

FAQ

Concernant le service Delhaize.be

1. Comment faire ses courses sur Delhaize.be ?



Pour faire vos courses sur le site Delhaize, rien de plus simple. Vous vous rendez sur le site www.delhaize.be dans l'onglet « E-Shop » (boutique en ligne). Vous pouvez commencer à mettre des articles dans votre panier et choisir un magasin et une heure de retrait qui vous conviennent pour l'enlèvement de vos achats. Quand vous avez ajouté tous les produits que vous désirez, vous n'aurez plus qu'à confirmer votre réservation et à venir retirer vos courses dans le magasin que vous aurez sélectionné.

2. Quand puis-je retirer ma réservation Delhaize.be ?

Du lundi au vendredi entre 10h et 19h30 et le samedi entre 9h30 et 20h30. Vous pourrez choisir le créneau horaire qui vous convient le mieux lorsque vous commencerez vos courses sur Delhaize.be.

3. Dans quel supermarché Delhaize puis-je retirer ma réservation Delhaize.be ?

La liste des magasins avec un point d'enlèvement est consultable ici : <http://shop.delhaize.be/fr-be/storelocator>

4. Dois-je payer mes courses au moment de la commande ou lors du retrait

Vous payez vos courses au moment de leur retrait. Pour des raisons de sécurité, nous n'acceptons pas les paiements cash. Les seuls modes de paiement acceptés sont Bancontact/Mistercash, Visa, Mastercard et American Express. Nous acceptons également les chèques-repas, les bons de 5€ et les bons de réduction.

5. Est-ce un service gratuit ?

Il y a des frais de préparation lorsque vous réservez sur www.delhaize.be. Pour les réservations inférieures à 150€, il y a une participation aux frais de 4.50€. Pour les réservations supérieures à ce montant, les frais de préparation sont GRATUITS.

Les frais vous sont également OFFERTS lors de votre première réservation sur www.delhaize.be ou si vous achetez le produit de la semaine !

6. Quel est prix pratiqué par Delhaize.be ?

Les prix des produits vendus sur le site www.delhaize.be sont identiques aux prix des supermarchés. Vous payez le même prix que si vous faisiez vos courses dans votre supermarché Delhaize.

7. Puis-je utiliser mes bons de réduction ?

Au moment du retrait de votre réservation, vous remettez vos bons de réductions à notre collaborateur qui se chargera de les déduire du montant total de vos achats.

8. Est-ce que je reçois aussi des points-plus lorsque je réserve mes produits sur le site ?

Vous bénéficiez d'un point-plus par tranche d'achat de 2€, à l'exception des produits 365. Ceux-ci sont mentionnés sur le site, sauf erreur d'affichage, dans votre panier de réservation ainsi que sur votre ticket de caisse. Vous bénéficiez également de toutes les promotions en points-plus en cours au moment de votre réservation. Les points-plus sont ajoutés automatiquement au solde de votre carte-plus lors de votre passage à la caisse au moment de l'enlèvement de votre réservation.

Vous n'avez pas trouvé la réponse à votre question concernant le service Delhaize.be ? N'hésitez pas à consulter la FAQ complète sur <http://shop.delhaize.be/faq>

Concernant l'action GYM ON WEB / HOCKEY ON WEB

9. Combien de temps dure l'action GYM ON WEB/HOCKEY ON WEB ?

L'action dure trois mois : à partir du 1^{er} avril au 30 juin 2015 inclus.

10. Comment collecter des 'euros' afin que mon club puisse acquérir des nouveaux équipements de sport ?

- a) Faites vos courses sur Delhaize.be ;
- b) Encodrez le code promo de votre club (voir aussi la question 11) avant la validation de votre panier ;
- c) Pour toute tranche d'achat de 5 euros, Delhaize.be offre 1 euro à notre club pour l'achat de nouveaux équipements de sport.

Le code promotion peut être utilisé autant de fois que vous le souhaitez pendant la période de l'action. Plus vous faites vos courses sur Delhaize.be, plus vous collectez des euros pour l'achat de nouveaux équipements pour votre club !

11. Où puis-je trouver le code promotion de mon club de gymnastique/de hockey ?

La liste des clubs et des codes promotion associé est disponible sur Delhaize.be. C'est un fichier PDF que vous pouvez télécharger sur la page web dédiée à cette action :

- Liste des clubs de gymnastique + codes promo : <http://fr.delhaize.be/gymonweb>
- Liste des clubs de hockey + codes promo : <http://fr.delhaize.be/hockeyonweb>

12. Où puis-je consulter la liste des équipements sportifs à acquérir ?

La liste des équipements sportifs à acquérir est disponible sur Delhaize.be. C'est un fichier PDF que vous pouvez télécharger sur la page web dédiée à cette action :

- Liste des équipements de gymnastique : <http://fr.delhaize.be/gymonweb>
- Liste des équipements de hockey : <http://fr.delhaize.be/hockeyonweb>

13. Comment serai-je informé des résultats de l'action?

Un e-mail est envoyé une fois par semaine au responsable du club avec les résultats provisoires de votre club (nombre d'euros collectés, nombre d'euros restant à collecter pour atteindre le premier/prochain palier).

A l'issue de l'action (dans le courant du mois de juillet), vous recevrez un e-mail avec le résultat final de votre club qui comportera les informations suivantes :

- Le nombre total d'euros collectés par votre club
- Le palier atteint avec le matériel acquis associé à ce palier

Si le palier atteint prévoit le choix entre deux types de matériel différent, Delhaize vous invitera à effectuer votre choix. Attention, une fois que votre choix sera effectué, aucun changement ne sera possible.

Le matériel acquis sera directement livré aux clubs concernés au mois de septembre ou octobre 2015 (selon le fournisseur). Vous serez bien entendu informé du délai de livraison en temps voulu.

14. Si mon cumul atteint € 1000, suis-je obligé de prendre le cadeau à €1000, ou puis-je demander deux fois celui de € 500 ?

Le club peut utiliser son cumul d'euros comme il le souhaite. Si votre club a par exemple cumulé € 1000, il a deux possibilités : choisir le matériel équivalent à € 1000 OU choisir de commander deux pièces du matériel équivalent à € 500. En revanche, si le montant récolté par votre club est inférieur à un des paliers repris dans la liste du matériel, l'avantage sera limité au palier inférieur ou sera perdu si le premier palier n'est pas atteint. Il est important de noter aussi qu'aucun changement ne sera pris en compte après avoir confirmé le choix du matériel.

15. Comment encoder le code promotion ?

Vous devez encoder votre code promotion sur la page « Votre panier » (en bas de la page) juste avant de valider votre réservation. N'oubliez pas de cliquer sur le bouton vert « Appliquer code » avant de passer à l'étape suivante et bien respecter le format du code (lettre majuscule). Ci-dessous une capture d'écran du champ « code promotionnel ». N'hésitez pas aussi à consulter notre tutoriel « Comment encoder un code promo ? » via ce lien :

<https://www.youtube.com/watch?v=dX48RhDhc0o&list=PLaWtn1uloADo6ac92eDwu4ROcGdFH-65Y&index=20>

The screenshot shows a checkout interface. At the top left, there is a section for applying a promotion code. It includes a text input field labeled 'Introduire code promotionnel', a green button with a right-pointing arrow and the text 'Appliquer code', and a label 'Appliquer promotion :'. A red arrow points from this section to a box on the right labeled 'Encodez votre code promo ici'. Below this, on the left, is a box for 'Détails du point d'enlèvement:' with a 'Modifier' link. It lists the location as 'Delhaize Prince de Liège' at '1024 Chaussée de Ninove' and '1080 Molenbeek-Saint-Jean', and includes fields for 'Date' and 'Heure'. On the right is a summary table:

Vidanges	+ 0,00 €
Frais de préparation	+ 4,50 €
Sous-total	69,93 €
Code promotionnel	- 5,00 €
Total	64,93 €
Points-plus	+29

At the bottom, there are two buttons: a grey one labeled 'Poursuivre ses achats' and a green one with a right-pointing arrow labeled 'Passer à la validation'.

16. Que faire si j'ai oublié d'encoder le code promotion?

Il est important d'encoder votre code promotion avant de valider votre panier. Dans le cas contraire, l'avantage est malheureusement perdu pour la réservation en cours.

17. Le code promotion est-il cumulable avec d'autres codes promotion ?

Non, le site internet n'accepte qu'un seul code promo à la fois. En revanche, il est cumulable avec l'action « Mardi on web » qui vous offre 5% sur le montant total de votre commande (pour autant que vous validiez votre commande un mardi).

Pour toute autre question, nous vous invitons à envoyer un e-mail à l'adresse:

- gymonweb@delhaize.be (pour les clubs de gymnastique)

- hockeyonweb@delhaize.be (pour les clubs de hockey)