomerseizoen is er geen Aqua Family op zondag.

- **Als de buitenbaden i.v.m. te lage temperatuur of andere weersomstandigheden zijn gesloten, kan ik dan buiten wel banen zwemmen?**

Nee, in het voorseizoen kan dan wel binnen gezwommen worden. Zie openingstijden. In het hoogseizoen vervalt het banen zwemmen in zijn geheel als de buitenbaden wegens weersomstandigheden dan wel te lage temperatuur gesloten zijn. Via Twitter (DeFakkkel), Facebook (ZwembadDeFakkkel) en de website www.de-fakkkel.nl wordt dit gecommuniceerd.

- **Als de buitenbaden i.v.m. te lage temperatuur of andere weersomstandigheden zijn gesloten, krijg ik dan de kosten van mijn e-ticket terug?**

Een verzoek om restitutie kan via het contactformulier van de website of het Vertel 't ons-formulier bij de kassa worden gedaan. Het tijdstip van aankoop van het e-ticket is medebepalend of er restitutie wordt verleend. De leiding van De Fakkkel beslist of het verzoek om restitutie gegrond is. Dit besluit is bindend en staat niet ter discussie. Restitutie wordt in vrijkaarten gegeven en niet in contant geld.



3. Openingstijden en tarieven

- **Wanneer wordt het buitenbad gesloten?**

Via Twitter (DeFakkel), Facebook (ZwembadDeFakkel) en de website www.de-fakkel.nl wordt eventuele sluiting van de buitenbaden wegens weersomstandigheden voor 10.00 uur gecommuniceerd. Anders gelden de reguliere openingstijden voor de buitenbaden zoals vermeld bij 'openingstijden'. Ook kan de leiding van De Fakkel besluiten de baden te sluiten bij drukte, om zo plezier en veiligheid van de bezoekers te kunnen blijven garanderen.

- **Krijg ik geld terug als de buitenbaden niet open zijn tijdens het zomerseizoen?**

Nee, iedereen kan altijd zwemmen. Er vindt geen restitutie plaats van entreegeld als de buitenbaden door weersomstandigheden gesloten zijn. Ook niet als ter compensatie van het sluiten van het buitenbad het Orkabad (wedstrijdbad) niet wordt geopend.

- **Hoe weet ik of de buitenbaden vandaag open zijn?**

Via Twitter (DeFakkel), Facebook (ZwembadDeFakkel) en de website www.de-fakkel.nl worden afwijkingen in de openingstijden voor 10.00 uur gecommuniceerd. Anders gelden de reguliere openingstijden zoals vermeld bij 'openingstijden'.

- **Gelden er andere prijzen voor kinderfeestjes in het zomerseizoen?**

Nee, de prijzen van de arrangementen voor kinderfeestjes zijn gelijk aan de prijzen in het winterseizoen.

- **Zijn de buitenbaden bij Aqua Disco ook open?**

Nee, bij Aqua Disco (zwemdisco) kan er alleen in het Flamingobad gezwommen worden.

- **Waarom wordt er borg gevraagd voor een pas?**

Om er zeker van te zijn dat er goed wordt omgegaan met de pas wordt een borg gevraagd.





3. Openingstijden en tarieven

- **Ik ben mijn pas kwijt waarvoor ik geen borg heb betaald. Moet ik nu wel borg voor een vervangende pas betalen?**

Ja, voor passen waarvoor geen borg is betaald, maar vervangen moeten worden is borg voor de nieuwe pas verschuldigd.

- **Ik ben mijn abonnementspas kwijt en wil een vervangende laten maken? Moet ik voor de nieuwe pas ook borg betalen?**

Ja, per pas is de borg verschuldigd. U ontvangt de borg van de verloren of kapotte pas niet retour.

- **Moet ik ook borg betalen voor een pas in de voorverkoop die betrekking heeft op het zomerseizoen?**

Ja, voor alle passen met een product wat geldig is vanaf 1 mei 2014 is borg verschuldigd ook al wordt bijvoorbeeld een abonnement in de voorverkoop van april aangeschaft.

- **Krijg ik met mijn zomerabonnement korting op andere producten van De Fakkkel zoals zwemdisco en doelgroelessen?**

Nee, het zomerabonnement geeft geen korting op andere producten en is uitsluitend te gebruiken voor vrij zwemmen en banen zwemmen.

- **Is de entreprijs lager als bepaalde faciliteiten in storing zijn?**

Nee, storingen aan glijbaan, sauna's, bubbelbaden etc. worden op de website, via social media en op een billboard bij de kassa gecommuniceerd. De bezoeker kan zelf beslissen of hij/zij toch gebruik maakt van de accommodatie zonder de betreffende faciliteiten.

- **Krijg ik restitutie van het entreegeld als tijdens mijn bezoek faciliteiten in storing gaan?**

Een verzoek om restitutie kan via het contactformulier van de website of het Vertel 't ons-formulier bij de kassa worden gedaan. Het tijdstip van aankoop van entreekaart(en) en tijdstip storing alsmede de omvang van de storing zijn medebepalend of er gedeeltelijke restitutie wordt verleend. De leiding van De Fakkkel beslist of het verzoek om restitutie gegrond is. Dit besluit is bindend en staat niet ter discussie. Restitutie wordt in vrij- of reductiekaarten gegeven en niet in contant geld.

4. Huisregels

- **Wat zijn de huisregels van De Fakkkel?**

U treft alle geldende huisregels aan op de website bij voorwaarden en huisregels. Daarnaast hangen de huisregels op bij de kassa, binnen de accommodatie en bij de glazen entree-deuren voordat u de accommodatie betreedt. Iedereen die de accommodatie betreedt gaat automatisch akkoord met de huisregels en dient zich hieraan te houden. Een exemplaar van de huisregels is ook bij de kassa verkrijgbaar of op te vragen via info@de-fakkkel.nl.

- **Wat zijn de voorwaarden van het zomerseizoen?**

Zie de website bij zomerabonnement/voorwaarden of bij voorwaarden en huisregels. Een exemplaar van de voorwaarden is ook bij de kassa verkrijgbaar of op te vragen via info@de-fakkkel.nl.

- **Mag ik op de ligweide waterpijp of shisha roken?**

Nee, een waterpijp meenemen naar en/of gebruiken in De Fakkkel is niet toegestaan. Shisha pennen zijn wel toegestaan, andere shisha-pijpen niet. Dit is namelijk glaswerk.

- **Mag ik BBQ-en op de ligweide?**

Nee, het is niet toegestaan om een BBQ mee te nemen naar De Fakkkel en deze te gebruiken.

- **Kan ik in het zomerseizoen ook binnen banenzwemmen?**

Ja, dat kan in het voorseizoen. Tijdens het hoogseizoen is het niet mogelijk om binnen banen te zwemmen. Zie openingstijden voor de dagen en tijden dat u kunt banen zwemmen binnen en buiten.



4. Huisregels

- **Mijn kind is jonger dan 18 jaar. Mag hij/zij zonder volwassenen met of zonder abonnement zwemmen?**

Ja, mits uw kind minimaal zwemdiploma A in zijn bezit heeft. Kinderen zonder zwemdiploma mogen zonder begeleiding van een volwassene van 18 jaar of ouder niet alleen zwemmen in De Fakkkel.

- **Ik ben zwemvleugels vergeten mee te nemen voor mijn kind zonder zwemdiploma, mag ik naar binnen?**

U mag alleen naar binnen als bij de kassa zwemvleugels worden aangeschaft. Indien uw kind geen zwemdiploma en geen passende drijfmiddelen bij zich heeft en deze niet wenst te kopen, behoudt De Fakkkel zich het recht voor om u te verwijderen uit de accommodatie. Er vindt in deze gevallen geen restitutie plaats van entreegelden.

- **Mag ik een bal meenemen naar De Fakkkel?**

Harde ballen zoals voetballen, honk- en tennisballen zijn niet toegestaan in De Fakkkel ook niet op de ligweide. Zachte ballen van schuimrubber, strandballen etc. zijn toegestaan mits de drukte in het zwembad dit toelaat. Het zwembadpersoneel bepaalt of spelen met bal(len) wel of niet mogelijk is op dat moment. De beslissing van het zwembadpersoneel is bindend.

- **Kan ik gratis gebruik maken van de ligbedden?**

Ja, de ligbedden op de ligweide bij de buitenbaden zijn gratis.



5. Diefstal en schade

- **Mijn kluisje is leeggehaald? Kan ik de Fakkkel hiervoor aansprakelijk stellen?**
Nee, De Fakkkel is niet aansprakelijk voor eventuele diefstal van eigendommen van bezoekers ongeacht of deze in een kluisje opgesloten zaten. U kunt aangifte doen bij de politie van diefstal via 0800 – 99 44 en meldt de diefstal bij de kassa van De Fakkkel.
- **Mijn kluisje is leeggehaald, wat moet ik doen?**
Meldt de diefstal bij de kassa en doe aangifte bij de politie via 0900 – 88 44.
- **Mijn fiets is gestolen uit de fietsenstalling? Kan ik de Fakkkel hiervoor aansprakelijk stellen?**
Nee, De Fakkkel is niet aansprakelijk voor schade aan of diefstal van fietsen die buiten geparkeerd zijn. Doe aangifte bij de politie via 0800 – 9944.
- **Mijn telefoon, tablet, geld of andere waardevolle spullen die niet in een kluisje lagen zijn gestolen. Wat nu?**
Meldt de diefstal bij de kassa en doe aangifte bij de politie via 0800 – 99 44.

