

### **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 profil**

Vous pouvez contacter notre service clientèle au + 32 800 95 713 ou via l'adresse [serviceclients@delhaize.lu](mailto: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](mailto: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.

## **Tout savoir sur le ticket digital**

### **Comment activer la fonctionnalité « Ticket de caisse digital uniquement » ?**

Il existe deux manières pour activer cette fonctionnalité.

Via l'app Delhaize Luxembourg :

- Ouvrez l'app sur votre téléphone ou tablette
- Allez dans votre profil (en bas à droite une fois l'app ouverte)
- Cliquez sur « Mes tickets de caisse »
- Sélectionnez « Ticket digital uniquement »

### **Comment ouvrir le portique au selfscan si on a opté pour un ticket de caisse digital ?**

Pour ouvrir les portiques du self-scan, il vous suffit de scanner votre carte SuperPlus physique ou via votre smartphone. Vous la trouverez dans l'app, dans l'onglet "accueil" en bas à gauche de votre écran.

### **Comment récupérer ses timbres pour action épargne si on a opté pour un ticket de caisse digital ?**

Vous avez sans doute l'habitude que votre caissière parafe le ticket de caisse prouvant votre bonne réception des timbres. Mais sans ticket, comment faire ?

Votre caissière vous les donnera lors de votre passage en caisse. Attention, si vous ne les prenez pas à ce moment-là, il ne sera plus possible de les récupérer par la suite donc ne les oubliez pas ! Et si vous passez par la zone selfscan ? Allez directement à l'accueil ou chez une caissière qui scannera votre carte SuperPlus et vous les remettra.

### **Combien de temps sont disponibles les tickets de caisse dans l'app et sur le site quand on a opté pour un ticket de caisse digital ?**

Vos tickets de caisse digitaux sont bien sûr disponibles et consultables instantanément après vos achats sur le site ou via l'application. Ils resteront consultables pendant une année sur le site dans l'application.

### **Peut-on modifier à tout moment son choix quand on a opté pour un ticket de caisse digital ?**

Si vous deviez changer d'avis après avoir activé cette fonctionnalité, vous pouvez revenir en arrière quand vous le voulez. Il vous suffira de désactiver cette nouvelle fonctionnalité dans l'app ou sur le site. Vos tickets papier seront à nouveau disponibles dès votre prochain achat.

### **Où peut-on activer la fonctionnalité pour un ticket de caisse digital ? Aussi en kiosque en magasin ?**

Cette fonctionnalité s'active soit via le site dans votre compte SuperPlus ou via l'app dans votre profil. Elle ne peut pas être activée en magasin via le kiosque SuperPlus ou à l'accueil.

### **Combien de papier pourrait être économisé par an si on opte pour un ticket de caisse digital ?**

Le passage du ticket de caisse papier au ticket numérique semble simple mais a un impact énorme. Tout d'abord, pour notre planète. Chaque semaine, Delhaize accueille plus de 5 millions de clients, ce qui signifie que plus de 5 millions de tickets de caisse sont remis. Si chaque client décide de ne recevoir dorénavant que son ticket de manière numérique, Delhaize pourrait potentiellement économiser pas moins de 162 tonnes de papier sur une base annuelle, ce qui correspond à 3 864 arbres ou à une émission de 148 tonnes de CO2. Et même si tous les clients n'opèrent pas ce changement, les économies réalisées seront énormes.

### **Est-ce que la fonctionnalité ticket de caisse digital est valable dans toutes les enseignes ?**

Oui, cette fonctionnalité sera d'application dans tous nos supermarchés, nos AD, Proxy et certains Shop'n Go.

## **Combien de temps faut-il une fois qu'on a activé la fonctionnalité ticket de caisse digital pour ne plus recevoir ses tickets imprimés ?**

Cette fonctionnalité sera d'application dès qu'elle est activée et donc sur votre prochain achat. Vous pouvez l'activer via votre app en magasin et faire vos courses directement après, vous ne recevrez déjà plus de ticket de caisse imprimé. Pas besoin donc de le planifier à l'avance, c'est instantané.

## **Pourquoi faut-il être SuperPlus pour profiter de la fonctionnalité « ticket de caisse digital » ?**

Les tickets de caisse sont une obligation légale et nous devons donc les imprimer et les distribuer, ils représentent votre preuve d'achat. Pour que ce soit réglementaire, la demande de ne plus recevoir de ticket en papier doit venir du client, de vous donc. Vous devez dès lors faire la démarche d'activer cette fonctionnalité. Et pour pouvoir vous identifier et activer cette fonctionnalité dans le système, nous devons pouvoir lier ce choix à une personne. Cette identification se fait via le compte SuperPlus.

## **Quelqu'un d'autre peut-il activer la fonctionnalité « ticket de caisse digital » à votre place ?**

Non, car ce choix est un choix personnel et doit être lié à une personne. De plus, les tickets de caisse sont une obligation légale et nous devons donc les imprimer et les distribuer, ils représentent votre preuve d'achat. Pour que ce soit réglementaire, la demande de ne plus recevoir de ticket en papier doit venir du client, de vous donc. Vous devez dès lors faire la démarche vous-même d'activer cette fonctionnalité. Et pour pouvoir vous identifier et activer cette fonctionnalité dans le système, nous devons pouvoir lier ce choix à votre compte SuperPlus. C'est pour cela, que cela se passe dans votre app Delhaize Luxembourg, nous ne pouvons opérer ce changement pour vous, nous n'en avons pas le droit.

## **Que se passe-t-il si je dois rendre un article en ayant opté pour la fonctionnalité « ticket de caisse digital » ?**

Pas de soucis, le remboursement d'un produit peut avoir lieu si le client présente un ticket de caisse Delhaize digital.

## **Que se passe-t-il si j'ai oublié mes bons de réduction papier en ayant opté pour la fonctionnalité « ticket de caisse digital » ?**

Pas de soucis, présentez-vous en magasin à l'accueil comme d'habitude et donnez les bons de réduction à la caissière en lui montrant le ticket digital de la commande en question via votre app Delhaize Luxembourg.