

FAQ - Online Betalen met D.E punten

Accounts & Email

1	Ik heb nog D.E punten, maar ik weet mijn wachtwoord niet meer	Je kunt op www.mijn.de.nl klikken op 'wachtwoord vergeten' in het inlogscherm. Er volgt dan een automatische e-mail om het wachtwoord opnieuw in te tellen.
2	Ik heb nog D.E punten, maar heb destijds geen email opgegeven	Loop een winkel binnen en vraag een medewerker het juiste email adres in te voeren. Er volgt dan een automatische e-mail bevestiging en je kunt daarna een wachtwoord aanmaken via www.mijn.de.nl . Je kunt je email adres ook zelf wijzigen via het selfservice formulier van Douwe Egberts: www.de.nl/contactformulier
3	Ik wil inloggen, maar ik weet het e-mailadres niet meer of mijn email is inmiddels gewijzigd	Loop een winkel binnen en vraag een medewerker het juiste email adres in te voeren. Er volgt dan een automatische e-mail bevestiging en je kunt daarna een wachtwoord aanmaken via www.mijn.de.nl . Je kunt je email adres ook zelf wijzigen via het selfservice formulier van Douwe Egberts: www.de.nl/contactformulier
4	Ik heb een account aangemaakt maar zie geen punten.	Wanneer je online hebt geregistreerd op mijn.de.nl, maar je punten niet kan terugvinden, dan zijn de waarde punten die je in de winkel hebt gestort waarschijnlijk op een 2e account geboekt dat niet aan u email adres gekoppeld is. Wijzig het email adres of voeg de accounts samen. Je kunt hiervoor binnenlopen in een blokker winkel of het selfservice formulier van Douwe Egberts gebruiken: www.de.nl/contactformulier
5	Ik krijg de melding 'e- mailadres bestaat al' maar ik heb nooit een account te aangemaakt?	Het e-mailadres kan al bestaan in het systeem als a) Er in de winkel D.E waardepunten zijn afgestort (er is dan al een account aangemaakt waar verplicht een e-mailadres aan toegevoegd is) b) Je al bent aangemeld voor de Douwe Egberts nieuwsbrief. In beide gevallen kan je via www.mijn.de.nl via de knop 'wachtwoord vergeten' de inloggegevens van het account opvragen op het betreffende email adres.
6	Ik heb geen e-mailadres. Hoe is betalen met D.E punten mogelijk?	Een D.E account met geldig e-mailadres is noodzakelijk om deel te nemen aan het D.E spaarprogramma. Zonder e-mailadres kan er helaas niet betaald worden met D.E punten.
7	Ik wil mijn e-mailadres niet geven. Hoe is betalen nu mogelijk?	Een D.E account met geldig e-mailadres is noodzakelijk om deel te nemen aan het D.E spaarprogramma. Zonder e-mailadres kan er helaas niet betaald worden met D.E punten.
8	Ik heb al een account, maar weet de account naam niet meer. Kan ik dat account hergebruiken?	Jazeker. Je hebt wel het e-mailadres en wachtwoord nodig van dit account
9	Kan ik D.E punten van 2 verschillende accounts samen gebruiken?	Nee, per (online) transactie kan het saldo D.E punten van één account gebruikt worden. Je kunt wel accounts samenvoegen. Of meerdere transacties om de punten van verschillende accounts te besteden
10	Ik heb mijn D.E wachtwoord opgevraagd maar ontvangt geen e-mail.	Controleer de juistheid van je email adres. Loop een winkel binnen en controleer het geregistreerde email adres bij je account en corrigeer het email adres indien nodig. Indien het probleem blijft bestaan, neem dan contact op met de klantenservice van Douwe Egberts (0800-0221121)

Bestellen & Betalen

1	Welke online artikelen kan de klant afrekenen met D.E Waardepunten?	Met D.E waardepunten kan de klant sparen voor koffie en thee producten van de merken Douwe Egberts, Pickwick, SENSEO en Phillips (koffie- en thee apparaten). Het deelnemende D.E assortiment herkenbaar aan het D.E zegel.
2	Waarom kunnen sommige D.E artikelen niet worden afgerekend met D.E punten?	Alleen producten die door Blokker.nl zelf worden aangeboden kunnen met D.E punten betaald worden. Op Blokker.nl is het deelnemende D.E assortiment herkenbaar aan het D.E zegel. Er worden op Blokker.nl ook producten verkocht die uitgeleverd worden door verkooppartners van Blokker. Deze producten kunnen niet worden betaald met D.E punten.
3	Waarom kunnen verzendkosten niet afgerekend worden met D.E punten?	Verzendkosten zijn niet gerelateerd aan de spaarproducten van Douwe Egberts, Pickwick en SENSEO en kunnen daarom niet betaald worden met D.E punten.

FAQ - Online Betalen met D.E punten		
4	Kan ik ook een Douwe Egberts artikel aanschaffen met minder punten?	Het is online mogelijk om elke combinatie van Douwe Egberts punten met andere betaalmethoden te gebruiken om een artikel aan te schaffen.
5	Ik had al betaald met D.E punten, maar ik heb de rest van de betaling niet afgemaakt. Hoe krijgt ik mijn punten terug?	Als je na het betalen met D.E punten de betaling niet hebt afgemaakt, dan worden de punten automatisch teruggestort. Op www.mijn.de.nl kun je de transactie nakijken.
6	Is het mogelijk om online D.E punten te storten?	Dit is niet mogelijk. Het digitaliseren van D.E punten kan alleen in de winkel.
7	Kan ik een online gekocht artikel met D.E punten retourneren?	<p>D.E assortiment dat is besteld via Blokker.nl of het Online Bestelpunt in de winkel (gedeeltelijk of geheel afgerekend met D.E waardepunten) kan binnen de termijn van 30 dagen na ontvangst retour gestuurd worden aan de hand van het retour & omruilformulier via PostNL.</p> <p>Is de internetbestelling van het D.E assortiment geheel met D.E waardepunten afgerekend?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wij storten binnen 14 dagen na ontvangst van de retour de D.E waardepunten terug op het D.E account waarmee de klant heeft betaald. • Wanneer wij de uitbetaling hebben gedaan dan ontvangt de klant een e-mail met een bevestiging. <p>Is de internetbestelling van het D.E assortiment gedeeltelijk met D.E waardepunten afgerekend?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wij storten binnen 14 dagen na ontvangst de D.E waardepunten retour op het D.E account waarmee de klant heeft betaald en storten het resterende aankoopbedrag retour. • Mocht het rekeningnummer onbekend zijn, dan nemen we contact op met de klant. <p>Wanneer wij de uitbetaling hebben gedaan dan ontvangt de klanteen e-mail met een bevestiging.</p> <p>Het ruilen of retourneren van D.E assortiment dat is besteld via Blokker.nl of het Online Bestelpunt in de winkel en (gedeeltelijk of geheel) is afgerekend met D.E waardepunten is niet mogelijk.</p>
8	Wat betekent de error "Sorry er is iets mis gegaan" als wil betalen met D.E punten?	Er is een technisch probleem waardoor de transactie niet is afgemaakt. Punten die je al had ingewisseld worden automatisch teruggestort. Probeer het dus gerust opnieuw. Blijft het probleem aanhouden, neem dan telefonisch contact op met de servicedesk van Simac (020-3587654).
9	Het lukt mijn niet om 1 artikel te bestellen met D.E punten, hoe kan dat?	Blokker.nl hanteert een minimum orderwaarde van €15,-. Dit geldt ook voor Douwe Egberts artikelen. Tevens gelden op op bepaalde categorieën (bestek, servies & glaswerk) besteldrempels. In de winkel is alles per stuk te bestellen.
10	Kan ik online bestellen en D.E. papieren waardepunten toesturen?	Nee dit is niet mogelijk. Om online te kunnen bestellen heb je een D.E account nodig met D.E punten saldo. D.E papieren punten kunnen alleen in de winkel op het account worden gestort.
11	Ik heb net een D.E account gemaakt. Hoe kan ik deze waardepunten nu besteden op Blokker.nl?	Stort eerst papieren waardenpunten op deze account. Dit kan in elke Blokker winkel. Vraag via www.mijn.de.nl het wachtwoord op zodat je ook online met dit saldo kan betalen.
12	Kan ik in één overzicht op de webshop zien welke D.E artikelen er zijn en hoeveel waardepunten een artikel kost?	Het is mogelijk om in één overzicht te zien welke producten je kunt betalen met D.E punten, maar niet hoeveel elke product kost met D.E punten. Dit wordt wel zichtbaar op het moment dat je op het artikel wordt geklikt.
13	Waarom is het niet mogelijk om meer dan 50.000 D.E waardepunten te besteden per bestelling?	Om fraude te voorkomen geldt er een maximum aan D.E punten dat per online transactie kan worden besteed. U kunt wel meerdere transacties doen.
14	Het lukt niet te betalen, omdat er een technisch probleem is.	Neem contact op met Blokker Klantenservice: (020-3587654).

FAQ - Online Betalen met D.E punten

15	Is het mogelijk om web-only D.E artikelen via het online bestelpunt in een Blokker winkel te betalen met D.E punten?	Ja dat kan. De bestelling kan dan op de kassa worden afgerekend met D.E punten.
----	--	---