



# Meest gestelde vragen





## Meest gestelde vragen omtrent COVID-19

### Entree en begeleiding

#### Wat zijn de entree prijzen tijdens de COVID-19 periode?

Tijdens deze periode hanteren wij de standaard lage prijs die je van ons gewend bent. Dit is €7,95 per kind, begeleiders zijn gratis.

#### Is het peutertarief geldig tijdens de COVID-19 periode?

Ja deze is geldig van maandag t/m vrijdag tot 11:30 uur en bedraagt €4,95.

#### Moet ik reserveren tijdens de COVID-19 periode?

Ja, dit is verplicht. Op deze manier kunnen wij de stroom aan bezoekers goed reguleren en controleren. Daarbij weet je zelf ook goed waar je aan toe bent bij het reserveren van een tijdslot.

#### Hoeveel begeleiders mogen er tijdens de COVID-19 periode mee naar binnen?

Per gezelschap mogen er maximaal 2 volwassenen mee naar binnen.

#### Hoeveel personen zijn er tegelijkertijd aanwezig in de Monkey Town vestigingen tijdens de COVID-19 periode?

In totaal mogen er 100 volwassenen en kinderen tegelijkertijd in de vestiging aanwezig zijn.

#### Wat zijn de mogelijkheden tijdens het reserveren?

Tijdens deze COVID-19 periode werken wij met verschillende tijdsloten. Een tijdslot duurt 3 uur. Elk tijdslot heeft een eigen kleur, deze krijgt u dan ook toegewezen bij binnenkomst. Zie hieronder de te kiezen tijdsloten. LET OP: vol = vol

Tijdslot	Kleur	Bezoektijden	Entreetijd
Tijdslot 1	Rood	09:00 – 12:00	09:00
Tijdslot 2	Blauw	12:00 – 15:00	12:00
Tijdslot 3	Groen	15:00 – 18:00	15:00

Geldt voor de volgende vestigingen 7 dagen per week:

- Warmond
- Spijkenisse
- Bleiswijk
- Breda
- Heerlen

En voor de volgende vestigingen van ma t/m vrij:

- Diemen
- Amsterdam Osdorp





Tijdslot	Kleur	Bezoektijden	Entreetijd
Tijdslot 1	Rood	10:00 – 13:00	10:00
Tijdslot 2	Blauw	13:00 – 16:00	13:00
Tijdslot 3	Groen	16:00 – 19:00	16:00

Weekentijden voor de volgende vestigingen:

- Diemen
- Amsterdam Osdorp

### Kan ik langer blijven dan mijn tijdslot?

Ja, dit kan op bepaalde dagen en met specifieke omstandigheden. Zo kan je alleen verlengen op onze daldagen (maandag, dinsdag & donderdag) en moet er op dat moment plek zijn in het volgende tijdslot, dit kan dus alleen ter plekken worden bepaald.

### Kost het verlengen extra geld?

Nee, wel vragen we je om mee te werken aan de te volgen stappen.

### Wat zijn de te volgen stappen bij het verlengen van mijn tijdslot?

1. Check op voorhand bij de het personeel of er plek genoeg is in het volgende tijdvak.
2. Is er plek, dan vragen wij je om de vestiging tijdelijk te verlaten en tegelijkertijd met het volgende tijdslot naar binnen te komen.
3. Bij binnenkomst mag je gratis naar binnen en ontvang je een nieuw bandje met de kleur van het desbetreffende tijdslot

Op deze manier kunnen wij goed het overzicht bewaren en weten we zeker dat er geen over capaciteit ontstaat en kunnen wij ons goed houden aan de RIVM-richtlijnen.

### Is mijn 10-rittenkaart geldig tijdens de COVID-19 periode?

Ja, de 10-rittenkaarten zijn geldig. Houdt er wel rekening mee dat in dit geval 1 rit, 2 uur duurt.

### Moet ik ook met een 10-rittenkaart een plaatsje reserveren?

Ja, het is van groot belang dat je altijd reserveert. Op deze manier kunnen wij de stroom aan bezoekers goed reguleren en controleren.





### **Waarom moet ik de volledige prijs betalen als ik maar 4 uur aanwezig kan zijn?**

In deze periode moeten wij er rekening mee houden dat er een bepaald aantal mensen in onze vestigingen mag. Om dit in zo goed mogelijke banen te kunnen leiden hebben wij 2 keuzes overwogen. Keuze 1 was het verhogen van de entree prijzen, keuze 2 was het verkorte van de verblijfsduur.

Omdat wij het belangrijk vinden om zoveel mogelijk van onze trouwe gasten een plaats te bieden voor een betaalbaar uitje dicht bij huis, hebben wij ervoor gekozen om de beschikbare plaatsen onder te verdelen in diverse tijdsloten. Hierbij houden wij ons vaste lage tarief aan.

Daarbij blijkt dat een gemiddeld bezoek aan Monkey Town tussen de 90 en de 150 minuten duurt. Door middel van de 2 uur durende tijdsloten wijken wij hier dus beperkt vanaf.

### **Kan ik in de rij 1.5 meter afstand bewaren?**

Ja, dit is mogelijk.

### **Zijn er schoolreisjes of bezoeken vanuit de BSO/NSO mogelijk?**

Helaas is dit momenteel niet mogelijk met de capaciteit die wij aanhouden tijdens de COVID-19 periode. Hou onze website en social media kanalen in de gaten voor verdere informatie of neem als organisatie contact op met onze klantenservice.

### **Kinderfeestjes**

#### **Kan ik een kinderfeestje organiseren tijdens de COVID-19 periode?**

Nee, dit is helaas niet mogelijk. Wij hebben nu rekening te houden met een bepaald aantal personen wat tegelijkertijd in de vestiging mag. Om zoveel mogelijk kinderen een fijne tijd te bezorgen hebben wij er voor gekozen om deze tot nader orde niet door te laten gaan. Hou onze website en social media kanalen in de gaten voor verdere informatie.

### **Eten en drinken**

#### **Hoe kan ik eten bestellen?**

Tijdens deze periode hebben wij een beperkt aantal kassa's open. Daarbij hanteren wij per vestiging een zogeheten looproute die er voor zorgt dat je tijdens je bestelling zo min mogelijk andere mensen tegen het lijf kan lopen. Na bestelling krijg je een pieper mee naar de tafel, deze wordt overigens na gebruik goed gereinigd. Wanneer de pieper af gaat mag je deze ophalen op het daarvoor bestemde afhaalpunt.

#### **Is er een aangepast menu beschikbaar?**

Ja, in deze periode hebben wij een aangepast menu. Het kan dus zijn dat je iets mist.





### **Hoe zit het met afval?**

Wij vragen je om je eigen afval in de daarvoor bestemde prullenbakken te deponeren. Dit voor de veiligheid van onze eigen medewerkers.

### **Voorzieningen**

#### **Kan ik mijn baby tijdens deze periode verschonen?**

Ja, ook tijdens deze tijd is het van belang dat de aller kleinste een schone luier kunnen krijgen. Deze zullen regelmatig schoon gemaakt worden.

#### **Zijn alle toiletten beschikbaar?**

Tijdens de COVID-19 periode zal er een beperkt aantal toiletten beschikbaar zijn. Dit omdat de toiletten zich in kleine ruimtes bevinden en we willen voorkomen dat er teveel personen zich in die ruimte bevinden. Ook dit is om de 1.5 meter te kunnen waarborgen.

### **Extra informatie over de hygiëne maatregelen**

#### **Invoering extra hygiënemaatregelen**

Iedere Monkey Town vestiging zet een speciale, zichtbare hygiënemedewerker in (herkenbaar aan een opvallend hesje) die zich volledig toelegt op het controleren, faciliteren en handhaven van een verantwoord hygiënebeleid. De hygiënemedewerker controleert de operationele effectiviteit van de verzwaarde hygiënemaatregelen en wijst bezoekers op hun verantwoordelijkheid.

#### **Desinfectans bij entree en in de vestigingen**

Bij de entree van alle Monkey Town locaties is een informatiezuil aanwezig waarop bezoekers attent worden gemaakt op de verzwaarde hygiënemaatregelen. Bij deze informatiezuil zijn desinfectans dispensers aanwezig zodat bezoekers direct bij binnenkomst hun handen kunnen reinigen.

Op verschillende punten in de vestiging waaronder in de zaal, bij de bar en in de toiletten – zijn desinfectans dispensers en papieren handtissues geplaatst zodat bezoekers hun handen en eventueel spullen (zoals hun telefoon) kunnen reinigen.

#### **Waarschuwborden met hygiëneregels**

Op verschillende, duidelijk zichtbare plaatsen in de vestiging (waaronder in de zaal, bij de bar, bij de kassa en bij de toiletten) zijn grote borden geplaatst waarop bezoekers worden geattendeerd op de verzwaarde hygiënemaatregelen en social distancing regels.





### **Extra schoonmaak en hygiënemaatregelen speeltoestellen**

De speeltoestellen worden extra grondig en frequenter gereinigd met professionele schoonmaakmiddelen en desinfectans (met bijzondere aandacht voor de handcontactpunten en handgrepen). Bij alle attracties worden hygiënegebruiksaanwijzingen geplaatst.

### **Overige informatie over onze COVID-19 maatregelen**

#### **Houden jullie je aan de RIVM richtlijnen?**

Ja, Monkey Town vindt veiligheid heel belangrijk. Wij voldoen aan de richtlijnen van het RIVM en overige overheidsrichtlijnen.

- Aangepaste hygiëneregelingen en extra aandacht voor schoonmaak
- Maatregelen genomen om 1,5 meter afstand tussen volwassenen te waarborgen
- Maximaal aantal gasten wordt op elke vestiging beperkt
- Werken alleen op basis van reserveringen om het aantal personen te monitoren
- Elke vestiging heeft een corona verantwoordelijke hygiëne medewerker(st) die de primaire taak heeft alles hygiënisch te houden en gasten aan te spreken bij overtreding van de (huis)regels.

Volgens de RIVM richtlijnen kunnen kinderen onder de 12 jaar met elkaar spelen zonder 1,5 meter regel.

#### **Waarom zijn jullie al open terwijl jullie nog niet weten of het veilig is?**

Op basis van RIVM richtlijnen en besluiten van de overheid denken wij een zo veilig mogelijk speelplezier aan kinderen te kunnen bieden. Wij doen er alles aan om veiligheid en hygiëne zoveel mogelijk te waarborgen.

Wij hebben grote oppervlaktes in onze vestigingen waardoor 1.5 meter maatregelen tussen volwassenen mogelijk is.

#### **Tot wanneer duren deze maatregelen?**

Wij kunnen helaas niet in de toekomst kijken en een definitieve einddatum geven. Wij ontwikkelen mee met de verkregen informatie vanuit het kabinet en de branche organisatie. Zodra er nieuwe ontwikkelingen zijn delen wij dit op onze website en onze social media kanalen.





## Meest gestelde vragen algemeen

### Entree en begeleiding

#### Voor welke leeftijd is Monkey Town?

Kinderen van 1 t/m 10 jaar kunnen terecht bij Monkey Town voor veel speel plezier.

#### Tot welke leeftijd moet er entree betaald worden?

Kinderen van 1 t/m 10 jaar kunnen bij Monkey Town in de speeltoestellen spelen en voor hen moet entree betaald worden. Om misbruik te voorkomen kunnen er per vestiging aanvullende regels gelden voor oudere kinderen.

#### Mogen mijn kinderen bij Monkey Town blijven als ik wegga?

Nee, begeleiding door een volwassene is bij Monkey Town altijd verplicht omdat Monkey Town geen vergunning heeft om als kinderopvang of kinderdagverblijf te functioneren

#### Is er een gedeelte of tarief speciaal voor peuters?

Ja, in veel Monkey Town vestigingen is een speciale peuterzone aanwezig. Kijk op de vestigingspagina van de Monkey Town vestiging bij jou in de buurt. Tijdens de speciale peuterochtenden geldt het peutertarief.

#### Geldt het peutertarief ook in de vakantie en de weekenden?

Nee, het peutertarief geldt niet tijdens vakanties of in de weekenden.

#### Betalen ouders en begeleiders ook entree?

Volwassenen hoeven geen entree te betalen, wel bieden wij verschillende voordeelarrangementen aan om je bezoek zo aangenaam mogelijk te maken. Deze arrangementen zijn **alleen op voorhand** bij te bestellen en kunnen ingewilligd worden tijdens het bezoek aan Monkey Town.

<b>Ouder voordeel arrangement 1</b>	<b>€ 5,00 (normaal 7,50)</b>
-------------------------------------	------------------------------

1 frisdrank naar keuze, 1 warme drank naar keuze + 1 koek inclusief gratis entree
--

<b>Ouder voordeel arrangement 2</b>	<b>€ 7,50 (normaal €15,-)</b>
-------------------------------------	-------------------------------

2 frisdrank naar keuze, 1 warme drank naar keuze + 1 friet met snack (kroket, frikadel, kaassoufflé) Inclusief gratis entree
--





**Tot welke leeftijd is begeleiding verplicht?**

Voor kinderen van alle leeftijden die bij Monkey Town komen spelen is begeleiding door een ouder, verzorger of begeleider altijd verplicht.

**Is de 10-rittenkaart overal geldig?**

Ja, de 10-rittenkaart is geldig in alle Monkey Town vestigingen.

**Hoelang is de 10-rittenkaart geldig?**

De 10-rittenkaart is onbeperkt geldig, wanneer de kaart vol is kan je ter plekken een nieuwe kaart aanschaffen met een leuke korting!

**Is de 10-rittenkaart persoonsgebonden?**

Nee, de 10-rittenkaart is niet persoonsgebonden en kan dus gedeeld worden door meerdere kinderen.

**Kan ik bij Monkey Town vooraf reserveren?**

Ja, reserveren kan via onze website of telefonisch. Kijk voor ons telefoonnummer op de vestigingspagina.

**Kunnen prijzen afwijken of veranderen?**

De geldende entreprijzen zijn onder voorbehoud van tussentijdse wijzigingen en/of wettelijke wijzigingen in het BTW tarief en kunnen van tijd tot tijd worden aangepast.

**Kan ik bij Monkey Town met pin betalen?**

Ja, in al onze vestigingen kan je met pin betalen.

**Is het dragen van sokken bij Monkey Town verplicht?**

Ja, in verband met de geldende hygiënevoorschriften zijn sokken voor kinderen bij Monkey Town altijd verplicht, ook in de zomer en met warm weer.

*Sokken vergeten?* Geen aap overboord: sokken zijn te koop bij de kassa van Monkey Town.

**Zijn jullie open bij warm weer?**

De vaste openingstijden van Monkey Town staan op de vestigingspagina van de Monkey Town vestiging bij jou in de buurt. Kijk voor aangepaste openingstijden in geval van warmte op de vestigingspagina.







## Kinderfeestjes

### **Hoe kan ik een kinderfeestje reserveren?**

Wij zijn 7 dagen per week geopend om je telefonisch te helpen met het reserveren van een kinderfeestje. Je vindt het desbetreffende telefoonnummer op de door jou gekozen vestigingspagina. Ook kan je een reservering maken via ons online reserveringssysteem op de website.

### **Kan ik het tijdstip van mijn kinderfeestje wijzigen?**

Ja, je kan hiervoor telefonisch contact met ons opnemen. Je vindt het desbetreffende telefoonnummer op de door jou gekozen vestigingspagina.

### **Hoe moet ik een kinderfeestje reserveren als er twee jarigen zijn?**

Je kan tijdens het telefonisch reserveren aangeven dat er meerdere kinderen jarig zijn, hier wordt dan rekening mee gehouden.

### **Zijn er vaste tijden voor een kinderfeestje?**

Er zijn geen vaste tijden voor het vieren van een kinderfeestje, wel vragen wij je om een indicatie van de aankomsttijd en wanneer jullie willen gaan eten.

### **Moet ik vooraf de keuze van het eten doorgeven?**

In alle feestpakketten die wij aanbieden is eten inclusief. Je kan er voor kiezen om de bestelling op voorhand al met ons te bespreken. Daarnaast kan er ook worden gekozen om dit ter plekken te bespreken.

### **Betaal ik ook voor een kind dat uiteindelijk niet op het kinderfeestje kan komen?**

Nee, je betaalt alleen voor het aantal kinderen dat op het kinderfeestje aanwezig is.

### **Moet ik het doorgeven als het aantal kinderen dat naar het feestje komt, wijzigt?**

Nee, je kan op de dag zelf bij de kassa doorgeven dat het aantal kinderen is gewijzigd. Wij maken de wijziging dan ter plekke met u in orde

### **Moet ik vooraf betalen voor een kinderfeestje?**

Nee, je kan bij aankomst het bedrag voldoen.

### **Zijn er voldoende zitplaatsen voor alle volwassenen bij een kinderfeestje?**

Ja, er is voldoende zitplaats voor volwassenen in Monkey Town. Voor elk kinderfeestje reserveren we standaard een plaats voor alle kinderen plus twee volwassenen.





**Mogen er kaarsjes op de verjaardagstaart?**

Nee, vanwege brandveiligheidseisen van de brandweer mag er binnen Monkey Town geen open vuur zijn.

**Is de verjaardagstafel versierd en mag ik eigen versiering of themaborden en -bestek meenemen om de tafel te versieren?**

Wij kunnen versiering voor jullie regelen, deze kan je bijbestellen tijdens het reserveren van het feestje.

**Mag ik confetti meenemen?**

Nee, vanwege de problemen met het schoonmaken van de vestiging is het meenemen van confetti of een confettikanon niet toegestaan.

**Mag ik een eigen verjaardagstaart meenemen?**

Ja, je mag je eigen verjaardagstaart meenemen. Monkey Town brengt hiervoor €7,50 per persoon in rekening. Je ontvangt van ons de vorkjes en bordjes en kunnen de taart voor je bewaren in of buiten de koelkast.

**Eten en drinken**

**Mag ik zelf eten of drinken meenemen?**

Nee, in Monkey Town is het in verband met de geldende voedselveiligheidsvoorschriften niet toegestaan eigen eten en drinken mee te nemen. Er geldt een uitzondering voor kinderen met voedselallergieën.

**Mijn kind heeft een voedselallergie, mag ik zelf eten meenemen?**

In geval van voedselallergieën vragen wij je om vooraf telefonisch contact met ons op te nemen.

**Is er een magnetron aanwezig voor babyvoeding?**

Ja, in iedere vestiging is een magnetron aanwezig.

**Is er halal voedsel te krijgen bij Monkey Town?**

Op verschillende vestigingen is er Halal voedsel aanwezig, bekijk de vestigingspagina om er achter te komen of dit ook op de door jouw gekozen bestemming aanwezig is.





### Voorzieningen

#### **Is er internet of wifi aanwezig bij Monkey Town?**

Nee er is geen guest wifi aanwezig op onze vestgingen.

#### **Kan ik mijn baby verschonen?**

Ja, bij Monkey Town zijn voorzieningen aanwezig om je baby te verschonen.

#### **Is er een invalidetoilet aanwezig?**

Niet alle Monkey Town vestigingen hebben voorzieningen voor invaliden. Kijk op de vestigingspagina van de Monkey Town vestiging bij jou in de buurt voor meer informatie.

#### **Kunnen mindervalide kinderen en kinderen met een beperking ook spelen bij Monkey Town?**

Ja, ook mindervalide kinderen en kinderen met een beperking zijn welkom om te spelen bij Monkey Town. Ouders/begeleiders van mindervalide kinderen vragen wij om daarbij extra toezicht te houden en op hun kind te letten. Ouders/begeleiders van oudere/grotere minder valide kinderen (ouder dan 12 jaar) vragen wij om vooraf even contact op te nemen met de vestiging voor advies.

### Overige vragen

#### **Mag ik mijn huisdier meenemen naar Monkey Town?**

Nee, huisdieren zijn bij Monkey Town niet toegestaan in verband met de geldende hygiënevoorschriften. Er geldt een uitzondering voor blinde geleidehonden en hulphonden.

#### **Is er voldoende parkeergelegenheid bij Monkey Town?**

Iedere Monkey Town vestiging beschikt over voldoende gratis parkeergelegenheid bij de vestiging.

#### **Zijn er kluisjes bij Monkey Town?**

Kijk voor de beschikbaarheid van kluisjes op de vestigingspagina van de Monkey Town vestiging bij jou in de buurt.

#### **Is Monkey Town op social media te vinden?**

Ja, Monkey Town staat voor je klaar op Google, Youtube, Facebook en Instagram. Je kan ons vinden door te zoeken op de naam van jouw Monkey Town vestiging.

#### **Ik wil werken bij Monkey Town, hebben jullie vacatures?**

Volg voor actuele vacatures bij de Monkey Town vestiging bij jou in de buurt de vestiging op social media of stuur een e-mail via de vestigingspagina.





**Waar kan ik een klacht indienen?**

We doen iedere dag ons best om iedereen een fijne dag te bezorgen. Mocht er onverhoopt een klacht zijn dan horen wij dat graag. Je vindt onze telefoonnummer en mailadres op de vestigingspagina. Wij gaan ons best doen je klacht te verhelpen.

**Mag ik foto's en video's maken en opnemen binnen?**

Ja, dat mag, maar in verband met de privacy van andere gasten vragen wij iedereen om rekening te houden met andere gasten en de camera voornamelijk op het eigen gezelschap te richten.

**Is een indoor speelparadijs zoals Monkey Town wel schoon?**

Ja, bij Monkey Town vinden wij hygiëne zeer belangrijk. Buiten de dagelijkse schoonmaak houden wij een grote periodieke schoonmaak en worden de ballen grondig en veilig machinaal gereinigd.

