

## **Q&A Buitenservies spaarcampagne:**

### **Spaar voor buitenservies en sterke glazen van MOODS**

#### **Vanaf wanneer tot wanneer loopt de spaaractie?**

AH Servieszegels kun je sparen van maandag 6 maart 2023 t/m zondag 18 juni 2023. Volle spaarkaarten kunnen t/m zondag 12 juni 2023 verzilverd worden met bijbetaling vanaf €2,99. Deze perioden gelden voor zowel de Albert Heijn winkels in Nederland en België.

#### **Bij hoeveel euro ontvang je een Servieszegel?**

Bij iedere 10 euro aan boodschappen heb je recht op 1 AH Servieszegel. Het aantal Servieszegels wordt berekend over het totale (netto) kassabonbedrag ná aftrek van de bonuskorting, emballage en statiegeld. Over het aankoopbedrag van zuigelingenvoeding tot 1 jaar, tabak, telefoonkaarten, postzegels, cadeaukaarten en bonnen, toegangstickets, loten en beltegoed worden geen Servieszegels uitgereikt. Op de kassabon staat het aantal Servieszegels dat je ontvangt.

#### **Kunnen Belgische klanten ook sparen?**

Ja, Belgische klanten kunnen ook sparen voor Servieszegels.

#### **Ik heb gelezen dat ik de eerste volle spaarkaart cadeau krijg, hoe werkt deze actie?**

Wanneer je tijdens de campagne begint met digitaal sparen, of wanneer je al een digitaal spaarder bent, dan ontvang je een volle spaarkaart cadeau bij de volgende transactie van tenminste 2 euro in een AH winkel of na betaling van je online bestelling. Een volle spaarkaart staat gelijk aan 10 Servieszegels.

#### **Wat zijn de actievoorwaarden?**

[Klik hier](#) om de actievoorwaarden te lezen.

#### **Krijg ik bij mijn online boodschappen ook AH Servieszegels?**

Bij alle boodschappen die je online bestelt (zowel voor thuisbezorging als voor ophalen bij een Albert Heijn Pick Up Point) ontvang je ook Servieszegels. De Servieszegels worden alleen digitaal toegekend. Je kan digitaal sparen makkelijk in de AH app activeren. [Lees hier](#) hoe je je kan aanmelden voor digitaal sparen.

#### **Waarom kan ik alleen digitaal sparen?**

Je digitale spaarzegels zijn veilig opgeslagen in de AH app, ze raken daardoor niet meer kwijt, sparen gaat automatisch en het scheelt veel gedoe met plakken of als ze zoek zijn geraakt. Daarnaast scheelt het ook veel papier, wat gunstig is voor het milieu. We zien dat steeds meer klanten alleen nog digitaal sparen in de AH app. Daarom stoppen we met het uitgeven van fysieke zegels. Dit biedt meerdere voordelen: zo raak je nooit je zegels kwijt, heb je altijd je volle spaarkaart bij de hand én, mooi meegenomen, het is beter voor het milieu.

#### **Ik heb geen AH Servieszegels ontvangen bij mijn bestelling.**

Houd er rekening mee dat je spaarzegels al minimaal 5 uur vóór de levering van jouw boodschappen worden bijgeschreven. Dit zie je terug in je spaargeschiedenis in de AH app. Als dit niet het geval is, neem dan contact met ons op via één van de contactopties onderaan deze pagina.

### **Ik ben mijn digitale AH Ovenzegels kwijt. Hoe kan dat? Zijn er manieren om sneller te sparen?**

- Wanneer je ervoor kiest om te stoppen met digitaal sparen, dan raak je al je gespaarde digitale zegels kwijt. Je krijgt hier eerst een melding van, voordat je je afmeldt. Dit kan een oorzaak zijn.
- Kijk even in je spaargeschiedenis in de AH app wat er precies is gebeurd met je spaarzegels. Je spaargeschiedenis vind je als je op de pagina met de spaarkaart rechts bovenaan op de 3 stippen klikt.
- Gebeurt het onverhoopt dat je om wat voor reden dan ook je zegels kwijt bent, dan kan je contact opnemen met de klantenservice via één van de contactopties onderaan deze pagina.

### **Kan ik mijn digitale zegels aan iemand anders geven?**

Ja dat kan. Je kan via een link in de AH app om extra AH Servieszegels vragen. Of iemand anders vraagt extra zegels aan jou, je ontvangt dan een verzoek met een link die uitkomt in de app. Via deze link kan je het aantal zegels intypen (door de + of – toets). Vervolgens worden extra zegels automatisch bij de ander bijgeschreven. [Hier](#) leggen we je uit hoe het precies werkt.

### **Hoe kan ik stoppen met digitaal sparen voor Servieszegels?**

Uitschrijven voor digitaal sparen doe je door op de spaarkaart te klikken in de AH app en vervolgens rechts bovenin op de drie puntjes en op 'Stoppen met digitaal sparen' te klikken. LET OP! Als je je afmeldt voor digitaal sparen dan raak je je volle spaarkaarten en/of zegels kwijt. Dus zorg er dan eerst voor dat je deze hebt verzilverd.

### **In welke winkels is deze actie geldig?**

Deze spaarcampagne is geldig in alle Nederlandse en Belgische Albert Heijn winkels. Ook bij je bestelling op ah.nl en ah.be ontvang je AH Servieszegels bij iedere 10 euro aan boodschappen. Aankopen in Albert Heijn To Go winkels zijn uitgesloten van de actie. Hier ontvangen klanten dus geen spaarzegels.

### **Wat kan ik doen als de producten uitverkocht zijn bij mijn favoriete Albert Heijn winkel?**

Probeer een andere Albert Heijn winkel, er bestaat een kans dat jouw favoriete artikel daar wel op voorraad is. Zoals gebruikelijk bekijken we of we ook bij deze spaaractie een reserveerwebsite lanceren. Via de reserveerwebsite kan je spaar items bestellen en op een later moment ophalen. Indien dit het geval is wordt hier later over gecommuniceerd.

### **Hoe kan ik de leverancier bereiken in het kader van eventuele defecten na afloop van het spaarprogramma?**

U kunt contact opnemen met de klantenservice van MOODS via <https://moods-cookware.zendesk.com/hc/nl/requests/new>

## **Veelgestelde vragen over het glaswerk**

### **Van welk materiaal zijn is het MOODS glaswerk gemaakt?**

De karaf, waterglazen, wijnglazen en longdrinkglazen zijn gemaakt van het kunststof SAN (styreen-acrylonitril).

### **Wat zijn de eigenschappen van SAN materiaal?**

Het SAN materiaal staat bekend om zijn sterkte en is een van de meest transparante kunststof materialen. Deze spaaritems kunnen in de vaatwasser gewassen worden.

### **Waar vindt de productie plaats?**

De productie van deze producten bevindt zich in Portugal.

### **Hoe maak ik de glazen en de karaf schoon?**

Spoel de glazen en karaf af met een mild afwasmiddel en droog daarna af met een zachte (thee)doek. Gebruik in geen geval staalwol, een schuuspens of schuurmiddel. Dit zal schade in de vorm van kleine krasjes nalaten. Je kan de glazen en de karaf daarnaast ook in de vaatwasser plaatsen.

### **Zijn de MOODS karaf, wijnglazen, waterglazen en longdrinkglazen vaatwasbestendig?**

Ja, ze zijn vaatwasbestendig.

### **Zijn de MOODS karaf, wijnglazen, waterglazen en longdrinkglazen magnetronbestendig?**

Nee, ze zijn niet magnetronbestendig.

### **Zijn de MOODS karaf, wijnglazen, waterglazen en longdrinkglazen vriezerbestendig?**

Nee, ze zijn niet vriezerbestendig.

### **Heeft de MOODS karaf een deksel?**

Nee, de karaf heeft geen deksel of draaiknop. Het ontwerp van het waterglas, wijnglas of longdrinkglas is zo gemaakt dat deze de karaf afdekt (maar niet lekvrij maakt).

### **Welke garantie heb ik op de MOODS karaf, wijnglazen, waterglazen en longdrinkglazen?**

De garantie op de MOODS glazen en karaf is 2 jaar vanaf de aankoopdatum van het product. De garantie is alleen geldig bij een deugdelijk gebruik in overeenstemming met de onderhouds- en gebruiksinstructies. Gevolgen van normale slijtage (bijvoorbeeld verkleuring of krassen) worden niet door de wettelijke garantie gedekt.

## **Veelgestelde vragen over het servies**

### **Van welk materiaal is het MOODS servies gemaakt?**

Het servies is gemaakt van minstens 50% gerecycled PP (polypropyleen) kunststof.

### **Waar vindt de productie van het MOODS servies plaats?**

De productie van het servies bevindt zich in Italië. De producten zijn uitvoerig getest en voldoen aan de eisen vanuit de Europese wetgeving.

### **Hoe krijg ik het MOODS servies schoon?**

Je kan het servies in de vaatwasser plaatsen. We geven je graag wat tips & tricks mee voor hardnekkige vlekken, maar eerst wat uitleg over het materiaal.

PP (polypropyleen) kunststof is een vrij poreus materiaal dat makkelijk geuren en kleuren opneemt. De kans bestaat dat er een gekleurde waas achterblijft op het servies na het eten van o.a. volgende voedingsmiddelen: tomaten, papaja's, grapefruit, ketchup, rode kool, rode biet, kurkuma, curry. Dit komt doordat een aantal van deze voedingsmiddelen het bestanddeel lycopene bevatten, een natuurlijke chemische verbinding. Lycopene hecht zich van nature aan kunststof en veroorzaakt zo vlekken.

Hieronder vind je een aantal tips om de gekleurde waas te verwijderen:

- Maak een sopje van water en baking soda en breng dit aan op de vlekken. Laat het sopje even intrekken en was daarna het product af met een zachte(thee)doek.
- Een citroen is een handig schoonmaakhulpje in huis. Snijd de citroen door de helft en wrijf ermee over de vlekken. Laat het sap van de citroen even intrekken en was daarna af met een zachte doek.
- Wrijf de vlekken in met een zachte doek en met water verdund azijn.

Bovenstaande tips verminderen de vlekken, maar zijn geen garantie dat deze voor 100% verdwijnen. De verkleuring heeft geen impact op de voedselveiligheidsgehalte van de producten. Gebruik in geen geval staalwol, een schuurspons of schuurmiddel, dit zal schade in de vorm van kleine krasjes op het servies nalaten.

### **Is het MOODS servies vaatwasbestendig?**

Ja, je kan de items in de vaatwasser plaatsen, op maximaal 55°C. Voor meer informatie over de programma-instellingen van je vaatwasser, verwijzen we je door naar de handleiding van je toestel.

### **Is het MOODS servies magnetronbestendig?**

Ja, je kan de items in de magnetron plaatsen, maximaal 3 minuten op 500W.

### **Is het MOODS servies vriezerbestendig?**

Ja, je kan de items in de vriezer plaatsen, tot maximaal -18°C.

### **Is het MOODS servies ovenbestendig?**

Nee, je kan de items niet in de oven plaatsen.

### **Mag ik ander bestek gebruiken op MOODS servies?**

We raden je aan om kunststof bestek te gebruiken. Het gebruik van metalen bestek kan schade toebrengen in de vorm van krassen.

**Welke garantie heb ik op het MOODS servies?**

De garantie op het MOODS servies geldt 2 jaar vanaf de aankoopdatum van uw product. De garantie is alleen geldig bij deugdelijk gebruik in overeenstemming met de onderhouds- en gebruiksinstructies. Gevolgen van normale slijtage (bijvoorbeeld verkleuring en krassen) worden niet door de wettelijke garantie gedekt.

## **Veelgestelde vragen bestekset**

### **Van welk materiaal is de MOODS bestekset en bestekhouder gemaakt?**

De volledige bestekset is gemaakt van het kunststof SAN (styreen-acrylonitril). De houder waarin de bestekset geplaatst wordt, is gemaakt van gerecycled PP (polypropyleen) kunststof.

### **Waar vindt de productie van de MOODS bestekset plaats?**

De productie van de bestekset bevindt zich in Italië.

### **Wat zijn de eigenschappen van SAN materiaal?**

Het SAN materiaal staat bekend om zijn sterkte, wat ervoor zorgt dat het bestek valbestendig is en tegen een stootje kan. Daarnaast kan je het bestek in de vaatwasser plaatsen.

### **Hoe plaats ik het bestek in de houder?**

Door het handige schuif- en kliksysteem past het bestek perfect in elkaar. Daarna schuif je het bestek in de houder tot je een 'klik' hoort.

### **Waarvoor dient de bestekhouder?**

De houder is ontworpen om je bestek samen te houden. Perfect om mee naar buiten te nemen!

### **Hoe krijg ik de bestekset en bestekhouder schoon?**

Je kan de MOODS bestekset en bestekhouder in de vaatwasser plaatsen (op maximaal 55°C).

We geven je graag wat tips & tricks mee voor hardnekkige vlekken:

- Maak een sopje van water en baking soda en breng dit aan op de vlekken. Laat het sopje even intrekken en was daarna het product af met een zachte doek.
- Een citroen is een handig schoonmaakhulpje in huis. Snijd de citroen door de helft en wrijf ermee over de vlekken. Laat het sap van de citroen even intrekken en was daarna af met een zachte doek.
- Wrijf de vlekken in met een zachte doek en met water verdund azijn.

Bovenstaande tips verminderen de vlekken, maar zijn geen garantie dat deze voor 100% verdwijnen. De verkleuring heeft geen impact op de voedselveiligheidsgehalte van de producten.

Gebruik in geen geval staalwol, een schuurspons of schuurmiddel, dit zal schade in de vorm van kleine krasjes op je bestekset en houder nalaten. Het bestek kan, na verloop van tijd, kleine krasjes vertonen door onderling contact in je besteklade. Scheid de verschillende types bestek zoveel mogelijk en ga er voorzichtig mee om.

### **Zijn de MOODS bestekset en bestekhouder vaatwasbestendig?**

Ja, de bestekset is vaatwasbestendig. Je kan de bestekhouder ook in de vaatwasser plaatsen, op maximaal 55°C.

### **Zijn de MOODS bestekset en bestekhouder magnetronbestendig?**

Nee, de bestekset en bestekhouder zijn niet magnetronbestendig.

### **Zijn de MOODS bestekset en bestekhouder vriezerbestendig?**

Nee, de bestekset en bestekhouder kan je niet in de vriezer plaatsen.

**Zijn de MOODS bestekset en bestekhouder ovenbestendig?**

Nee, de bestekset en bestekhouder kunnen niet in de oven geplaatst worden.

**Welke garantie heb ik op de MOODS bestekset en bestekhouder?**

De garantie op de MOODS bestekset en bestekhouder geldt 2 jaar vanaf de aankoopdatum van uw product. De garantie is alleen geldig bij deugdelijk gebruik in overeenstemming met de onderhouds- en gebruiksinstructies. Gevolgen van normale slijtage (bijvoorbeeld verkleuring en krassen) worden niet door de wettelijke garantie gedekt.

## **Veelgestelde vragen siliconen deksel**

### **Van welk materiaal zijn de siliconen deksels gemaakt?**

De set van drie deksels is gemaakt van siliconen materiaal.

### **Waarvoor dienen de siliconen deksels?**

Je kan de deksels gebruiken om het eten in de serveerschaal en de kleinere schaaltes langer vers te houden.

### **Waarop passen mijn siliconen deksels?**

Je kan de 24 cm siliconen deksel gebruiken op de 24 cm serveerschaal. De 14 cm siliconen deksel past op de 14 cm schalen.

### **Hoe plaats ik de siliconen deksels op de schalen?**

Je moet de siliconen deksels over de randen van de schalen trekken. De vorm van de siliconen deksels is volledig afgestemd op die van de schalen waardoor deze perfect op elkaar passen. Let op dat deze mooi over de rand komen, zodat deze goed afsluiten.

### **Zijn de siliconen deksels vaatwasbestendig?**

Ja, je kan de siliconen deksels in de vaatwasser plaatsen. Zorg ervoor dat de siliconen deksels droog zijn voordat je ze opbergt. De makkelijkste manier om de deksels te laten drogen is door blootstelling aan de lucht.

### **Zijn de siliconen deksels magnetronbestendig?**

Ja, je kan de siliconen deksels in de magnetron plaatsen.

### **Zijn de siliconen deksels vriezerbestendig?**

Ja, je kan de siliconen deksels in de vriezer plaatsen.

### **Zijn de siliconen deksels ovenbestendig?**

Ja, je kan de siliconen deksels (exclusief de serveerschaal 24 cm en kleine schaal 14 cm) in de oven plaatsen, tot maximaal 200°C. De schalen zelf zijn namelijk niet ovenbestendig.

### **Welke garantie heb ik op de MOODS siliconen deksels?**

De garantie op de MOODS siliconen deksels geldt 2 jaar vanaf de aankoopdatum van uw product. De garantie is alleen geldig bij deugdelijk gebruik in overeenstemming met de onderhouds- en gebruiksinstructies. Gevolgen van normale slijtage (bijvoorbeeld verkleuring en krassen) worden niet door de wettelijke garantie gedekt.