

## **Meest gestelde vragen Albert Heijn Koopzegels**

### **Hoe kan ik mij aanmelden om digitale Koopzegels te sparen?**

Digitaal Koopzegels sparen kan via de Albert Heijn app op je mobiele telefoon en wordt ondersteund vanaf Android 5.0 en iOS 11. Hier leggen we je precies uit hoe je digitaal Koopzegels sparen kan activeren op je mobiel [[www.ah.nl/koopzegels](http://www.ah.nl/koopzegels)]. Zorg ervoor dat je de laatste versie van de Albert Heijn app hebt gedownload, anders zie je de Koopzegels banner niet in de app. Je moet ook een Albert Heijn account met een geregistreerde Bonuskaart hebben om digitaal Koopzegels te kunnen sparen. Dit is nodig zodat we je makkelijk kunnen identificeren met jouw gegevens als je bijvoorbeeld laat uitbetalen aan de kassa.

### **Stoppen jullie met de fysieke Koopzegels?**

Ja, uiteindelijk stoppen we met de fysieke Koopzegels. We geven klanten t/m 31 december 2020 de tijd om hun Koopzegelboekje[s] nog vol te plakken met fysieke zegels. Daarna is het alleen nog maar mogelijk om digitale Koopzegels te sparen.

### **Waarom kan ik geen fysieke Koopzegels kopen bij de zelfscankassa?**

Vanwege de coronaregels die wij nakomen. We willen namelijk hand-tot-hand contact vermijden en de 1,5 meter afstand houden. Loop even langs de servicebalie met je kassabon. Daar kan je ze achteraf kopen als je bij de zelfscan bent geweest.

### **Kan ik Koopzegels kopen bij mijn online bestellingen?**

Koopzegels kunnen zowel bij een online bestelling als bij een winkel aankoop digitaal worden gespaard. Meld je aan voor het digitale spaarprogramma in de AH app en je spaart bij iedere aankoop bij Albert Heijn voor Koopzegels. Vanaf 1 juni kan je als je online je boodschappen doet achteraf geen fysieke koopzegels meer kopen in de winkel op vertoon van je factuur.

### **Over welk bedrag kan ik Koopzegels kopen?**

Je kan Koopzegels kopen over het netto te betalen bedrag boven 1,- euro. Het aantal AH Koopzegels wordt berekend over het totale bedrag op de kassabon na aftrek van: de 35%-kortingsstickers, de (persoonlijke) Bonuskortingen, sterke drank, tabak, zuigelingenvoeding tot 1 jaar, boeken, telefoonkaarten, postzegels, cadeaukaarten en -bonnen, loten, beltegoed en statiegeld.

### **Hoe werkt het uitbetalen van een (vol) digitaal Koopzegelboekje?**

Bij het uitbetalen van digitale koopzegels heb je je smartphone én de AH app nodig. Op je overzichtspagina van je Koopzegels, vind je de knop: "Koopzegels uitbetalen". Als je deze knop aanklikt, krijg je je uitbetaalcode te zien. De code geef je aan de kassière of vul je in bij de zelfscankassa. Zo kun je je Koopzegels uitbetalen. De code wordt telkens ververs, je kan dus geen

screenshot van de code maken en de foto meenemen naar de winkel. Je hebt je telefoon dus echt nodig bij het uitbetalen.

### **Volgens mij klopt het aantal zegels die zijn bijgeschreven niet. Hoe kan ik dit controleren?**

In de app zie je onder 'Koopzegels' de transactie historie van jouw Koopzegels. Deze kan je zelf controleren met jouw gekochte boodschappen.

### **Kan ik mijn kassabon ook opvragen in mijn account?**

Op dit moment is de kassabon online niet op te vragen. Je kan wel altijd een kopie van jouw kassabon opvragen in de winkel van aankoop bij de servicebalie.

### **Mijn zegels zijn niet bijgeschreven in de app. Wat nu?**

Wacht tot de volgende dag. Het kan soms even duren voordat de bijschrijving van jouw Koopzegels is verwerkt. Zijn de koopzegels de volgende dag nog niet bijgeschreven? Ga dan terug naar de winkel waar je je boodschappen hebt gedaan en neem bij voorkeur de kassabon mee. Heb je online boodschappen gedaan? Neem dan contact op met de Klantenservice.

### **Ik zie de Koopzegels pagina niet in de app, hoe kan dit?**

Je moet de laatste versie van de Albert Heijn app hebben om de koopzegels pagina te zien. Update de app en probeer opnieuw.

### **Welke OS versies van de mobiele telefoon worden ondersteund?**

Vanaf Android 5.0 en iOS 11.

### **Kan ik samen met mijn partner of ander familielid digitaal Koopzegels sparen?**

Koopzegels sparen is persoonlijk en je spaart via je eigen ah.nl profiel en je daaraan gekoppelde Bonuskaart. Sommige mensen hebben hun profiel gekoppeld, zodat ze bijvoorbeeld dezelfde persoonlijke Bonusaanbiedingen ontvangen. In dit geval werkt het digitaal sparen niet. Wat je wel kan doen is dat je inlogt in de AH app op hetzelfde profiel als dat van je partner, familie, etc. Je bent dan beiden ingelogd op de eigen mobiel via hetzelfde account.

### **Kan ik de volle Koopzegelboekjes ook laten uitbetalen aan de kassa als verrekening op mijn boodschappen?**

Ja dit kan. Bij de zelfscan moet hiervoor wel altijd het aankoop bedrag hoger zijn dan de waarde die de volle koopzegel boekjes vertegenwoordigen. Voor één vol boekje geldt dus een minimaal bedrag van € 52,- omdat bij de zelfscan geen geld kan worden terug gegeven.

**Op welk moment zie ik als Online klant de Koopzegels in de Albert Heijn app terug?**

Op het moment dat we de boodschappen hebben bezorgd en er is afgerekend worden de Koopzegels bijgeschreven. Heel soms zit er nog een vertraging in de verwerking.

**Ik spaar digitaal, maar wil voor één keer fysieke Koopzegels kopen. Kan dat?**

Nee dit is niet mogelijk.

**Ik wil even geen Koopzegels kopen (pauzeren), kan dat?**

Ja, het pauzeren van sparen voor digitale Koopzegels is mogelijk via de Albert Heijn App. Heel Eenvoudig door te klikken op 'pauzeren'. In deze periode kan je wel je gespaarde digitale Koopzegels laten uitbetalen.

**Een rendement van 6%? Hoe dan?**

Je spaart met 490 zegels je boekje vol waarvoor je €49,- hebt betaald. Hierover krijg je €3,- extra premie. Als je je volle boekje laat uitbetalen ontvang je €52,-

**Hoe werkt de premie op de gespaarde digitale Koopzegels? Is dat exact hetzelfde als de fysieke zegels en boekjes?**

Ja, dit werkt op precies dezelfde manier. €0,50 premie vanaf 255 zegels en €3,- bij 490 zegels.

**Zit er een maximum op het te sparen volle Koopzegelboekjes?**

Nee, daar zit geen maximum aantal op.

**Hoeveel boekjes mag ik tegelijk inleveren?**

Je kan maximaal 3 volle Koopzegelboekjes inleveren per keer dat je boodschappen doet. Ook boekjes die nog niet helemaal vol zijn mag je gewoon verrekenen op je boodschappen of contant laten uitbetalen bij de servicebalie.

**Ik heb nog fysieke zegels/boekjes, maar ook digitale zegels gespaard. Kan ik dit samenvoegen? Of hoe werkt het uitbetalen als ik beide wil inleveren?**

Wanneer je nog fysieke zegels hebt, maar je wilt deelnemen aan het digitale spaarprogramma, dan kan dit. In de winkel kunnen jouw fysieke Koopzegels omgezet worden naar digitale Koopzegels. Ook kan je besluiten de fysieke zegels van een incompleet of vol spaarzegelboekje om te zetten naar digitale Koopzegels. Dit kan de medewerker bij de servicebalie voor jou doen.

### **Ik heb geen smartphone maar word nu gedwongen om digitaal Koopzegels te sparen.**

We proberen boodschappen steeds makkelijker te maken voor onze klanten. Hierbij geeft het overgrote deel van onze klanten aan dat ze graag Koopzegels digitaal willen sparen in de Albert Heijn app. Digitale Koopzegels zijn namelijk veilig opgeslagen in de app, kunnen niet meer kwijtgeraakt worden, sparen gaat automatisch en het scheelt veel gedoe met plakken. Daarnaast scheelt het ook veel papier wat gunstig is voor het milieu. Als er vanuit onze klanten behoefte is om Koopzegels ook via ah.nl te sparen, zullen wij onderzoeken of dit een mogelijkheid is.

### **Waarom heten de spaarzegels nu Koopzegels? Eerder stond er spaarzegels op de zegels en boekjes.**

Na uitgebreide klant- én medewerkersonderzoek rondom het AH Spaarzegel programma, kregen we terug dat het in de volksmond "koopzegels" wordt genoemd. We grijpen dit moment aan om het programma vanaf nu dan ook gewoon AH Koopzegels te noemen.

### **Waarom staat er op de fysieke zegels [en boekjes] nog 'Spaarzegels'?**

Omdat we gaan stoppen met de fysieke variant van het Spaar/Koopzegelprogramma, hebben we besloten de zegels en boekjes niet opnieuw te drukken, maar onze bestaande voorraad op te maken.

### **Kan ik voor andere spaaracties kiezen voor fysieke zegels maar wel digitale Koopzegels sparen?**

Ja, deze keuze maak je in de Albert Heijn app. Je kan zelf opgeven of je digitaal spaart voor spaaracties en/of Koopzegels.

### **Kan ik digitale Koopzegelboekjes of losse zegels ook delen met iemand anders?**

Nee, op dit moment is dat nog niet mogelijk. We weten dat dit een behoefte is van onze klanten en werken aan deze mogelijkheid. Wanneer dit mogelijk is zullen we je hierover informeren.

### **Kan ik de volle Koopzegelboekjes laten uitbetalen op mijn bankrekening?**

Op dit moment is dit niet mogelijk.

### **Ik ben mijn Bonuskaart kwijt en deze moet geblokkeerd worden. Wat gebeurt er dan met mijn gespaarde Koopzegels? Hoe krijg ik mijn Koopzegels dan inzichtelijk?**

De Koopzegels blijven gekoppeld aan jouw account en blijven zichtbaar in de Albert Heijn app. Je Bonuskaartnummer staat altijd in de app. Dus deze kun je scannen in de winkel. Wil je toch een nieuwe fysieke Bonuskaart? Haal dan een nieuwe in de winkel en wijzig het nummer van de

verloren Bonuskaart met je nieuwe Bonuskaartnummer in je account op [www.ah.nl/mijn](http://www.ah.nl/mijn), waarna je de nieuwe kaart kunt gebruiken om Koopzegels te sparen.

### **Ik wil per direct mijn Albert Heijn.nl account verwijderen, wat gebeurt er dan met de gespaarde Koopzegels?**

Het is alleen mogelijk om een account te verwijderen als je Koopzegels zijn uitbetaald en je balans weer op € 0,- staat. Je moet hiervoor dus eerst al je digitale Koopzegels laten uitbetalen. Digitale Koopzegels kunnen dus nooit verloren gaan.

### **Mijn partner is overleden en had nog Koopzegels op zijn/haar account. Hoe kan ik deze ontvangen?**

Neem hierover contact op met onze klantenservice. Je kan dit alleen ontvangen als je kan aantonen dat je erfgenaam bent of kan aantonen dat aan jou de waarde van de boekjes is toebedeeld. Dit kan dus ofwel uit het testament volgen of uit de boedelverdelingsafspraken.

### **Waarom kan ik alleen meedoen onder het persoonlijke Bonusprogramma?**

De digitale koopzegels vertegenwoordigen echt geldwaarde, want het is immers jouw spaargeld. Je moet dit makkelijk kunnen beheren en laten uitbetalen. Daarom hebben we ter verificatie voor het kunnen uitbetalen bijvoorbeeld jouw klantgegevens nodig.

### **Zijn mijn Koopzegels wel veilig in de Albert Heijn app?**

Jouw digitale koopzegels maken onderdeel uit van het Persoonlijke Bonusprogramma van Albert Heijn, daar waar al jouw klantgegevens staan vermeld. Onze AH App heeft hoge privacy-en beveiligingseisen waardoor jouw Koopzegels altijd veilig opgeslagen zullen zijn in de app.

### **De code voor het uitbetalen van digitale koopzegels wordt niet zichtbaar in de AH app, wat nu?**

Als de code voor het uitbetalen van digitale koopzegels niet zichtbaar wordt, raden we je aan de AH App volledig af te sluiten (weg swipen) en opnieuw op te starten. Controleer daarnaast of je beschikt over de AH App versie vanaf 7.8. Mocht hierna de code niet zichtbaar worden, neem dan contact op met de klantenservice.

### **Kan ik mijn volle digitale koopzegelboekjes wel uit laten betalen in de winkel zonder internetverbinding?**

Ja, uitbetalen van digitale koopzegels met code werkt ook zonder internetverbinding.

**Ik vind het niet handig dat ik nu bij het uitbetalen van mijn digitale koopzegels mijn mobiele telefoon mee moet nemen. Waarom is deze keuze gemaakt?**

Digitale koopzegels zijn uitsluitend beschikbaar in de AH App en voor het uitbetalen dien je daarom je mobiele telefoon mee te nemen naar de winkel. De code is weer een extra stap die we zetten om je digitale koopzegels nog veiliger te maken.

**Ik heb mij aangemeld op een mobiele telefoon van iemand anders en beschik zelf niet over een mobiele telefoon waarop ik koopzegels kan sparen. Hoe kan ik nu mijn Koopzegels zelfstandig uit laten betalen?**

Aanmelden met de mobiele telefoon van iemand anders raden wij af. Digitale Koopzegels zijn persoonlijk. Door jezelf aan te melden via de telefoon van iemand anders heeft deze persoon ook toegang tot jouw digitale koopzegels. Na introductie van de code bij uitbetalen kun je alleen nog uit laten betalen door je telefoon mee te nemen naar de winkel en de code uit de app te gebruiken. Deze wordt ook telkens vernieuwd.

**Waarom veranderen jullie de verificatie voor het uitbetalen middels postcode en huisnummer naar deze persoonlijke code? Was de oplossing met postcode en huisnummer dan niet veilig?**

We werken altijd aan verbeteringen op het gebied van veiligheid, ook dit is weer een stapje in het nog veiliger sparen voor digitale koopzegels.

**Als iemand anders mijn verloren telefoon vindt. Wat kan ik er dan aan doen zodat diegene niet mijn koopzegels laat uitbetalen?**

Wij raden je aan om je telefoon te vergrendelen met een pincode, vingerafdruk of gezichtsherkenning. Zo kan iemand die jouw telefoon vindt niet zomaar je telefoon openen. Als je je telefoon verloren hebt en je er zeker van wilt zijn dat de vinder geen toegang krijgt tot je AH App, dat kan je het wachtwoord van je AH profiel wijzigen via [www.ah.nl/mijn](http://www.ah.nl/mijn) op de website, hierdoor heeft de vinder geen toegang meer tot je AH app en kan dus ook geen zegels meer laten uitbetalen met jouw telefoon.