

## Veelgestelde vragen

Hieronder vind je alles wat je wilt weten over de Stay Safe voucher.

### Algemeen

#### > WAT IS STAY SAFE VOUCHER?

De Stay Safe voucher is een initiatief van Tibbaa, Enter XL, Adyen en het platform 24&MORE om samen de evenementenbranche te ondersteunen in deze moeilijke periode én om de consument nu alvast de gelegenheid te geven, zonder risico, ergens naar uit te kijken zodra deze hele coronacrisis achter de rug is.

Via [www.24andmore.nl](http://www.24andmore.nl) kunnen vouchers aangeschaft worden door iedereen die de evenementenbranche een warm hart toedraagt.

#### > HOE WERKT STAY SAFE VOUCHER?

Je koopt een voucher via [www.24andmore.nl/stay-safe-voucher](http://www.24andmore.nl/stay-safe-voucher) bij één van de deelnemende evenementen. Zodra het event doorgaat, wissel je je voucher (tot een week van tevoren) in voor een ticket (= officieel entreebewijs) en geniet jij van je feestje! Mocht jouw favoriete evenement helaas toch niet door kunnen gaan, dan heb je twee opties:

1. Voucher doneren, via voucherdonatie formulier
2. Je krijgt je geld terug, via voucherrefund formulier

Jouw geld wordt veilig gesteld bij onze partner Adyen zodat jij er altijd zeker van bent dat het alleen gebruikt wordt waarvoor het bedoeld is.

#### > GELDT DEZE VOUCHER OOK VOOR REEDS GEKOCHTE TICKETS?

Nee helaas, deze voucher geldt alleen voor nieuw te kopen tickets. Voor reeds gekochte tickets moet je bij de organisatie van het evenement zelf zijn.

## > **KAN IK MIJN VOUCHER OOK OMWISSELEN VOOR EEN ANDER EVENEMENT?**

Nee helaas, de voucher is alleen geldig voor het evenement waar je de voucher voor hebt gekocht en kan niet omgewisseld worden.

## > **HOE KAN IK ALS ONDERNEMER MEEDOEN AAN STAY SAFE VOUCHER?**

Via het formulier event aanmelden op de Stay Safe voucher pagina van [www.24andmore.nl](http://www.24andmore.nl) kan je je als organisatie aanmelden. Zodra je al je gegevens hebt ingevuld, zal er contact worden opgenomen over de deelname.

## > **HOE LANG LOOPT DEZE ACTIE?**

De actie loopt zolang de coronavirus maatregelen voor de Nederlandse evenementen van kracht zijn.

## > **OP WELKE MANIER ONTVANG IK HET GELD WANNEER ER EEN VOUCHER VOOR MIJN EVENEMENT WORDT GEKOCHT?**

Onze partner Adyen beheert de gelden. Je ontvangt alleen vouchergelden wanneer:

1. Voucher is gebruikt
2. Voucher is gedoneerd

## > **IS HET PLATFORM 24&MORE VEILIG?**

Ja, het platform 24&MORE is veilig. We hebben deze actie op touw gezet om toch alvast iets te kunnen doen voor de evenementenbranche. Wij wilden in april groots lanceren met onze app, echter wordt dit uitgesteld totdat alles weer corona vrij is.

## > GAAT DE VOLLEDIGE WAARDE VAN MIJN VOUCHER DAADWERKELIJK NAAR DE ORGANISATIE VAN HET EVENT?

Ja, deze Stay Safe voucher actie is puur opgezet om de evenementenbranche in Nederland een handje te helpen. En jij beslist zelf of je wilt doneren of niet. Onze partners vragen zelfs geen payment of ticket fee om de branche te helpen. En de marketing en communicatie omtrent deze actie nemen wij als 24&MORE belangeloos op ons.

## > KAN IK ALS EVENEMENTEN ORGANISATIE MIJN DEELNAME OOK DELEN OP MIJN EIGEN WEBSITE EN SOCIAL MEDIA KANALEN?

Jazeker! Graag zelfs. Je krijgt een eigen iframe code zodat je de vouchershop kunt integreren op je eigen website en ontvangt een URL die je via jouw social media kunt verspreiden. Daarnaast krijg je van ons ook een perskit met wat social berichten die je kan gebruiken. Je hoeft eigenlijk alleen nog maar te knippen en plakken.

## > HOE WORDT OMGEGAAN MET MIJN PERSOONSGEGEVENS?

Wij gaan zorgvuldig om met jouw ingevulde gegevens. Voor meer informatie zie onze privacyverklaring.

## > WELKE EVENEMENTEN DOEN MEE?

Op de stay safe voucher pagina van [www.24andmore.nl](http://www.24andmore.nl) vind je een overzicht van alle deelnemende evenementen.

## **Stay safe voucher**

### > TOT WANNEER KAN IK MIJN VOUCHER VERZILVEREN?

De voucher kan ingewisseld worden tot 1 week voor het evenement. De voucher kan worden verzilverd door de unieke barcode in te wisselen voor een ticket van het door jou geselecteerde evenement. Wanneer de tickets online komen, wordt je hierover tijdig per e-mail geïnformeerd.

## > **KAN IK MIJN VOUCHER ANNULEREN?**

Gekochte vouchers kunnen niet geannuleerd worden. Je kunt wel eventueel je geld terugvragen via het voucherrefund formulier mocht het evenement niet doorgaan.

## > **KAN DE VOUCHER OOK GEDEELTELIJK VERZILVERD WORDEN?**

Nee, de voucher dient in één keer volledig gebruikt te worden, er vindt geen gedeeltelijke restitutie plaats. Eén voucher = één ticket

## > **KAN IK EEN VOUCHER OOK CADEAU DOEN?**

Het kan wel maar hou er rekening mee dat de vouchers op (jouw) naam worden gekocht en een eventuele refund alleen naar de hoofdboeker overgemaakt kan worden.

## > **HOE ONTVANG IK DE VOUCHER NA MIJN AANKOOP?**

Na aanschaf ontvang je je voucher per mail. Deze voucher moet je nog inwisselen tegen een officieel ticket. Hiervan ontvang je automatisch bericht zodra de ticketverkoop van jouw favoriete event van start gaat

## > **WAT IS DE GELDIGHEID VAN MIJN VOUCHER?**

De voucher is geldig tot gebruik. De voucher kan ingewisseld worden tot 1 week voor het evenement.

## > **IK HEB EEN VOUCHER GEKOCHT, MAAR DEZE NIET ONTVANGEN, HOE KAN DAT?**

Vervelend dat je niets hebt ontvangen! De kans is groot dat deze in de reclame of spamfilter van je mailbox terecht is gekomen. Is dit niet het geval? Neem dan contact met ons op via [support@tibbaa.com](mailto:support@tibbaa.com) en we helpen je graag verder.

## > **HOE KRIJG IK MIJN GELD TERUG ALS HET EVENEMENT TOCH NIET DOORGAAT?**

Mocht de organisatie helaas geen nieuwe editie meer kunnen organiseren dan kun je je geld terugvragen via het voucherrefund formulier op de Stay Safe voucher pagina. Wist je dat je jouw favoriete evenement ook kan steunen door jouw voucher te doneren via voucherdonatie?

## > **HOE KAN IK MIJN VOUCHER DONEREN AAN DE ORGANISATIE?**

Je kan jouw favoriete evenement steunen door jouw voucher te doneren via het voucherdonatie formulier op de Stay Safe voucher pagina. Hoe lief!

## > **IS MIJN VOUCHER OOK GELIJK MIJN ENTREEBEWIJS VOOR HET EVENT?**

Nee, de voucher is geen officieel entreebewijs. De voucher dien je nog in te wisselen tegen een officieel ticket. Hiervan word je op de hoogte gesteld door 24&MORE.

## > **WAAR VIND IK HET TRANSACTIENUMMER VOOR MIJN REFUND OF DONATIE?**

Deze vind je op je bankafschrijving of in de bevestigingsmail.