

# Meest gestelde vragen en antwoorden over de Royal Van Kempen en Begeer pannen-spaaractie bij Albert Heijn.

- **Wanneer loopt deze actie?**
  - Zegels kan je sparen van 12 oktober 2020 t/m 31 januari 2021. Het inleveren van de volle spaarkaarten kan t/m 7 februari 2021.
- **Hoe werkt deze actie?**
  - Van 12 oktober 2020 t/m 31 januari 2021 kun je sparen voor pannen van Royal Van Kempen en Begeer. Bij elke 10 euro aan boodschappen ontvang je een zegel. Bij 60 zegels heb je een volle spaarkaart. Zie onderstaand de artikelen met de bijbehorende bijbetaling.

<b>Artikelomschrijving</b>	<b>Bijbetaling</b>
Koekenpan 20cm	60 zegels + 9,99
Koekenpan 24cm	60 zegels + 15,99
Koekenpan 28cm	60 zegels + 19,99
Hapjespan 28cm/3.58L	60 zegels + 24,99
Wok 28cm/3.63L	60 zegels + 24,99
Braadpan Black 24cm/4.2L	60 zegels + 39,99
Grillpan Black 26cm	60 zegels + 22,99
Panbeschermer set van 4	3,99
Keukentools 3-delig	8,99
Gourmetpan	60 zegels + 39,99

- **Hoe komt de klant aan een spaarkaart?**
  - Spaarkaarten zijn verkrijgbaar in de winkel bij zowel het spaarmeubel als in de zuil. Ook is de spaarkaart te downloaden op [ah.nl/pannen](http://ah.nl/pannen), maar je kan er natuurlijk ook voor kiezen om digitaal te sparen via de AH app.
- **Kan ik een spaarkaart downloaden?**
  - Ja, dat kan op [ah.nl/pannen](http://ah.nl/pannen)
- **In welke winkels is deze actie geldig?**
  - Deze pannenactie is geldig in alle Nederlandse Albert Heijn winkels met uitzondering van de AH to Go winkels. De winkels in België beginnen later met deze spaarcampagne. Te weten op 26 oktober.

- **Krijgt de klant bij online bestellingen ook AH Pannenzegels?**

- Ja klanten krijgen bij hun online bestellingen ook AH Pannenzegels. De volle spaarkaarten zijn niet online te verzilveren.

- **Wat zijn de unieke kwaliteiten van de producten in deze spaaractie?**

- De 5 roestvrijstalen pannen;
  - Hebben een PFAS-vrije keramische antiaanbaklaag, versterkt met diamant voor een langere levensduur,
  - zijn geschikt voor alle warmtebronnen inclusief inductie,
  - geven een gelijkmatige warmteverdeling door de gehele pan dankzij hoogwaardig 3-laags-materiaal,
  - verder hebben ze stevige roestvrijstalen grepen, zijn ze vaatwasbestendig en zijn ze ovenbestendig tot 260°C. **Let op:** de glazen deksels zijn ovenbestendig tot 220°C.
- De gietijzeren braadpan;
  - is uitermate geschikt voor stoven en braden door langdurig warmtebehoud,
  - is geschikt voor alle warmtebronnen inclusief inductie,
  - is langs de volledige buitenkant geëmailleerd,
  - verder heeft de braadpan een zelfbedruipend deksel met roestvrijstalen knop, stevige gietijzeren grepen en is de braadpan ovenbestendig tot 260°C.
- De gietijzeren grillpan;
  - is uitermate geschikt voor grillen door de diepe grill-lijnen,
  - is geschikt voor alle warmtebronnen inclusief inductie,
  - is langs de volledige buitenkant geëmailleerd,
  - verder heeft de grillpan schenktuiten voor het makkelijk afgieten van overtollig vocht, een stevige gietijzeren greep en is de grillpan ovenbestendig tot 260°C.
- Keukentools;
  - Voorkom krassen in uw kookgerei door het gebruik van deze keukentools.
  - De serverlepel en de spatel hebben een roestvrijstalen handgreep en siliconen lepel of spatel, de keukentang heeft een siliconen antisliphandgreep en grijpers.
- Panbeschermer;
  - De polyester panbeschermer beschermen je pannen en dragen bij tot een langere levensduur van uw kookgerei.
- Gourmetstel
  - Gourmetstel met dubbelzijdig bakoppervlak (grill / teppanyaki en pannenkoeken): L 51 x B 25 cm (bakoppervlak) en anti-slip poten.
  - De plaat is een vol gegoten aluminium plaat met PFAS-vrije antiaanbaklaag en nylon zijgrepen.
  - Regelbare thermostaat.
  - In de verpakking zitten 8 vierkante mini pannen in staal met PFAS-vrije antiaanbaklaag en kunststoffen grepen + 8 nylon spatels.

- Gemakkelijk te reinigen.
  - Gewicht: circa 4,3 kg - afmetingen: L 27,8 x B 56,7 x H 14,8 cm.
  - Een netsnoer van 1,50 m.
  - Voltage: 230 Volt / 50 Hz; vermogen: 2000 Watt.
- **Kan ik mijn zegels op een bepaalde manier sneller bijeen krijgen?**
    - Naast zegels vragen bij je familie, vrienden of kennissen de niet meespelen houd je best de verschillende Bonus aanbiedingen in de gaten. Doorheen de actieperiode zal je namelijk geregeld de kans krijgen om sneller zegels te ontvangen bij aankoop van bepaalde actieproducten.
  - **Wat kan ik doen als de producten uitverkocht zijn bij mijn favoriete Albert Heijn winkelpunt.**
    - In eerste instantie kan je een kijkje nemen in een nabijgelegen Albert Heijn.
    - Mochten de pannen uit voorraad raken, dan zal de reserveerservice open gaan. Wij informeren de winkels en klanten tijdig hierover.
  - **Waar vind ik meer info over dit spaarprogramma?**
    - Op [ah.nl/pannen](http://ah.nl/pannen) vind je meer info over de spaarcampagne.
  - **Hoe kan ik de leverancier bereiken in het kader van eventuele defecten na afloop van het spaarprogramma?**
    - Dat kan via de website [www.royalvankempenenbegeer.nl](http://www.royalvankempenenbegeer.nl).

## 1. Productinfo

I. 5 roestvrijstalen artikelen; koekenpannen 20cm, 24cm, 28cm, hapjespan 28cm met deksel en wok 28cm met deksel

- **Hoe gebruik ik de roestvrijstalen artikelen optimaal?**
  - Verwarm de pan voor een optimaal braadresultaat eerst enkele seconden voor op een laag tot middelmatig vuur.
  - Gebruik voor een optimaal braadresultaat steeds wat olie of boter.
  - Laat de olie of boter nooit zo heet worden dat ze rookt of aanbrandt.
  - Kies altijd een stand die geschikt is voor de ingrediënten die u klaarmaakt.
- **Kan mijn roestvrijstalen artikel in de vaatwas?**
  - Alle roestvrijstalen artikelen zijn vaatwasbestendig, wij raden echter aan om ze met de hand en een zachte spons af te wassen om de levensduur van de antiaanbaklaag te maximaliseren.
- **Kan mijn pan in de magnetron?**
  - Neen, de roestvrij stalen pannen mogen niet in de magnetron.

- **Kan mijn pan in de oven?**
  - Ja, de pan is ovenbestendig tot 260°C.
- **Kan het glazen deksel van mijn pan in de oven?**
  - Ja, het glazen deksel is ovenbestendig tot 220°C.
  - Dompel een heet deksel nooit onder in koud water, door de thermische schok kan het deksel mogelijk barsten.
- **Kan de buitenkant van de pan verkleuren?**
  - Door oververhitting en aantasting van zouten en mineralen kan de buitenkant van de pan verkleuren. Deze verkleuring is echter eenvoudig te verwijderen door gebruik van edelstaalreiniger. Het gebruik van deze reiniger heeft geen enkel gevaar voor het functioneren van uw roestvrijstalen artikelen.
- **Uit wat voor materiaal is de binnenkant van de roestvrijstalen artikelen gemaakt?**
  - De binnenkant van de roestvrijstalen artikelen bestaat uit een keramische antikleeflaag, gemaakt op basis van zand, zonder schadelijke stoffen zoals PFOA, PFAS, lood en cadmium.
- **Kan ik ook voedsel bewaren in de pannen?**
  - De pan is bedoeld voor het bereiden van voedsel, niet voor het bewaren ervan.
- **Hoe kook ik het beste op inductie?**
  - Kies voor het koken op inductie ten allen tijde voor een pan waarbij de diameter van de basis even groot is als de diameter van de warmtebron.
  - Indien je met een te kleine of te grote pan op een te groot of te klein inductievuur kookt is het mogelijk dat de inductiekookplaat de pan niet herkent.
- **Kunnen pannen die langere tijd gebruikt zijn op één specifiek type warmtebron zoals gas nadien ook nog gebruikt worden op andere warmtebronnen?**
  - Ja, pannen van dergelijke kwaliteit kunnen zonder problemen van de ene op de andere warmtebron gebruikt worden.
- **Mijn pan zoemt op mijn inductievuur, is dit normaal?**
  - Bij het koken met de pannen gemaakt uit 3-laags roestvrij materiaal kan het zijn dat de pan zoemt. Dit is echter geen teken van disfunctioneren en kan uw plaat noch pannen beschadigen.
  - Dit sporadisch voorkomend fenomeen wordt ook wel resonantie genoemd. Helaas is deze resonantie niet op te lossen door vervanging van de pannen.
- **Worden de deksels en grepen heet tijdens gebruik?**
  - Wanneer je langdurig kookt zullen de grepen heet worden. Dit omdat de pannen gemaakt worden uit perfect geleidend materiaal en overdracht van warmte op de grepen aldus onvermijdbaar is.
  - Gebruik altijd ovenwanten of pannenlappen.
  - Wees extra voorzichtig wanneer u de pannen uit de hete oven haalt of op een gasfornuis kookt.

- **Er blijft water onder de rand van het glazen deksel staan, wat nu?**
  - Het glazen deksel bestaat uit een combinatie van roestvrij staal en glas, dat gebruikt kan worden bij wisselende temperaturen. De opstaande RVS rand van de deksel zorgt voor een naadloze aansluiting op de pan. Aangezien er door hittedschommelingen uitzetting van materialen kan voorkomen is er eenbepaalde ruimte tussen het roestvrij staal en het glas vereist.
  - Indien er water of voedingsresten in deze ruimte blijven staan kan je dit best verwijderen met een fijne droge doek, eens je het deksel afgespoeld hebt met heet water en schoongemaakt hebt met een zachte doek. Eventuele vastzittende voedingsresten kan je losweken in heet water en verwijderen met een spons of borstel.
  - Blijft er na deze handeling alsnog water onder de rand staan, schud dan even met het deksel en laat het plat liggen op kamertemperatuur. Na verloop van tijd zal het water condenseren.
  
- **Kan ik de pan leeg op een hete kookplaat laten staan?**
  - Neen, hierdoor kan de pan en de kookplaat onherroepelijk beschadigd raken.
  
- **Kan ik met metalen kookgerei in de pannen werken?**
  - Neen, scherpe metalen voorwerpen zoals messen en vorken kunnen krassen maken in de antiaanbaklaag en deze onherroepelijk beschadigen. Wij raden aan de Royal Van Kempen en Begeer keukentools te gebruiken voor het koken in de pannen.
  
- **Mijn pan toont tekenen van corrosie, wat nu?**
  - Wanneer je pannen tekenen van corrosie vertonen kan dit het gevolg zijn van vliegroeft in de vaatwasser.  
Dit soort vlekken op het oppervlak van de pannen kan worden veroorzaakt door corrosie van kleine onderdelen in de vaatwasser of andere roestvrijstalen producten (bijv. messen, dunschillers, bestek enz.).  
Ook langdurige blootstelling aan zout, vocht en zure voedingsmiddelen kan corrosie aan de pannen veroorzaken.  
Corrosievlekken kunnen gemakkelijk worden verwijderd met een zachte spons en een mild afwasmiddel of met een reinigingsproduct voor roestvrij staal. De vlekken hebben geen invloed op de veiligheid of de prestaties van de pannen.  
Let wel: als u ervoor kiest om de vlekken niet te verwijderen, kan de schade permanent worden.
  
- **Wat zijn de garantievoorwaarden?**
  - Wij bieden 20 jaar garantie voor fabricage- en materiaalfouten.
  - Wij bieden 5 jaar garantie op de keramische antiaanbaklaag mits gebruik conform de gebruiksaanwijzingen.
  - Bewaar ten allen tijde je kassabon waarop de aankoopdatum en het product dat u aankocht duidelijk vermeld staan.

## **II. 2 gietijzeren artikelen; braadpan 24 cm en grillpan 26 cm**

- **Hoe gebruik ik de gietijzeren artikelen optimaal?**
  - Verwarm de pan voor een optimaal braadresultaat eerst enkele seconden voor op laag tot middelmatig vuur.
  - Gebruik voor een optimaal braadresultaat steeds wat olie of boter.
  - Laat de olie of boter nooit zo heet worden dat ze roken of aanbranden.
  - Kies altijd een stand die geschikt is voor de ingrediënten die u klaarmaakt.
- **Is mijn gietijzeren artikel beschermd tegen thermische schokken?**
  - Neen, dompel een verhitte gietijzeren pan nooit onder in koud water en plaats een koude pan niet op een hete kookplaat. De thermische schok kan het email laten barsten.
- **Kan mijn gietijzeren artikel in de vaatwas?**
  - Neen, alle gietijzeren artikelen zijn niet vaatwasbestendig. Was deze enkel af met de hand.
- **Hoe maak ik mijn gietijzeren artikel het beste schoon?**
  - Verwijder voedselresten door de pan 15 à 20 minuten in warm water te laten weken.
  - Laat het gietijzeren artikel volledig afkoelen en verwijder de voedselresten met zachte afwasborstel of nylon doek.
  - Gebruik geen ovenreiniger, staalwol, agressief schoonmaakmiddel of chloorbleekmiddel om het artikel te reinigen.
- **Kan mijn gietijzeren artikel in de magnetron?**
  - Neen gietijzeren artikelen mogen niet in de magnetron.
- **Kan mijn gietijzeren artikel in de oven?**
  - Ja, de pan is ovenbestendig tot 260°C.
- **Het deksel heeft zich vacuüm getrokken op de braadpan, wat nu?**
  - Verwijder de braadpan met deksel van de warmtebron. Laat de braadpan afkoelen en haal vervolgens het deksel voorzichtig van de pan.
- **Worden de deksels en grepen heet tijdens gebruik?**
  - Wanneer je langdurig kookt zal zullen de grepen heet worden. Dit omdat de pannen gemaakt worden uit perfect geleidend materiaal en overdracht van warmte op de grepen aldus onvermijdbaar is.
  - Gebruik altijd ovenwanten of pannenlappen.
- **De dekselknop van mijn braadpan zit los, wat nu?**
  - Probeer de dekselknop niet zelf te herstellen, neem contact op met de klantenservice om deze te laten vervangen.
- **Hoe kook ik het beste op inductie?**
  - Kies voor het koken op inductie ten allen tijde voor een pan waarbij de diameter van de basis even groot is als de diameter van de warmtebron.

- Indien je met een te kleine of te grote pan op een te groot of te klein inductievuur kookt is het mogelijk dat de inductiekookplaat de pan niet herkent.
- **Kan ik met metalen kookgerei in de gietijzeren artikelen werken?**
  - Neen, scherpe metalen voorwerpen zoals messen en vorken kunnen krassen maken in de binnenkant van het gietijzeren artikel en deze onherroepelijk beschadigen. Wij raden aan de Royal Van Kempen en Begeer keukentools te gebruiken voor het koken in de pannen.
- **Er zit roest op de bovenrand van mijn gietijzeren product, wat nu?**
  - Berg gietijzeren pannen in een droge kast op.
  - Na verloop van tijd kunnen er sporen van roest op de randen ontstaan. Dit is een veelvoorkomend verschijnsel.
  - Gebruik een zachte afwasborstel of schuurpapier met een fijne korrel om de roestvlekken te verwijderen. Wrijf deze zones vervolgens met keukenolie in.
  - Gebruik voor optimale opslag ten allen tijde de 4 zwarte clips die bij de pan worden geleverd en leg deze tussen het deksel en de pan.
- **Wat zijn de garantievoorwaarden?**
  - Wij bieden 25 jaar garantie voor fabricage- en materiaalfouten, mits gebruik conform de gebruiksaanwijzingen.
  - Bewaar ten allen tijde je kassabon waarop de aankoopdatum en het product dat u aankocht duidelijk vermeld staan.

### **III. Keukentools; Serveerlepel, Spatel, Keukentang**

- **Hoe gebruik ik de keukentools optimaal?**
  - Reinig de tools voor eerste gebruik door ze in warm water af te wassen met een zachte afwasborstel of een nylon doek.
- **Kan mijn keukentool in de vaatwas?**
  - Ja, alle keukentools zijn vaatwasbestendig. Voor maximale levensduur raden wij echter aan om deze in warm water af te wassen met een zachte afwasborstel of een nylon doek.
- **Kan mijn keukentool in de magnetron?**
  - Neen keukentools mogen niet in de magnetron.
- **Kan mijn keukentool in de oven?**
  - Neen, de keukentools zijn niet ovenbestendig.
- **Garantievoorwaarden**
  - Wij bieden 2 jaar garantie voor fabricage- en materiaalfouten, mits gebruik conform de gebruiksaanwijzingen.
  - Bewaar ten allen tijde je kassabon waarop de aankoopdatum en het product dat u aankocht duidelijk vermeld staan.

#### **IV. Panbeschermers**

- **Uit welk materiaal bestaan de panbeschermers?**
  - De panbeschermers zijn gemaakt uit 100% polyester.
- **Kan ik de panbeschermers als onderzetter gebruiken?**
  - Neen, de panbeschermers zijn niet geschikt als onderzetter.
  - Indien je warme pannen op de beschermers zet kan de opdruk van de beschermers afgeven op de pannen.
  - De panbeschermers bieden niet genoeg hittebescherming voor onderliggende oppervlakken. Indien u bijvoorbeeld de panbeschermer op uw houten tafel legt om vervolgens een hete pan op de beschermer te plaatsen kan deze een hitteafdruk op uw houten tafel nalaten.
- **Hoe maak ik mijn panbeschermers het beste schoon?**
  - Je reinigt de panbeschermers best met warm water en een zachte afwasborstel. Laat vervolgens de panbeschermers drogen op kamertemperatuur.
- **Zijn mijn panbeschermers vaatwasbestendig?**
  - Neen.
- **Zijn mijn panbeschermers drogerbestendig?**
  - Neen.
- **Kan ik de panbeschermers laten drogen op de verwarming?**
  - Neen.

#### **v. Gourmetstel**

- **Hoe gebruik ik het gourmetstel optimaal?**
  - Draai de thermostaat met de klok mee naar de hoogste stand en laat het apparaat (zonder pannetjes) minstens 5-10 minuten warm worden zonder voedsel op de bakplaat te leggen.
  - Het groene indicatorlampje gaat uit wanneer het gourmetstel de juiste temperatuur heeft bereikt.
  - Wanneer het apparaat voor de eerste keer wordt ingeschakeld, kan er lichte rookvorming zijn en kunt u een zwakke rookgeur waarnemen. Dit is normaal: zorg dat de ruimte goed geventileerd is.
  - De geur en rookvorming zijn tijdelijk en verdwijnen snel.
  - Wij adviseren om een hittebestendige onderzetter tussen uw tafel en het apparaat te plaatsen (zo vermijdt u mogelijke schade aan uw tafel of tafelkleed).
- **Dien ik vetstof te gebruiken?**
  - Wij raden aan om de grill en de bakplaat met wat olie in te wrijven bij gebruik.
- **Kan mijn gourmetstel in de vaatwas?**
  - Neen, noch het apparaat, noch de pannetjes zijn vaatwasmachinebestendig.



- **Hoe onderhoud ik mijn gourmetstel?**

- Draai na gebruik de thermostaat geheel naar links.
- Haal de stekker uit het stopcontact.
- Veeg, eens het apparaat volledig is afgekoeld, de bovenkant en de randen van het apparaat af met keukenpapier of een zachte doek. In geval van hardnekkig residu wast u beide zijden van de plaat af met warm afwaswater.
- Ook de pannetjes en de spatels kan u schoonmaken met warm afwaswater en een zachte doek.
- Giet nooit koud water op de hete plaat.
- Gebruik nooit scherpe en schurende schoonmaakmiddelen.
- Dompel het elektrisch apparaat nooit in water of een andere vloeistof.

- **Het netsnoer is beschadigd, wat nu?**

- Als het netsnoer beschadigd is, moet het worden vervangen door de fabrikant, de onderhoudsmonteur van de fabrikant of door personen met een soortgelijke kwalificatie om gevaar te voorkomen.

- **Het gourmetstel heeft het einde van haar levensduur bereikt, wat nu?**

- Gooi het stel niet weg bij het huisvuil maar breng het naar een centraal inzamelpunt voor de recycling van elektronische huishoudelijke apparaten.

- **Wat zijn de garantievoorwaarden?**

- Wij bieden 24 maanden garantie voor fabricage- en materiaalfouten, mits gebruik conform de gebruiksaanwijzingen.
- Bewaar ten allen tijde de kassabon, waarop de aankoopdatum en het product dat u aankocht duidelijk vermeld staan.