

Veelgestelde vragen:

### **1.) Hoe werkt deze actie?**

Bij aanschaf van een SENSEO® Viva Café of Original koffiepadapparaat (typenummers beginnend met HD6554, HD6555, HD6556, HD6563, HD6564, HD6566 en HD6569) ontvang je een gratis SENSEO® ontbijtpakket t.w.v. €25,- cadeau. De actieperiode loopt van 8 april 2019 tot en met 30 juni 2019. Volledige inzendingen dienen voor 14 juli 2019 ontvangen te zijn door SENSEO®.

Je kunt het SENSEO® ontbijtpakket ontvangen door je te registreren voor deze actie op [senseo.nl/acties](http://senseo.nl/acties). Tijdens het aanmelden dien je, naast je persoonsgegevens, een duidelijke foto of scan van het aankoopbewijs en de streepjescode van de verpakking van je aangeschafte SENSEO® apparaat te uploaden.

Je ontvangt van ons direct per mail een bevestiging van registratie met een uniek registratienummer. Deze bevestigingsmail kan niet beschouwd worden als goedkeuring van je gegevens, omdat na ontvangst je gegevens eerst nog gecontroleerd zullen worden.

Na goedkeuring van je registratie ontvang je per mail een unieke link waarmee je het SENSEO® ontbijtpakket kunt bestellen op [www.topfruit.nl](http://www.topfruit.nl). Je kunt het SENSEO® ontbijtpakket laten afleveren op een door jou gekozen adres en datum.

Het SENSEO® ontbijtpakket kan t/m 31 juli 2019 besteld worden op [www.topfruit.nl](http://www.topfruit.nl).

### **2.) Hoe moet ik mijn streepjescode en kassabon uploaden?**

Wij raden aan je te registreren via een computer of laptop, en niet via een tablet of smartphone.

Om de streepjescode van de SENSEO® Viva Café of Original en de kassabon te kunnen uploaden, moet je hier eerst een scan of een foto van maken, en deze opslaan op je computer (onder bijvoorbeeld 'Mijn Documenten'). De scan of foto mag niet groter zijn dan 5 mb en moet voldoen aan .jpg, .png, .gif of .pdf formaat. Let erop dat de extensie in kleine letters is geschreven. Zorg ervoor dat de kassabon in zijn geheel op de foto staat en scherp is, zodat wij deze kunnen controleren. Op de registratie pagina bij het onderdeel 'uploaden van de documenten' klik je op de knop 'Zoek bestand'. Je zoekt de scan en/of foto van de kassabon en streepjescode op en bevestigt dat je deze wilt uploaden. Je ziet vervolgens de namen van de geüploade documenten terugkomen op de registratiepagina. Het uploaden is gelukt!

Heb je hulp nodig bij de registratie, neem dan contact op met de JACOBS DOUWE EGBERTS Consumentenservice via [senseo.nl/contact](http://senseo.nl/contact).

LET OP: bewaar altijd je kassabon en de streepjescode van de originele verpakking. Hier kan altijd op een later moment nog naar gevraagd worden.

### **3.) Wanneer ontvang ik het SENSEO® ontbijtpakket?**

Na goedkeuring van registratie krijg je een e-mail met een unieke code toegestuurd, waarmee je het SENSEO® ontbijtpakket zelf kunt bestellen op [www.topfruit.nl](http://www.topfruit.nl).

Je kunt het SENSEO® ontbijtpakket op een zelf gekozen adres en datum laten leveren. Wanneer je het pakket op werkdagen voor 17.00 bestelt, kun je het de volgende dag nog laten leveren.

Mocht je op de gekozen datum het SENSEO® ontbijtpakket niet ontvangen hebben, neem dan contact op met de Topfruit Consumentenservice via [topfruit.nl](http://topfruit.nl).

**4.) Wat gebeurt er als de ontvanger van het SENSEO® ontbijtpakket niet thuis is?**

Mocht de ontvanger niet thuis zijn, dan wordt het ontbijtpakket bij één van de burens afgegeven. De ontvanger krijgt dan een briefje in de bus met daarop het adres waarop het pakket is afgegeven. Lukt het bij de burens ook niet, dan probeert hij het later nog een keer, of hij laat een kaartje achter met het verzoek contact op te nemen.

**5.) Tot wanneer kan ik uiterlijk registreren als ik het SENSEO® ontbijtpakket op Moederdag wil laten bezorgen?**

Wanneer je het SENSEO® ontbijtpakket voor Moederdag (zondag 12 mei 2019) wilt laten bezorgen, dien je je uiterlijk op donderdag 2 mei 2019 voor 12.00 geregistreerd te hebben op [www.senseo.nl/acties](http://www.senseo.nl/acties). Je registratie zal dan uiterlijk maandag 6 mei om 12.00 verwerkt worden, waarna je bij goedkeuring tot donderdag 9 mei 20.00 het SENSEO® ontbijtpakket nog kunt bestellen op [www.topfruit.nl](http://www.topfruit.nl).

LET OP: Indien je registratie is fout gekeurd, kun je je gegevens uiterlijk tot dinsdag 7 mei 12:00 corrigeren. Na goedkeuring kan je er dan alsnog voor kiezen om het SENSEO® ontbijtpakket op Moederdag te laten bezorgen.

**6.) Het lukt me niet om me te registreren. Wat moet ik doen?**

Probeer het eerst later nog eens. Kom je er alsnog niet uit, neem dan contact op met de JACOBS DOUWE EGBERTS Consumentenservice via [senseo.nl/contact](http://senseo.nl/contact).

**7.) Ik heb de streepjescode van de verpakking van de SENSEO® Viva Café of Original niet bewaard. Wat moet ik nu doen?**

Als alternatief kun je een foto uploaden van het label op de onderkant van je SENSEO® Viva Café of Original. Hier staat het typenummer van het betreffende koffiepad apparaat. Dit nummer start altijd met HD. Wel is het verplicht een foto/scan van de kassabon met bewijs van aanschaf van de SENSEO® Viva Café of Original ook te uploaden. Let hierbij op dat de kassabon in zijn geheel zichtbaar en duidelijk leesbaar moet zijn op de foto/scan.

LET OP: bewaar altijd je kassabon. Hier kan altijd op een later moment nog naar gevraagd worden.

**8.) Ik heb de kassabon waarop staat dat ik de SENSEO® Viva Café of Original heb gekocht niet bewaard. Wat moet ik nu doen?**

Helaas kun je in dit geval niet deelnemen aan de actie. We kunnen dan namelijk niet controleren of je de SENSEO® Viva Café of Original inderdaad gedurende de actieperiode hebt gekocht.

**9.) Ik heb ondanks dat ik me geregistreerd heb, geen bevestiging van registratie ontvangen. Wat moet ik nu doen?**

Neem in dit geval contact op met de JACOBS DOUWE EGBERTS Consumentenservice via [senseo.nl/contact](http://senseo.nl/contact).

**10.) Ik heb een van de deelnemende SENSEO® koffiepadmachines gekocht, net buiten de actieperiode. Kan ik dan alsnog mee doen met de actie?**

Helaas is het in dit geval niet mogelijk deel te nemen aan de actie. Blijf op de hoogte van lopende acties op SENSEO® koffiepad apparaten op [senseo.nl](http://senseo.nl). Ook kun je je inschrijven voor het JIJ & SENSEO® programma op [senseo.nl/jij-en-senseo](http://senseo.nl/jij-en-senseo); je wordt dan altijd automatisch op de hoogte gehouden van de laatste acties.

**11.) Tot wanneer kan ik me aanmelden voor de actie?**

Aanvragen voor het SENSEO® ontbijtpakket dienen uiterlijk 14 juli 2019 ontvangen te zijn via [senseo.nl/acties](http://senseo.nl/acties). Na deze datum is het helaas niet meer mogelijk je aan te melden voor de actie.

LET OP: je kunt alleen deelnemen aan de actie als je de SENSEO® Viva Café of Original gedurende de actieperiode hebt gekocht. De actieperiode loopt van 8 april 2019 tot en met 30 juni 2019.

**12.) Kan ik mij ook per post aanmelden?**

Ja, dat kan. Ga hiervoor naar <https://promo.deskservices.nl/nl-nl/19-0109> en vul de registratiepagina in. Print vervolgens het document uit en stuur dit uitgeprinte formulier samen met een kopie van het aankoopbewijs en de volledige originele streepjescode van de verpakking van de aangeschafte SENSEO® Viva Café of Original per post naar het volgende adres:

SENSEO® Moederdagactie 19-0109  
Antwoordnummer 10017  
6200 XP Maastricht

LET OP: Na goedkeuring van je registratie ontvang je per mail een unieke link waarmee je het SENSEO® ontbijtpakket kunt bestellen op [www.topfruit.nl](http://www.topfruit.nl). Deelname aan deze actie is daarom alleen mogelijk wanneer je in het bezit bent van een e-mailadres.

**13.) Hoe weet ik of de registratie voor het SENSEO® ontbijtpakket gelukt is?**

Nadat je je hebt geregistreerd op [senseo.nl/acties](http://senseo.nl/acties), ontvang je een bevestigingsmail met daarin een uniek registratienummer. Dit betekent dat we de registratie in goede orde hebben ontvangen. Vervolgens wordt de registratie gecontroleerd en ontvang je van ons per e-mail een bericht waarin staat vermeld of de aanmelding is goedgekeurd. Indien je aanmelding is goedgekeurd, bevat deze e-mail ook een unieke link waarmee je het SENSEO® ontbijtpakket kunt bestellen.

**14.) Ik heb een mail ontvangen waarop staat dat er iets mis is gegaan met mijn registratie. Wat moet ik nu doen?**

We verzoeken je in dit geval de link in de mail te gebruiken om je registratie meteen te corrigeren of ontbrekende gegevens/documenten te mailen naar [douwe-egberts@consumercare.info](mailto:douwe-egberts@consumercare.info). Vermeld hierbij het unieke registratienummer dat je hebt ontvangen in de bevestigingsmail van je registratie.

**15.) Ik heb mijn SENSEO® Viva Café of Original aangeschaft middels Douwe Egberts waardepunten of ING rentepunten. Kan ik meedoen aan deze actie?**

Ja, dit is uiteraard mogelijk, mits je de SENSEO® Viva Café of Original gedurende de actieperiode hebt gekocht. Andere acties waarbij de SENSEO® Viva Café of Original is verkregen, zijn helaas uitgesloten van deelname.

Indien je de SENSEO® Viva Café of Original met ING rentepunten hebt gekocht, verzoeken wij je het bewijs van aanschaf via ING Rentepunten te uploaden of op te sturen.

**16.) Ik ben mijn registratiemail met mijn unieke link kwijt, wat nu?**

Stuur in dit geval een mail naar [douwe-egberts@consumercare.info](mailto:douwe-egberts@consumercare.info) waarin je vraagt de mail opnieuw te willen ontvangen. Mail altijd je registratienummer zodat we je snel kunnen helpen.

**17.) Tot wanneer kan ik het SENSEO® ontbijtpakket bestellen?**

Het SENSEO® ontbijtpakket kan t/m 31 juli 2019 besteld worden op [www.topfruit.nl](http://www.topfruit.nl).

LET OP: Volledige inzendingen dienen voor 14 juli 2019 ontvangen te zijn door SENSEO®.

**18.) Ondanks dat ik de juiste stappen heb opgevolgd om het SENSEO® ontbijtpakket te bestellen, heb ik deze nog niet ontvangen. Tot wanneer kan ik met vragen bij jullie terecht?**

Je kunt tot uiterlijk 11 augustus 2019 (6 weken na sluiting van de actieperiode) vragen met betrekking tot deze actie stellen aan de JACOBS DOUWE EGBERTS Consumentenservice.

LET OP: Het SENSEO® ontbijtpakket kan t/m 31 juli 2019 besteld worden op [www.topfruit.nl](http://www.topfruit.nl).

**19.) Wat zit er in het SENSEO® ontbijtpakket?**

Het SENSEO® ontbijtpakket bevat onderstaande producten:

- 1 Wendy tijdschrift
- 1 SENSEO® receptenboekje
- 1 SENSEO® Mocca Gourmet koffieverpakking
- 1 SENSEO® Latte Macchiato koffieverpakking
- 2 flesjes schulpsap
- 2x4 afbakbroodjes
- 4 stukken fruit (appel en mandarijn)
- 2 boterkuipjes
- 2 jam cupjes
- 2 chocolade pasta cupjes
- 2 Babybel kaasjes
- 2 ontbijtkoekrepen