

## **Meest gestelde vragen Mijn Bonus Box**

### **Hoe meld ik mij aan voor de Bonus Box?**

Om gebruik te kunnen maken van de Bonus Box moet je ervoor zorgen dat je de optie in jouw [profiel](#) voor de persoonlijke aanbiedingen hebt geactiveerd. Zodra dit is ingesteld kan je via de AH app (versie 7.13) gebruik maken van de Bonus Box en wekelijks 5 producten activeren waarop jij graag bonuskorting ontvangt. De versie van jou AH app vind je in jouw profiel bij instellingen. Ontving je altijd al Persoonlijke Bonusaanbiedingen, dan zal je nu wekelijks de Mijn Bonus Box ontvangen. Wanneer je de Mijn Bonus Box voor het eerst opent, zal je een korte uitleg zien van de Mijn Bonus Box.

### **Is de Bonus Box de vervanger van de bekende en huidige Persoonlijke Bonus?**

Ja, de wekelijkse Persoonlijke Bonus komt te vervallen en hiervoor in de plaats introduceren we de Bonus Box.

### **Gaat de Bonus Box de huidige reguliere aanbiedingen vervangen?**

Zeker niet! De reguliere Bonusaanbiedingen zullen blijven bestaan, de extra aanbiedingen van de Bonus Box komen daar nog een keer bovenop.

### **Kan ik na het activeren van de Bonus ook nog producten wisselen voor niet gekozen producten?**

Nee het is op dit moment niet mogelijk om na het activeren van een Bonus Box product het product te deactiveren om op deze manier een ander product te kiezen. Het geactiveerde product staat dus vast.

### **Kan ik meerdere stuks van de geactiveerde Bonus Box producten kopen tegen de Bonusprijs? En is hierbij een maximum van het aantal te kopen producten?**

Jazeker! Je kan de geactiveerde producten meerdere keren kopen tegen de Bonusprijs. Er is geen maximum, met daarbij uitzondering op enkele producten die je online kan bestellen.

### **Van wanneer tot wanneer kan ik de Bonus Box producten die ik activeer tegen de Bonusprijs kopen?**

Iedere vrijdag kan je een nieuwe Bonus Box uitpakken. De geactiveerde producten uit deze box zijn dan tegen de Bonusprijs te koop vanaf de maandag de week erop. De Bonus Box volgt het bekende Bonus ritme van de reguliere Bonusaanbiedingen.

### **Mijn Bonus Box producten zijn niet relevant. Hoe kan dat?**

In het begin als je jouw Bonuskaart net geactiveerd hebt, moeten we je nog even leren kennen. Gebruik daarom enkele keren je geactiveerde Bonuskaart bij het doen van boodschappen. Je zal zien dat je na loop van tijd relevante aanbiedingen krijgt die goed bij je passen.

### **Ik wil de Bonus Box openen voor volgende week, maar kan alleen kiezen uit de huidige Bonus Box van deze week. Hoe kan dat?**

Iedere week ontvang je op vrijdag een nieuwe Bonus Box. Wil je de Bonus Box van volgende week uitpakken? Wijzig dan in de AH app de periode waarover je Bonusaanbiedingen wilt zijn. Verander de optie 't/m zondag' naar 'vanaf maandag'.

### **Kan ik de Bonus Box producten tegen de Bonusprijs kopen zonder deze te activeren in de AH app?**

Nee, dat kan niet. Je kan het product alleen voor de Bonusprijs krijgen als je het hebt geactiveerd.

### **Waarom moet ik de producten uit de Bonus Box activeren?**

Door het activeren van de producten uit de Bonus Box kunnen wij jou in de toekomst van nog betere aanbiedingen voorzien. Op deze manier kunnen we een nog relevanter aanbod voor jou realiseren.

### **Waarom kan ik in de Bonus Box vijf van de tien producten activeren?**

In de Bonus Box ontvang je wekelijks 10 producten die speciaal voor jou zijn geselecteerd. Uit deze selectie kan je wekelijks vijf producten kiezen, welke je tegen een scherpe actieprijs kan kopen.

### **Verstoring**

#### **Ik kan het product uit de Bonus Box niet activeren, wat nu?**

Wanneer je een product niet kan activeren, start dan de AH app opnieuw op en probeer opnieuw het product te activeren. Zodra dit alsnog niet lukt, neem dan contact op met de Albert Heijn Klantenservice.

#### **De Bonuskorting is niet verrekend op mijn product(en) uit de Bonus Box, wat nu?**

Controleer of je de juiste Bonuskaart hebt gebruikt bij het doen van boodschappen. Wanneer je niet dezelfde Bonuskaart gebruikt als degene die in de AH app is geregistreerd ontvang je niet de Bonuskorting op de Bonus Box producten. Daarnaast kan het helaas in uitzonderlijke gevallen gebeuren dat er door (tijdelijke) technische verstoringen de Bonuskorting niet wordt verrekend over de geactiveerde Bonus Box producten. Heb je dit product besteld bij AH online, neem dan contact op met de Klantenservice. Heb je dit product gekocht in de winkel, ga dan met je kassabon terug naar de winkel. Hier kunnen ze jou helpen.

### **Winkel**

#### **Hoe kan het dat ik producten uit de Bonus Box heb geactiveerd, maar dat deze niet in het assortiment van de winkel zit?**

Bij het toewijzen van Bonus Box producten houden we rekening met de door jou eerder gekochte producten. Is het product niet beschikbaar dan kan dit meerdere redenen hebben. Het kan hierbij voorkomen dat de betreffende winkel waar je boodschappen doet niet alle producten uit de productgroep in het assortiment heeft.

#### **Hoe kan het dat ik producten uit de Bonus Box heb geactiveerd, maar deze (tijdelijk) niet beschikbaar zijn in mijn winkel?**

Dit kan verschillende oorzaken hebben, mogelijk dat het tijdelijk is uitverkocht. Is het product tijdelijk niet beschikbaar dan kan je hiervoor in de winkel een reclamecheque aanvragen, waarmee je het de volgende week voor dezelfde actieprijs het product alsnog kan kopen.

#### **Tot wanneer kan ik Mijn Bonus Box producten activeren om hiervan ook gebruik te maken gedurende het doen van boodschappen?**

Het is mogelijk om tijdens het winkelen producten uit de Bonus Box te activeren en hierna tegen Bonusprijs te kopen. Doe je boodschappen via zelfscan dan kan je de producten ook nog activeren terwijl je de boodschappen aan het doen bent. Doe je dit echter pas op het moment dat je aan de kassa staat, dan is dit niet meer mogelijk. Doe het dus voordat je boodschappen gaat doen. Op deze manier ben je er zeker van dat de korting goed wordt verrekend.

### **Albert Heijn Online**

#### **Tot wanneer kan ik Mijn Bonus Box producten activeren om hiervan ook gebruik te maken gedurende het doen van een online bestelling?**

Je kunt je Bonus Box aanbiedingen activeren tot het moment waarop jij je bestelling nog kan wijzigen (een dag van te voren). De korting wordt dan nog automatisch verrekend met het totaalbedrag van jouw bestelling.

### **Hoe werken de aanbiedingen uit de Bonus Box bij producten die ik bestel voor een online bestelling die over twee of meer weken worden geleverd?**

Je bezorgmoment bepaalt je Bonuskorting. Dit geldt zowel voor de reguliere Bonusaanbiedingen als die van de Bonus Box.

### **Hoe herken ik op mijn bevestigingse-mail welke producten ik uit de Bonus Box heb besteld?**

De bestelde Bonus Box producten worden in de bevestigingse-mail weergegeven onder het kopje 'Bonusvoordeel'. Hierbij wordt product specifiek de type korting benoemd en het Bonusvoordeel weergegeven.

### **Hoe herken ik op de pakbon de producten die ik heb besteld uit de Bonus Box?**

Op de pakbon worden alle gekochte Bonus Box producten getoond onder de noemen 'Bonus Box korting'.

### **Hoe herken ik op de factuur de producten die ik heb besteld uit de Bonus Box?**

Op de factuur staat het totale Bonusvoordeel. Met daaronder per product een omschrijving van de van/voor prijs is.

## **Overig**

### **Hoe kan ik gebruik maken van de Bonus Box, zonder dat ik mijn Bonuskaart personaliseer?**

Helaas, dat kan niet. We kunnen alleen de aankoopgeschiedenis op een geactiveerde Bonuskaart gebruiken om jouw Bonus Box te vullen met relevante aanbiedingen.

### **Hoe kan ik gebruik maken van de Bonus Box producten nu ze alleen in de AH App worden aangeboden?**

Je kan alleen de aanbieding activeren via de AH app. Deze kan je downloaden via de Google Play store of de App Store. Mocht je niet over een mobiele telefoon beschikken dan kan je niet van de Bonus Box aanbiedingen gebruik maken. Uiteraard kun je wel van alle andere wekelijkse aanbiedingen gebruik maken.

### **Ik heb geen smartphone en had altijd Persoonlijke Bonus, waarom krijg ik nu niets meer?**

We zijn gestopt met Persoonlijke Bonus. We kregen van klanten terug dat ze veel liever zelf hun aanbiedingen kiezen. Daarom hebben we de Bonus Box geïntroduceerd in de AH app. Want met de app kan je heel makkelijk en overal zelf je aanbiedingen kiezen.

### **Geldt dit ook voor zakelijke klanten?**

We verwachten dat de Bonus Box in december ook beschikbaar zal zijn voor alle zakelijke klanten. Uiteraard informeren we je tijdig zodra de box voor je klaarstaat.

### **Ben ik verplicht om de geactiveerde Bonus Box producten te kopen?**

Nee je bent niet verplicht de geactiveerde Bonus Box producten te kopen.

### **Moet ik de geactiveerde Bonus Box producten al afrekenen in de AH app?**

Nee je rekent de Bonus Box producten niet af in de AH app, maar doet dit pas in de winkel of bij je online bestelling zodra je de product koopt of geleverd krijgt.

### **Hoe werkt de 10% korting bij zes flessen wijn wanneer de wijn ook in Mijn Bonus Box zit?**

Het is niet mogelijk dat een of meerdere producten in de nationale/reguliere Bonus is en op hetzelfde moment ook in jouw Bonus Box aanwezig zijn. Hier wordt in de selectie van producten rekening mee gehouden. Indien je als klant wijn in de Bonus Box ontvangt, dan zal de 10% wijnkorting bij aankoop van zes flessen wijn niet geldig zijn.

**Hoe werken de Bonus Box aanbiedingen en een gekoppelde Bonuskaart samen? Kan ik gebruik maken van degene waarmee ik een gekoppelde Bonuskaart heb?**

Indien je de Bonuskaart hebt gekoppeld met een vriend of vriendin, dan kan je de aanbiedingen van een ander inzien. Dit betekent dat je de producten ziet die speciaal voor jou zijn geselecteerd, maar ook de producten die van je vriend of vriendin. Dit betekent dat je in totaal kan kiezen uit 20 producten of minder, indien jij en je vriend of vriendin dezelfde producten in de Bonus Box krijgen aangeboden. Van deze producten mag jij er maximaal 5 activeren. Deze geactiveerde producten zijn specifiek voor jou en kunnen verschillen t.o.v. je vriend of vriendin die mogelijk 5 andere producten heeft geactiveerd. Jullie kunnen dus samen 10 producten activeren.

**Ik heb producten in de Bonus Box geactiveerd, maar deze producten kan ik niet bestellen bij AH Compact. Hoe kan dit?**

In de AH app activeer je de producten uit de Bonus Box, daar waar het totaal assortiment van Albert Heijn beschikbaar is. Mocht je bij AH Compact boodschappen willen bestellen dan is hier keuze uit een selectie van het totaal assortiment, wat kan betekenen dat het geactiveerde Bonus Box product niet te bestellen is.

**Kan ik ook gebruik maken van de Bonus Box aanbiedingen als Belgische klant?**

Ja dit kan.