Topdesk | Handleiding Help Center





EuroParcs Group | maart 2023



Welkom bij de handleiding voor Topdesk

Welkom bij de handleiding voor ons Help Center Topdesk. Als eigenaar van een vakantiehuis heeft u een goede investering gedaan door een woning te kopen die u kunt delen met anderen om blijvende herinneringen te creëren. Het beheren van een vakantiehuis is echter veel werk zijn en het kan moeilijk zijn om de verschillende taken te combineren die nodig zijn om uw eigendom goed te laten draaien. Dat is waar EuroParcs u een handje helpt.

Deze handleiding is bedoeld om al onze eigenaren een uitleg te geven over het gebruik van het Help Center Topdesk. Of u nu een nieuwe eigenaar van een woning bent die op zoek is naar de eerste stappen of een ervaren eigenaar die antwoord zoekt op vragen die bij u speelt, deze handleiding heeft iets voor u. Dus laten we aan de slag gaan en leren hoe het Help Center Topdesk u kan helpen.

Eigenaren startpagina

- Navigeer naar www.europarcs.nl/eigenaren
- Hier kiest u voor de MijnEuroParcs of het Help Center Topdesk
- U wordt hier direct doorgestuurd naar de juiste pagina van uw keuze.









1. Aanmelden / inloggen

- Kies "Ga direct naar Topdesk | Help Center
- Voer uw gebruikersnaam (gelijk aan het bij ons bekende e-mailadres) en wachtwoord in en klik op "inloggen"
- Heeft u nog geen wachtwoord of bent u deze vergeten; klik dan op 'Wachtwoord vergeten'.







2. Startpagina

Zodra u bent ingelogd, komt u in het Topdesk | Help Center van EuroParcs terecht.

In het Help Center kunt u navigeren op basis van 6 hoofdblokken. Hier vind u alle informatie over het eigenaar zijn bij EuroParcs. Indien u niet vindt wat u zoekt kunt u hier ook een melding aanmaken of een vraag stellen.



Bovenaan de startpagina ziet u een balk staan met daarin vermeld "Waarmee kunnen wij u helpen?".

Via deze zoekbalk kunt u met steekwoorden zoeken

naar alle inhoud op het Help Center waaronder:

- Alle informatie
- Uw eigen gemaakte meldingen door middel van steekwoorden
- Meldingen die u kunt aanmaken door middel van een formulier

Dit gedeelte is ook gekoppeld met de button "Veel gestelde vragen". Wanneer u een vraag heeft, kunt u deze in de balk intypen. Mocht het systeem de vraag,

of een gedeelte hiervan, herkennen komt er een passend antwoord naar voren.



3. Uitleg per blok

Mijn account

Hier kunt u uw meldingen terugvinden en vind u de informatie over het wijzigen van gegevens.

Mijn Meldingen

Via deze button kunt u alle meldingen die tot nu toe door of voor u zijn aangemaakt. Dit overzicht staat automatisch geselecteerd op "Open" meldingen. Wilt u uw reeds gesloten meldingen bekijken, kunt u de selectie aanpassen naar "Gesloten" of "Alle Statussen".

STARTPAGINA > MIJN AANVRAGEN	
Mijn aanvragen	
Tonen	Open 🗸
	Open
Er zijn g	Gesloten
	Alle statussen



Gegevens wijzigen

Via deze button kunt u een melding maken om uw gegevens te laten wijzigen. We kunnen bijvoorbeeld uw NAW gegevens, telefoonnummer, e-mailadres, bankrekeningnummer en/of btw nummer wijzigen.







Mijn woning

Binnen de woning

Onder mijn woning treft u meer informatie over zaken binnen en buiten uw woning. Tevens kunt u via deze weg ook een vraag/opmerking/verzoek indienen.

STARTPAGINA > MIJN WONING

Mijn woning



Vind hier alle informatie over interieur en onderhoud binnen de woning en registreer uw melding



Buiten de woning

Vind hier alle informatie over onderhoud en voorzieningen buiten de woning en registreer uw melding

Wilt u uw woning verkopen?

墙

Aanbieden accommodatie

Aanbieden accommodatie

Bezichtiging plannen

Binnen de woning

Via deze button kunt u meer informatie teruglezen en vragen stellen over bijvoorbeeld:

- Inventaris/interieur
- Onderhoud
- Vervanging of reparaties
- Schoonmaak
- Warmtevoorzieningen
- Internet & televisie
- Sanitair

Buiten de woning

Via de button "Buiten de woning" treft u meer informatie over zaken zoals:

- Tuinonderhoud
- Schoonmaak buitenkant
- Schuur/berging
- Park gerelateerde zaken

Verkoop

Indien u uw woning wilt verkopen of meer informatie wenst over de verkoop van uw accommodatie dan kunt u op deze button klikken. Vervolgens heeft u de keuze uit de volgende buttons:

- Aanbieden accommodatie
- Bezichtiging plannen







Verhuur informatie

Via de button verhuur informatie treft u meer informatie over zaken als het omzet- verdeelsysteem, reserveringen en langverhuur. Hier kunt u ook uw vragen stellen over verhuur gerelateerde zaken.



Rendement en Omzet- / verdeelsysteem

Via de button rendement en omzet- / verdeelsysteem treft u meer informatie over onderwerpen zoals het omzet- verdeelsysteem en uw rendement. Indien u een vraag heeft over één van deze onderwerpen kunt u aan de rechterzijde uw vraag indienen.

Reserveringen

Wilt u graag zelf verblijven, heeft u gasten gevonden of heeft u een vraag over een reservering dan kunt u hier meer informatie vinden. De volgende formulieren kunt u hier invullen:

- Aanvraag of wijziging reservering voor een gast
- Aanvraag of wijziging reservering voor mijzelf

LET OP: door het invullen van bovengenoemde formulieren is de reservering nog niet definitief.

Langverhuur (StayXL)

Onder deze button kunt u meer informatie opvragen over langverhuur. Daarnaast kunt u ook een aanvraag indienen mocht u iemand in uw netwerk hebben die voor langere tijd graag wil verblijven in uw accommodatie.







Start uw verhuur

Bij start uw verhuur kunt u zich inlezen hoe u de verhuur van uw woning kunt starten. Hierin staat het proces uitgelegd welke stappen hiervoor worden doorlopen binnen EuroParcs. Indien u geïnteresseerd bent kunt u het formulier 'Interesse tonen in verhuur' invullen. Vervolgens wordt er contact met u opgenomen over de verhuur van uw accommodatie.



Facturatie informatie

Via de button facturatie informatie vindt u meer informatie over energienota's, de verhuurafrekening indien u de woning verhuurd, reparaties/onderhoudsfacturen, de jaarnota en kunt u een betalingsafspraak aanvragen.



Energie

Heeft u een vraag over uw energienota, voorschot of meterstanden? Dan kunt u onder deze button meer informatie vinden. Indien u een vraag heeft die door de informatie niet beantwoord is dan kunt u daar op de blauwe button 'vraag energie' klikken om een vraag te stellen.





Verhuurafrekening

Onder deze button vindt u meer informatie over de verhuurafrekening en over de wijze van het afrekenen. Wanneer u nog steeds een vraagt heeft dan kunt u rechts bovenin via de blauwe button uw vraag stellen.

Reparaties/onderhoudsfacturen

Heeft u een reparatie- of onderhoudsfactuur ontvangen waar u vragen over heeft? Dan kunt u hier meer informatie vinden over reparaties/onderhoudsfacturen en uw vraag stellen.

Jaarnota

Via deze button vindt u alle informatie met betrekking tot de jaarnota. Heeft u vragen over de jaarnota? Dan kunt u hier een vraag stellen.

Betalingsafspraak

Wanneer u een factuur in termijnen wilt betalen, dan kunt u hier het verzoek tot betalen in termijnen aanvragen.



Contact informatie

Via de button contact informatie treft u meer informatie over het Eigenaren Contact Centrum. Hierin staan bijvoorbeeld het telefoonnummer wat u kan bereiken bij eventuele vragen over uw woning, facturatie, verhuur etc. Tevens staan hier ook de openingstijden van de afdeling. Naast telefonisch contact en contact via Topdesk kunt u ook met het Eigenaren Contact Centrum chatten via Topdesk.

Dit is mogelijk via de button die u recht onderin uw scherm ziet:

🚺 Een chat starten

Indien u de button chat is niet beschikbaar ziet, dan betekent het dat de afdeling gesloten is, of dat het op dat moment druk is.





4. Nieuws en storingen

Op het beginscherm treft u aan de linkerzijde het kopje 'Nieuws' met de meest recente nieuwsberichten.

Hier worden de onderwerpen van de twee laatst gecommuniceerde nieuwsberichten getoond. Door op een onderwerp te klikken, opent zich het gehele nieuwsbericht. Door op "Toon alle" te klikken worden alle nieuwsberichten over de afgelopen periode getoond.

Indien er een storing EuroParcs breed is, dan treft u onder het blok nieuws een blok waarin staat 'Actuele Storingen'. Indien er geen



blok met actuele storingen staat, dan vinden er op dat moment ook geen storingen plaats binnen EuroParcs. Wanneer u een storing ziet staan kunt u hierop klikken voor meer informatie, mocht u ook last hebben van dit probleem kunt u rechts klikken op de button 'ik heb hier last van'. U wordt vervolgens op de hoogte gehouden van de storing wanneer er een update is. Ook wanneer de storing verholpen is ontvangt u hierover een bericht.





5. Persoonlijk profiel

Rechts bovenin ziet u uw eigen naam vermeld staan. Wanneer u hierop klikt, komt er een keuzemenu naar voren met hierin de volgende opties:

- Persoonlijk profiel
- 'Park'-details
- Uitloggen

Onder de button "Persoonlijk profiel" vindt u uw NAW- en contactgegevens en de gegevens betreffende de accommodatie(s) waar u eigenaar van bent. Tevens is het mogelijk om uw wachtwoord voor uw account te wijzigen. Wilt u de taalinstellingen wijzigen? Dan kunt u via vermeld komen te staan. uw persoonlijk profiel klikken op de button 'Taal veranderen'. Vervolgens kunt u de taal instelling wijzigen. Na het opslaan wijzigt uw Topdesk naar "Uitloggen". de door u gewenste taal.

Onder de button "'Park'-details" vindt u de volledige gegevens betreffende het EuroParcs resort waar u de accommodatie(s) aangeschaft heeft. Mocht u eigenaar zijn op meerdere EuroParcs resorts dan zal hier "Meerdere parken"

Wilt u uitloggen dan kiest u voor de button

6. Vragen

Bij vragen over het Help Center Topdesk kunt u het Eigenaren Contact Centrum telefonisch benaderen via

088 – 070 8060 op de volgende momenten:

Maandag: 09:00 uur tot 20:00 uur Dinsdag tot en met Vrijdag: 09:00 uur tot 16:30 uur 10:00 uur tot 16:00 uur Zaterdag:



