

# Bedienungsanleitung Reseller Portal Keukenhof

## Inhalt

|                                                                 |    |
|-----------------------------------------------------------------|----|
| <b>Einleitung</b> .....                                         | 2  |
| <b>Zugang zum Reseller-Portal und Passworteinstellung</b> ..... | 3  |
| <b>Einloggen und Tickets bestellen</b> .....                    | 4  |
| <b>Später bezahlen</b> .....                                    | 9  |
| <b>Umbuchung</b> .....                                          | 10 |
| <b>Ticket(s) herunterladen oder versenden</b> .....             | 11 |
| <b>Stornierung von Tickets</b> .....                            | 14 |
| <b>Kontakt</b> .....                                            | 17 |

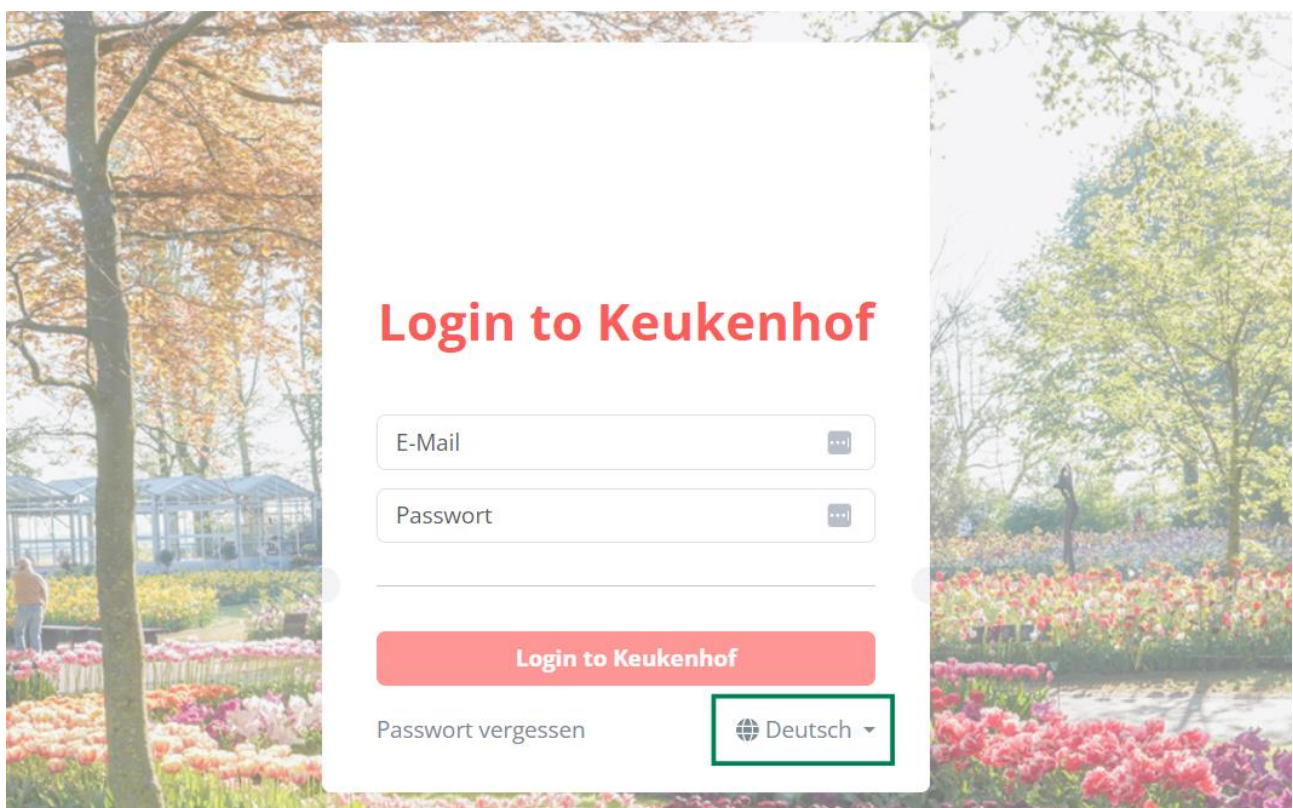
## Einleitung

Für den Kauf von mehr als 200 Tickets pro Saison besuchen Sie bitte das Reseller-Portal. Die Tickets sind an einem bestimmten Datum während der Eröffnungssaison in einem vorher festgelegten Zeitfenster gültig. Sie können eine Anfrage stellen, indem Sie eine E-Mail an [sales@keukenhof.nl](mailto:sales@keukenhof.nl) senden.

## Zugang zum Reseller-Portal und Passworteinstellung

1. Wenn Sie als neuer Wiederverkäufer bei Ticketcounter registriert sind, erhalten Sie die E-Mail "**Accountgegevens**".
2. Sie können über den Link in dieser E-Mail ein Passwort festlegen.
3. Danach können Sie sich im Reseller Portal einloggen und Tickets kaufen.

Die Sprache des Reseller Portals wird automatisch auf die Sprache Ihres Browsers eingestellt, Sie haben jedoch die Möglichkeit, sie über das **Globus-Symbol** zu ändern.



Nach dem Login können Sie die Sprache auch über die Menüleiste oben rechts ändern.



*Bitte beachten Sie: Die deutschen Übersetzungen sind noch nicht vollständig.*

## Einloggen und Tickets bestellen

1. Melden Sie sich mit Ihrer E-Mail-Adresse und Ihrem Passwort im Reseller-Portal an.

Wenn Sie Ihr Passwort vergessen haben, können Sie Ihren Zugang ganz einfach wiederherstellen, indem Sie die folgenden Schritte ausführen:

### **Gehen Sie zum Anmeldebildschirm**

1. Sobald Sie sich auf der Anmeldeseite des Reseller-Portal-Moduls befinden, sehen Sie zwei Felder: eines für Ihre E-Mail und eines für Ihr Passwort.

### **Klicken Sie auf "Passwort vergessen"**

2. Unter dem Button "**Login to Keukenhof**" sehen Sie den Text "**Passwort vergessen**". Klicken Sie darauf, um fortzufahren.

### **Geben Sie Ihre E-Mail-Adresse ein**

3. Sie werden aufgefordert, die E-Mail-Adresse einzugeben, die Sie bei der Registrierung verwendet haben. Dies ist die Adresse, die wir verwenden, um Ihr Passwort zurückzusetzen.

### **Folgen Sie den Anweisungen in Ihrer E-Mail**

4. Nachdem Sie Ihre E-Mail-Adresse eingegeben haben, erhalten Sie eine E-Mail mit einem Link zum Zurücksetzen Ihres Passworts. Befolgen Sie die Schritte in der E-Mail, um ein neues Passwort zu wählen.

### **Melden Sie sich mit Ihrem neuen Passwort an**

5. Sobald Sie Ihr Passwort geändert haben, können Sie zur Anmeldeseite zurückkehren und sich mit Ihrem neuen Passwort anmelden.

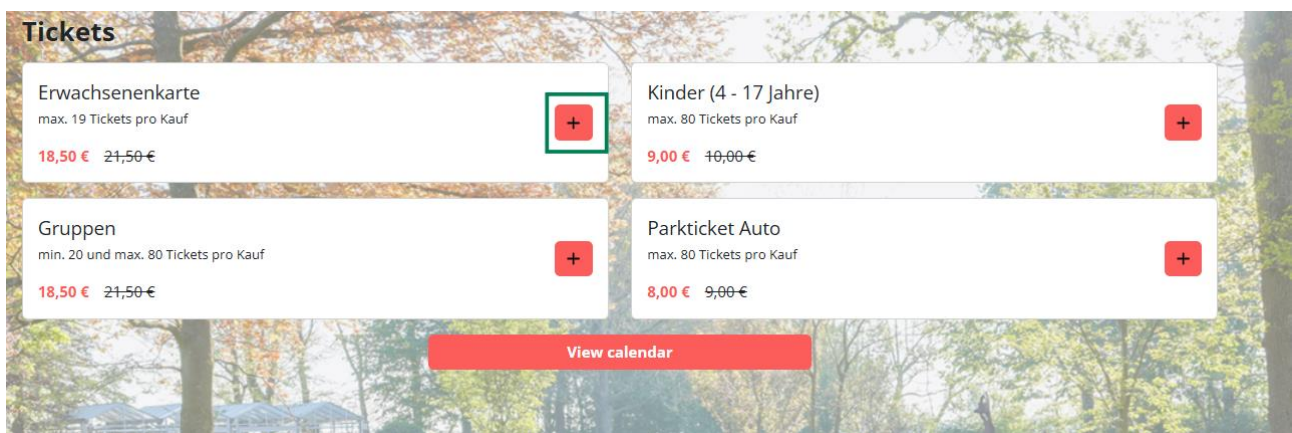
## 2. Tickets bestellen

### Schritt 1: Wählen Sie das gewünschte Produkt

Auf der Ticketseite sehen Sie mehrere Produktoptionen, wie zum Beispiel:

- Erwachsene
- Gruppenticket für Erwachsene
- Kind (4 bis 17 Jahre)
- Parkschein

Für jedes Produkt sehen Sie einen **Plus-Button** und den Preis. Klicken Sie auf das **Pluszeichen** neben dem Produkt, das Sie kaufen möchten, um ein Datum (und ein Zeitfenster) auszuwählen und die Menge auszuwählen.



### Schritt 2: Überprüfen Sie die Verfügbarkeit im Kalender

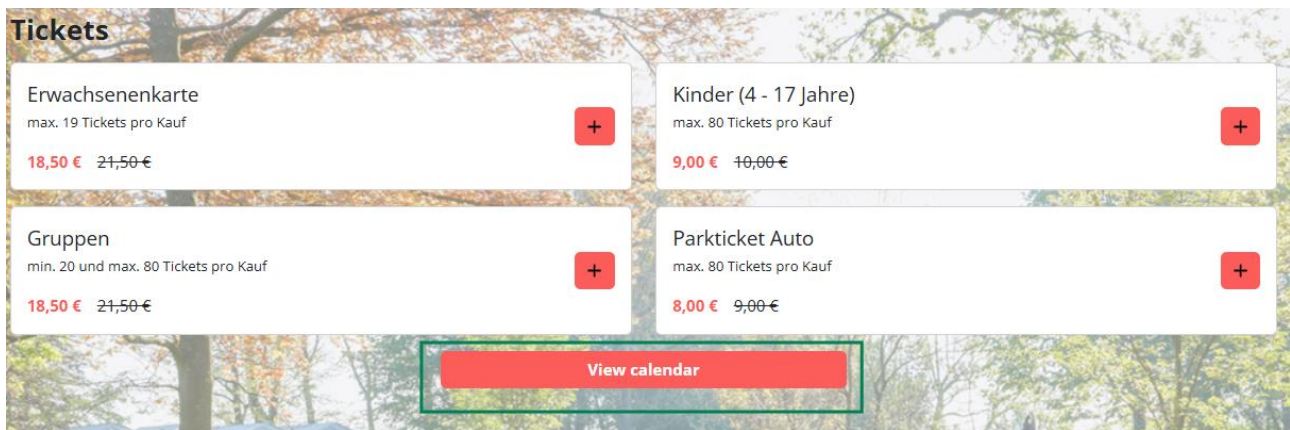
Es gibt zwei Möglichkeiten, den Kalender anzuzeigen und ein Datum (und Zeitfenster) für Ihre Produkte auszuwählen:

#### 1. Klicken Sie auf den Plus-Button am Produkt

- Nachdem Sie auf die **Plus-Schaltfläche** geklickt haben, erscheint ein Kalender, in dem Sie die verfügbaren Daten (und Zeitfenster) anzeigen und auswählen können.

#### 2. Klicken Sie auf die Schaltfläche "View calendar"

- Sie können auch die Schaltfläche **"View calendar"** unten auf der Seite verwenden, um den Kalender zu öffnen und die verfügbaren Daten (und Zeitfenster) für alle Produkttypen anzuzeigen.



### Schritt 3: Wählen Sie das Datum und das Produkt aus

- Nachdem Sie den Kalender geöffnet haben, klicken Sie auf das Datum, das Sie reservieren möchten.
- Nachdem Sie das Datum ausgewählt haben, klicken Sie auf das Produkt und es erscheint eine Zeitsperre-Option. Wählen Sie ein verfügbares Zeitfenster für den Besuch und die gewünschte Anzahl.
- Legen Sie das Produkt in den Warenkorb, indem Sie auf die Schaltfläche **"Add"** klicken, und setzen Sie den Bestellvorgang fort, indem Sie auf die Schaltfläche **"Proceed to pay"** klicken.

Bei den Eintrittskarten ist es notwendig, ein Zeitfenster zu wählen, während das Parkticket Auto den ganzen Tag gültig ist und kein Zeitfenster benötigt.

Es wird ein Zeitfenster benötigt, um anzuzeigen, wann der Verbraucher eintreten kann. Das Zeitfenster von 08:00-08:30 Uhr gibt an, dass der Verbraucher einen Zeitrahmen von einer halben Stunde zum Eingeben hat. Dann ist das Ticket gültig, um am Eingang gescannt zu werden.

#### Schritt 4: Schließen Sie die Zahlung ab

1. Folgende Zahlungsmöglichkeiten stehen zur Verfügung:

The screenshot displays a 'Payment method' selection screen. It features a grid of nine payment options, each with a logo and a label. Below the grid is a 'Referenz' (Reference) input field. At the bottom, there is a prominent red button labeled 'Pay (18,50 €)'.

| Payment method |                    |                 |
|----------------|--------------------|-----------------|
|                | Invoice            |                 |
|                | Ideal              |                 |
|                |                    | Depot           |
|                | Bancontact Mr Cash |                 |
|                | Sofortueberweisung |                 |
|                |                    | KBC             |
|                | MasterCard         |                 |
|                | VISA               |                 |
|                |                    | Später Bezahlen |

Referenz

Pay (18,50 €)

**IDEAL:** Zahlung über IDEAL über die eigene Bank

**Depot:** Zahlung mit Prepaid-Guthaben

**Bancontact / Mr. Cash:** (belgische) Plattform für elektronische

**Zahlungen Sofort:** direkte internationale Zahlungsmethode

**KBC:** Kontaktlose Zahlungsmethoden über KBC

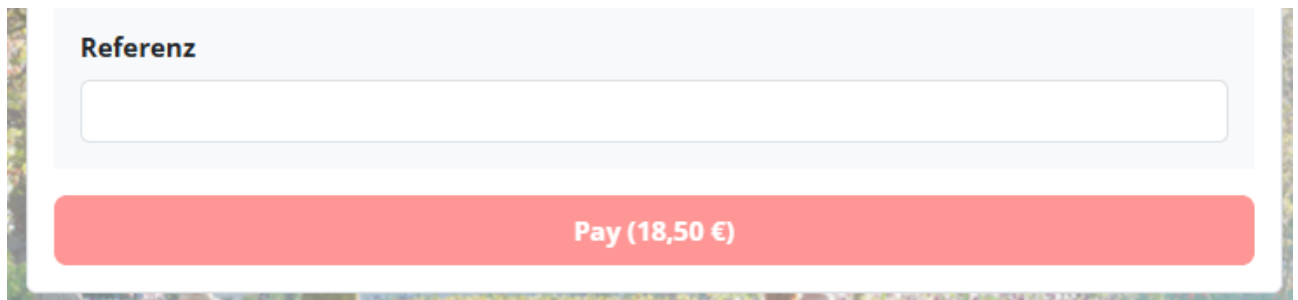
**MasterCard / VISA:** Zahlung über Ihren Kreditkartenanbieter

**\*Später bezahlen:** Siehe unten und Seite 9.

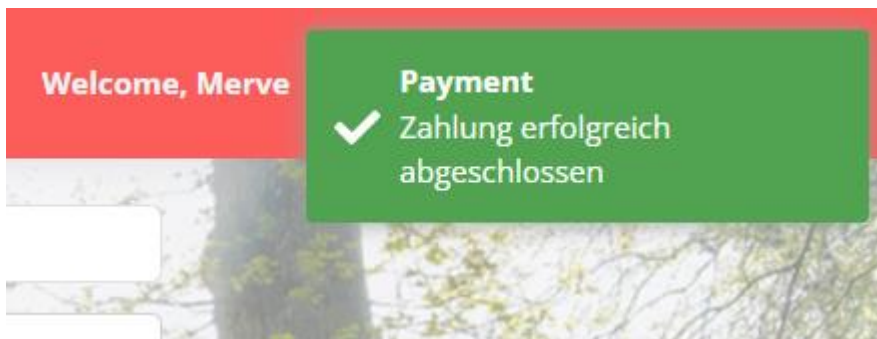
**\*Später bezahlen:** Diese Zahlungsoption funktioniert mit einem Ablaufdatum, das 4 Tage vor dem Besuchsdatum liegt. Wenn die Bestellung innerhalb von 4 Tagen ab dem Datum des Besuchs eingeht, ist die Zahlungsmethode "Später bezahlen" nicht möglich.

2. Nach Auswahl der Zahlungsart haben Sie zudem die Möglichkeit, über das Feld **"Referenz"** weitere Informationen zu Ihrer Bestellung hinzuzufügen. Diese Informationen erscheinen dann auf der Rechnung der Bestellung. Denken Sie zum Beispiel an einen Firmennamen/Gruppennamen oder eine bestimmte Bestellnummer.



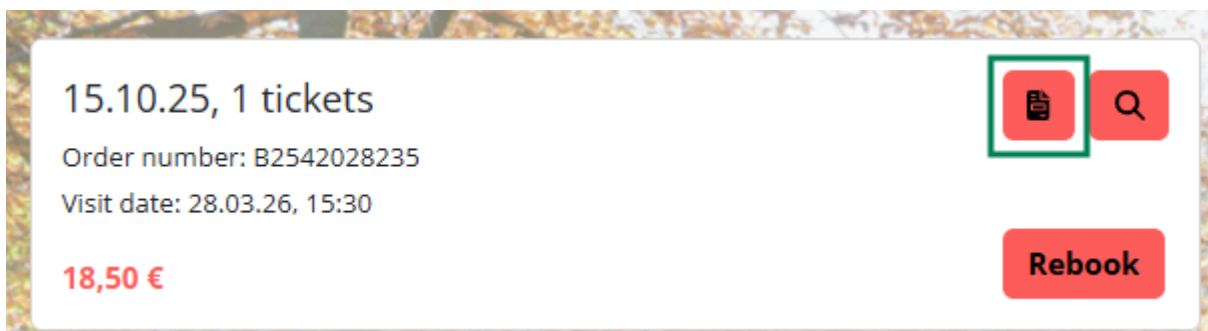


3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **"Pay"**. Je nach Zahlungsart werden Sie zum Checkout auf die Bezahlplattform weitergeleitet. Die Bestellung ist abgeschlossen, wenn Sie die Meldung **Zahlung erfolgreich** in der oberen rechten Ecke der Seite sehen. Außerdem wird eine Bestätigungs-E-Mail an Ihre E-Mail-Adresse gesendet.



Nach Abschluss der Zahlung werden Sie direkt auf die Seite **"My orders"** weitergeleitet und können die Tickets einsehen. Das Herunterladen der Tickets ist möglich, wenn die Bestellung bezahlt wurde.

Die Rechnung der Bestellung können Sie herunterladen, indem Sie in der Blockübersicht auf das **Rechnungssymbol** neben der jeweiligen Bestellung klicken.





## Später bezahlen

Bei **Später bezahlen** wird Ihre Bestellung auch unter "**My orders**" (oben links in der Menüleiste) gespeichert. Von hier aus können Sie die Tickets stornieren, das Datum und/oder Zeitfenster ändern und bezahlen.

### Die Zahlung muss 4 Tage vor dem Besuch abgeschlossen sein:

- Um Ihre Bestellung zu bestätigen, muss die Zahlung spätestens **4 Tage vor dem Besuchsdatum** abgeschlossen sein. Dadurch wird sichergestellt, dass die Tickets zeitnah bearbeitet werden und zur Nutzung zur Verfügung stehen.

### Ablaufdatum der Bestellung:

- Das **Fälligkeitsdatum der Zahlung** wird bei jeder Bestellung deutlich unterhalb des Besuchsdatums angezeigt.
- Das Ablaufdatum finden Sie in der **Blockübersicht** Ihrer Bestellungen (siehe Beispiel im Bild). Dies ist das letzte Datum, an dem die Zahlung erfolgen muss, um die Tickets zu behalten.

### Bezahlung:

- Wenn Ihre Zahlung noch nicht erfolgt ist, sehen Sie neben der Bestellung die Schaltfläche "**Pay**". Klicken Sie darauf, um Ihre Zahlung abzuschließen.

### Ablaufzeit:

- Wenn Sie die Zahlung nicht rechtzeitig geleistet haben, wird die Bestellung storniert und Sie müssen erneut Tickets kaufen.

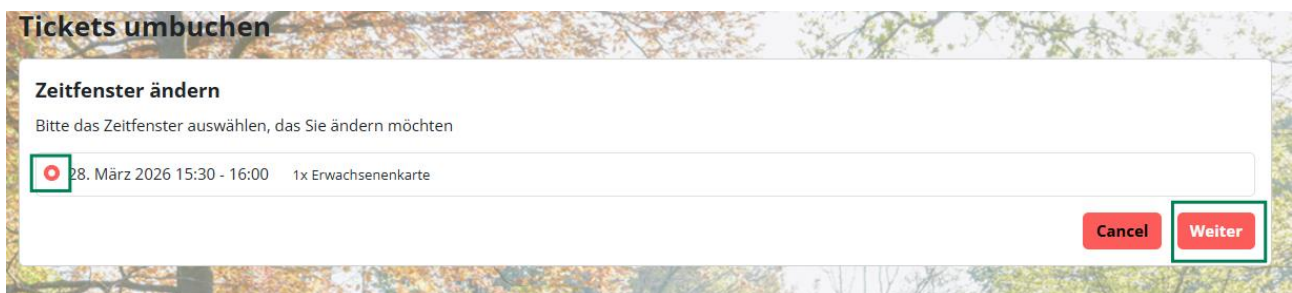
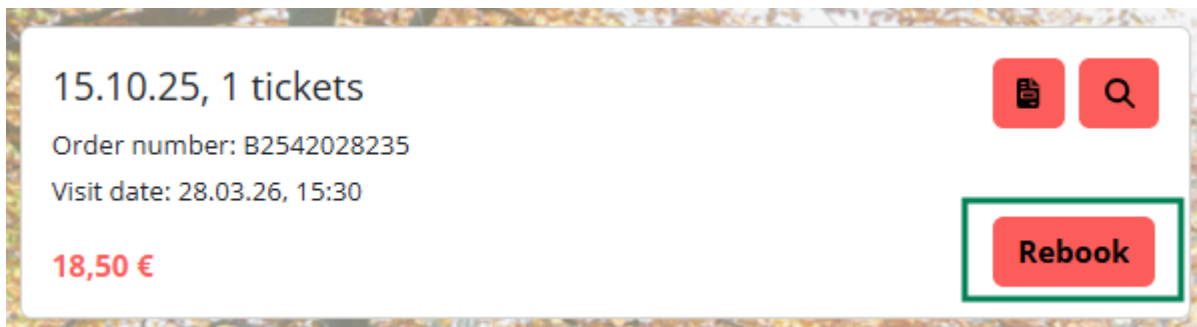


Sie erhalten eine Woche im Voraus und 24 Stunden im Voraus eine Erinnerungs-E-Mail, um die Reservierung zu bezahlen.

## Umbuchung

### Finden Sie die Bestellung in Ihrer Übersicht:

- Gehen Sie zum Abschnitt **"My orders"**, wo Sie eine Liste Ihrer Einkäufe sehen.
- Sie können das Datum und/oder Zeitfenster über den Button **"Rebook"** ändern. Wählen Sie das Zeitfenster aus, das Sie ändern möchten, und klicken Sie auf die Schaltfläche **"Weiter"**.



Der Kalender öffnet sich, wählen Sie das neue gewünschte Datum und Zeitfenster aus.

**Bitte beachten Sie:** Bei bezahlten Bestellungen kann dies bis zu 1 Tag vor dem Besuchsdatum und bei unbezahlten Bestellungen (später bezahlen) bis zu 4 Tage vor dem Besuchsdatum erfolgen.

## Ticket(s) herunterladen oder versenden

Sie können die Tickets erst herunterladen/versenden, wenn die Bestellung bezahlt wurde!

Tickets herunterladen:

### Die Bestellung finden Sie in Ihrer Übersicht:

- Gehen Sie zum Abschnitt "**My orders**", wo Sie eine Liste Ihrer Einkäufe sehen.

### Klicken Sie auf das Lupensymbol:

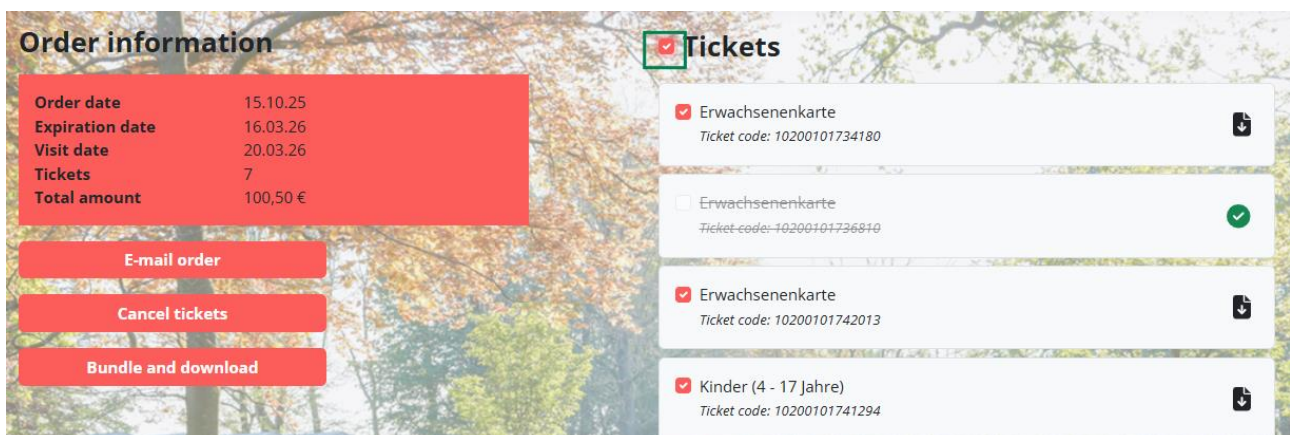
- Bei jeder Bestellung sehen Sie ein **Lupensymbol (Details)**. Dieses Symbol befindet sich neben der Bestellung, für die Sie die Tickets herunterladen möchten.

### Download de tickets:

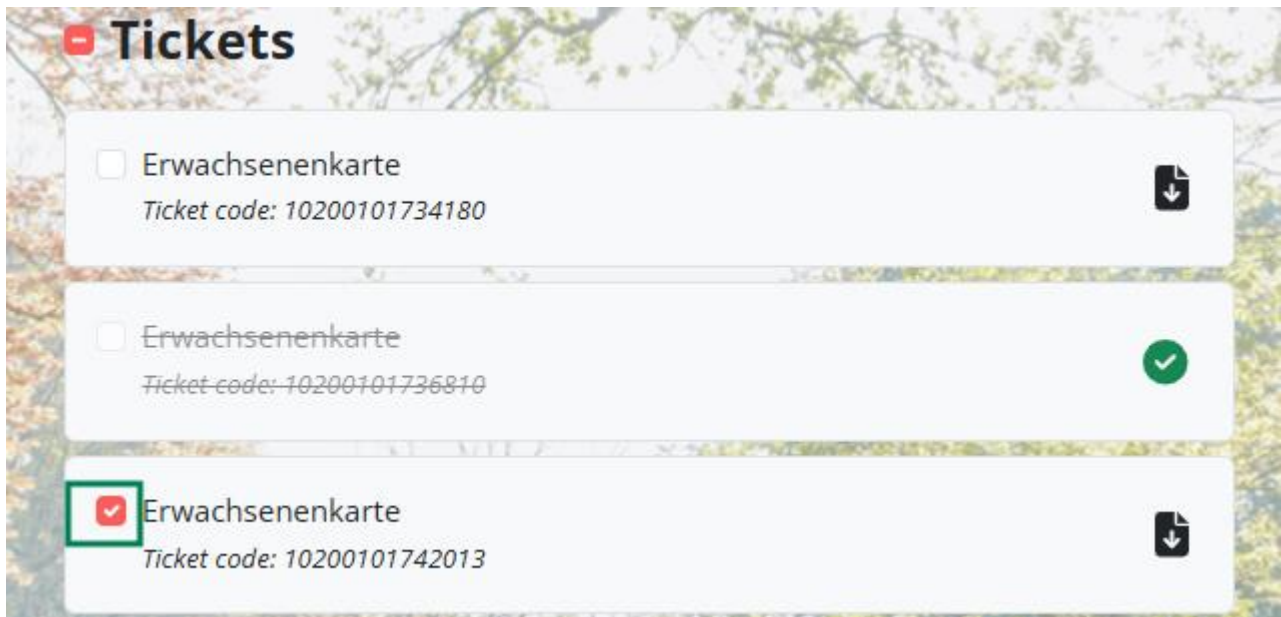
- Klicken Sie auf das **Lupensymbol** , um die Tickets zu öffnen und herunterzuladen. Sie werden als PDF-Dateien angeboten, die Sie ausdrucken oder digital speichern können.



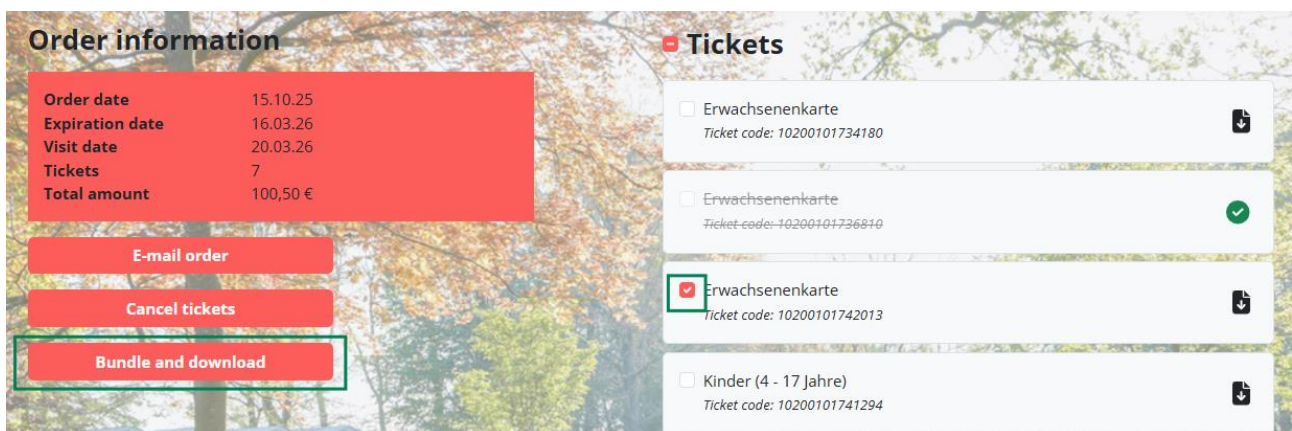
Der Download aller Tickets kann in großen Mengen über das Häkchen neben "**Tickets**" erfolgen.



Wenn Sie einige der Tickets herunterladen möchten, können Sie dies tun, indem Sie auf das Häkchen bei dem/den einzelnen Ticketcode(s) klicken.



Nachdem Sie den/die korrekten Ticketcode(s) angekreuzt haben, klicken Sie auf die Schaltfläche "**Bundle and download**".



Wenn Sie bereits ein Ticket heruntergeladen haben, sehen Sie ein grünes Häkchen neben dem Ticketcode.



## Versand von Tickets:

Es ist auch möglich, die Tickets direkt aus dem Reseller Portal zu versenden.

**Bitte beachten Sie:** Die Bestellung kann nur als Ganzes versendet werden; es ist nicht möglich, Teile der Bestellung separat zu versenden. Wenn Sie die Tickets in Teilen ausgeben möchten, laden Sie die Tickets separat herunter und senden Sie sie selbst per separater E-Mail zu.

Wenn Sie die Bestellung (alle Tickets in voller Länge) über das Reseller Portal versenden möchten, wählen Sie zunächst alle Tickets aus, indem Sie auf das Häkchen neben **"Tickets"** klicken. Klicken Sie dann auf die Schaltfläche **"E-mail order"**, geben Sie die E-Mail-Adresse des Empfängers ein und klicken Sie auf die Schaltfläche **"Send"**.

The screenshot displays the 'Order information' section on the left and the 'Tickets' selection area on the right. The 'Order information' section includes a table with the following data:

| Order date      | 15.10.25 |
|-----------------|----------|
| Expiration date | 16.03.26 |
| Visit date      | 20.03.26 |
| Tickets         | 7        |
| Total amount    | 100,50 € |

Below the table are three buttons: 'E-mail order' (highlighted with a green box), 'Cancel tickets', and 'Bundle and download'. The 'Tickets' section on the right lists four items, each with a checkbox and a green checkmark icon:

- ☒ Erwachsenenkarte (Ticket code: 10200101734180)
- ☐ Erwachsenenkarte (Ticket code: 10200101736810)
- ☒ Erwachsenenkarte (Ticket code: 10200101742013)
- ☒ Kinder (4 - 17 Jahre) (Ticket code: 10200101741294)

The screenshot shows the 'E-mail address' input field with the text 'Beispiel@ticketcouter.eu' entered. The input field is highlighted with a green box. Below the input field are two buttons: 'Cancel' and 'Send' (highlighted with a green box). The ticket code 'Ticket code: 10200101741980' is displayed at the bottom of the form.



## Stornierung von Tickets

Sie können Ihre Bestellung bis zu 100% Ihrer Gesamtzahl der gebuchten Tickets bis zu 4 Tage vor dem Besuchsdatum stornieren.

### Finden Sie die Bestellung in Ihrer Übersicht:

- Gehen Sie zum Abschnitt **"My orders"**, wo Sie eine Liste Ihrer Einkäufe sehen.

### Klicken Sie auf das Lupensymbol:

- Bei jeder Bestellung sehen Sie ein **Lupensymbol**. Dieses Symbol befindet sich neben dem Auftrag, für den Sie die Tickets stornieren möchten.

### Annuleer de tickets:

- Kreuzen Sie den/die Ticketcode(s) an, den Sie stornieren möchten.
- Wenn Sie die Bestellung vollständig stornieren möchten, überprüfen Sie alle Ticketcodes, indem Sie auf das Häkchen neben **"Tickets"** klicken.

**Order information**

|                 |          |
|-----------------|----------|
| Order date      | 15.10.25 |
| Expiration date | 16.03.26 |
| Visit date      | 20.03.26 |
| Tickets         | 7        |
| Total amount    | 100,50 € |

[E-mail order](#)

[Cancel tickets](#)

[Bundle and download](#)

☒ **Tickets**

- ☒ Erwachsenenkarte  
Ticket code: 10200101734180
- ☐ Erwachsenenkarte  
Ticket code: 10200101736810
- ☒ Erwachsenenkarte  
Ticket code: 10200101742013
- ☒ Kinder (4 - 17 Jahre)  
Ticket code: 10200101741294

- Wenn Sie einen Teil der Bestellung stornieren möchten, überprüfen Sie den/die gewünschten Ticketcode(s).

**Order information**

|                 |          |
|-----------------|----------|
| Order date      | 15.10.25 |
| Expiration date | 16.03.26 |
| Visit date      | 20.03.26 |
| Tickets         | 7        |
| Total amount    | 100,50 € |

[E-mail order](#)

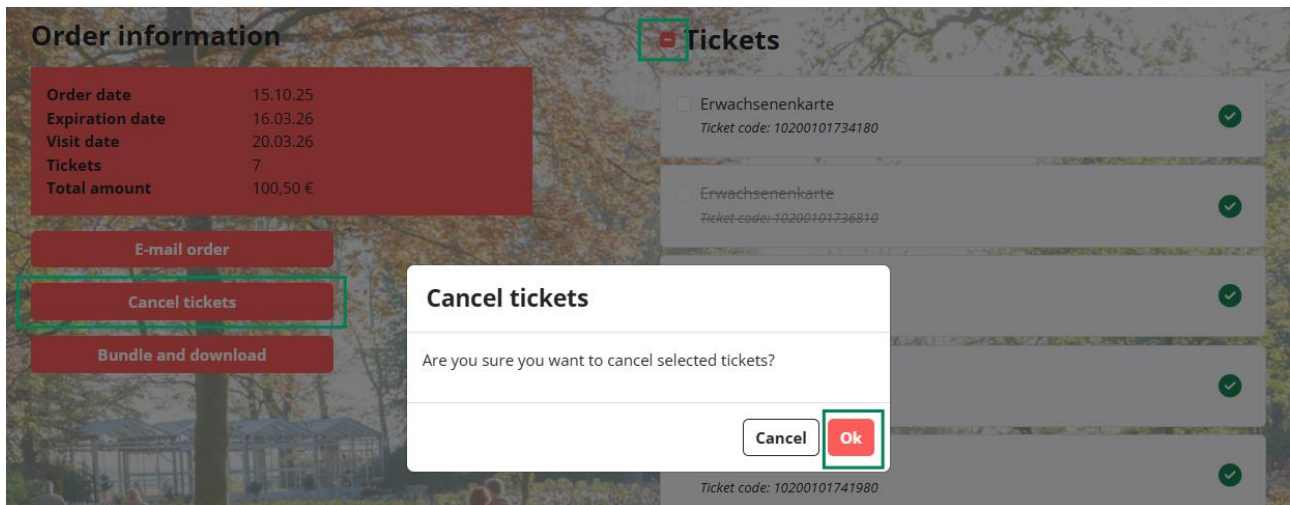
[Cancel tickets](#)

[Bundle and download](#)

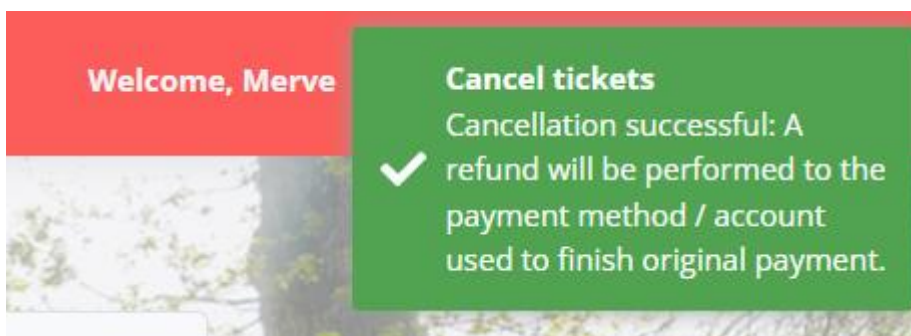
☐ **Tickets**

- ☐ Erwachsenenkarte  
Ticket code: 10200101734180
- ☐ Erwachsenenkarte  
Ticket code: 10200101736810
- ☒ Erwachsenenkarte  
Ticket code: 10200101742013
- ☐ Kinder (4 - 17 Jahre)  
Ticket code: 10200101741294

- Nachdem Sie das Häkchen bei diesem Kästchen gesetzt haben, klicken Sie auf den Button "**Cancel tickets**" und bestätigen Sie dies über den Button "**Ok**"



Nach Bestätigung der Stornierung erfolgt die Rückerstattung automatisch über das ursprüngliche Zahlungsmittel/Bankkonto. Die Stornierung wurde korrekt vorgenommen, wenn die Meldung **Stornierung wird ausgeführt** in der oberen rechten Ecke der Seite angezeigt wird .



Der stornierte Ticketcode wird in der Liste "**Tickets**" mit einer Entfernungszeile gekennzeichnet.



### Order information

|                 |          |
|-----------------|----------|
| Order date      | 15.10.25 |
| Expiration date | 16.03.26 |
| Visit date      | 20.03.26 |
| Tickets         | 6        |
| Total amount    | 100,50 € |

E-mail order

Cancel tickets

Bundle and download

### Tickets

☐ Erwachsenenkarte  
Ticket code: 10200101734180

☐ Erwachsenenkarte  
Ticket code: 10200101736810

☐ Erwachsenenkarte  
Ticket code: 10200101742013

☐ Kinder (4 - 17 Jahre)  
Ticket code: 10200101741294

Wenn Sie die Bestellung vollständig storniert haben, wird die Bestellung in der **Blockübersicht** Ihrer Bestellungen mit einer Löscheintrag versehen.

13.10.25

Order number: B2542003262

Visit date: 18.04.26, 11:30

## Kontakt

Es kann sein, dass Sie bei der Bestellung auf andere Probleme stoßen oder weitere Fragen haben. Bitte wenden Sie sich kostenlos an unseren Kundenservice:

Montag bis Freitag (auch an Feiertagen): 9:00 - 17:30 Uhr

Samstag und Sonntag (auch an Feiertagen): 8:30 - 12:30 Uhr

Telefon: +31 (0)10 751 64 00 oder per E-Mail: [per E-Mail: info@ticketcounter.nl](mailto:info@ticketcounter.nl)

Überprüfen Sie immer die vom System angezeigte Fehlermeldung und befolgen Sie die dort angegebenen Schritte. Machen Sie ggf. einen Screenshot dieser Fehlermeldung.