

J'ai déjà une carte-Plus, est-ce que je dois faire quelque chose ?

Si vous avez déjà une carte-Plus, vous devez tout de même vous ré-inscrire. Rendez-vous sur l'application Delhaize Luxembourg ou au kiosque en magasin. Gardez bien votre ancienne carte sous la main car lors de votre inscription vous pourrez transférer vos points de votre ancienne carte-Plus vers votre nouvelle carte SuperPlus.

Comment est-ce que je peux m'enregistrer ?

Vous pouvez vous enregistrer de 2 façons:

1. Via l'application Delhaize Luxembourg
2. Au kiosque de votre magasin Delhaize

Comment transférer mes points de mon ancienne carte à ma nouvelle carte SuperPlus?

Vous pouvez indiquer votre numéro de carte-Plus lors de votre inscription ou dans votre profil. Ainsi, tous vos points seront transférés sur votre nouvelle carte SuperPlus. Vous pouvez toujours rajouter les points de l'ancienne carte plus même après votre enregistrement en vous rendant dans votre profil en ligne dans l'app Delhaize Luxembourg. Cette fonctionnalité n'est disponible qu'une seule fois.

Est-ce que je peux avoir un duplicata de ma carte pour mon/ma conjoint(e) / mes enfants / en cas de perte ?

Votre conjoint(e) doit également se créer un compte pour avoir sa carte.

Si vous perdez votre carte, vous pouvez en re-commander une dans votre compte via l'application (attention cela désactive automatiquement la carte perdue).

Que faire si j'ai perdu ma carte SuperPlus?

Lorsque vous perdez votre carte, vous pouvez en demander une nouvelle dans votre compte. Elle vous sera envoyée par la poste. En attendant de recevoir votre carte par la poste, vous pourrez utiliser un numéro temporaire de carte qui sera affiché dans votre compte sur l'app Delhaize Luxembourg. Ce numéro temporaire sera automatiquement adapté une fois que la carte vous est envoyée. Les points de la carte perdue, les données et les avantages seront automatiquement transférés sur la nouvelle carte. Vous ne pourrez pas demander une nouvelle carte à l'accueil.

Que faire pour changer mes données personnelles (adresse...) ?

Rendez-vous dans votre profil en ligne via l'application Delhaize Luxembourg.

Pourquoi avez-vous changé un système qui fonctionnait bien ?

Cela fait quasi 30 ans que Delhaize utilise le même programme de fidélité. Nous avons voulu le mettre au goût du jour, en offrant plus d'avantages au client et en le faisant coller à notre stratégie du mieux manger. Chez Delhaize, notre ambition est d'être le supermarché le moins cher pour tous ceux qui veulent manger mieux. Voilà pourquoi Plus devient SuperPlus: un programme de fidélité révolutionnaire grâce auquel le client va payer moins pour manger mieux.

Est-ce que j'ai encore mes bons de 5€ ? comment convertir 500 points en réduction de 5€ ?

Une fois que vous devenez SuperPlus, vous pourrez toujours échanger vos points (500) contre une réduction de 5€ dans votre profil et la réduction sera alors automatiquement déduite à votre prochain passage en caisse. Il n'y aura donc plus de bon « papier » à proprement parlé. Il vous en reste dans votre portefeuille ? Pas de panique, vous pouvez toujours les utiliser même avec votre nouvelle carte, jusqu'à la date d'expiration indiquée sur le bon papier. Vous voulez garder toutes vos réductions pour la fin de l'année ? C'est toujours possible, il suffit d'activer tous vos points en réduction en un coup.

Est-ce que je peux encore utiliser mes bons papiers de 5€ ?

Oui, les bons papiers de 5€ restent valables jusqu'à la date indiquée dessus.

Pourquoi ne faites-vous plus de format porte-clés ?

Vous pouvez détacher la partie de la carte pour la mettre à votre porte clef. Si la partie porte-clefs est aussi plus fine qu'avant c'est pour diminuer notre empreinte plastique.

Je n'ai pas reçu un de mes avantages SuperPlus à la caisse

Il se peut que la caisse ne soit pas en ligne, dans quel cas vous recevrez un message pour vous en informer sur votre ticket de caisse. Dès que la caisse sera de nouveau en ligne, vos points seront automatiquement transférés. Cependant, vous ne recevrez pas vos autres avantages tels que Promo-Boost, Nutri-Boost, votre produit échangé contre des points, ou votre e-Deal. Votre solde Nutri-Boost est valable jusqu'à la fin du mois et vos e-Deals restent valables jusqu'au mercredi.

Mon solde de points dans l'application n'est pas mis à jour dans mon profile

Vous pouvez contacter notre service clientèle au + 32 800 95 713 ou via l'adresse serviceclients@delhaize.lu. Nous ferons le nécessaire pour vous.

Mes points n'ont pas été attribués

Il se peut que la caisse ne soit pas en ligne, dans quel cas vous recevrez un message pour vous en informer sur votre ticket de caisse. Dès que la caisse sera de nouveau en ligne, vos points seront automatiquement transférés. Si ce n'est pas le cas adressez-vous à l'accueil du magasin ou contactez notre service clientèle via l'adresse serviceclients@delhaize.lu.

Qu'allez-vous faire de mon adresse postale ? Vais-je recevoir beaucoup de mails de publicité ? qu'allez-vous faire de mes données ?

Nous nous trouvons à un moment de basculement entre communication papier et digitale, où on évolue de plus en plus vers une communication par e-mail, si on veut préparer le futur, et vous donner des offres qui sont attractives pour vous, on a besoin d'avoir ces informations.

De plus, on s'assure de ne pas vous envoyer trop de communications. Et sachez que vous pouvez toujours adapter vos préférences de communication à tout moment dans votre profil en ligne.

Que faire si on n'a pas de smartphone ?

On peut s'enregistrer à la borne en magasin. Vous pouvez aussi scanner votre carte à la borne afin d'échanger vos points.