

tintelingen
het beste cadeau

25102022

Tintelingen Handleiding

Proud member of



Inhoud

| | |
|--|----|
| Tintelingen | 4 |
| Wat is Tintelingen? | 4 |
| Wat doet QC voor Tintelingen? | 4 |
| Welke programma's en websites gebruiken we? | 4 |
| Battl | 4 |
| Trengo..... | 5 |
| Handige links..... | 8 |
| Welke soorten Tintelingen zijn er? | 8 |
| Tintelingen Plus | 8 |
| Tintelingen Select | 8 |
| Tintelingen Giftcards | 9 |
| Inloggen en Shoppen..... | 9 |
| De tinteling verzilveren..... | 9 |
| Hoe ga je naar de shop?..... | 9 |
| Welke codes heb je nodig?..... | 9 |
| Wat moet je doen na het inloggen? | 10 |
| Hoe kan de klant een geschenk kiezen? | 12 |
| Shop assistent | 12 |
| Zelf shoppen..... | 12 |
| Wat voor een soorten geschenken zijn er? | 14 |
| Verzending en bezorging | 16 |
| Veelgestelde vragen..... | 17 |
| Inloggen en shoppen | 17 |
| Klant geeft aan geen Tinteling ontvangen te hebben. | 17 |
| Klant is de inloggegevens kwijt..... | 20 |
| Defensie inlogproblemen | 20 |
| UWV geen Tinteling/inlogproblemen | 21 |
| Klant kan niet inloggen | 21 |
| Ik heb geen punten of er staat maar 1 punt..... | 21 |
| Het bestellen van boeken lukt niet. | 22 |
| Ik kan geen cadeaubon bestellen..... | 22 |
| Ik hou punten over en kan daar geen geschenk voor vinden. | 22 |

| | |
|---|-----------|
| De webshop is dicht, kan deze weer geopend worden? | 23 |
| Cadeaukaarten | 23 |
| Ik heb een cadeaukaart besteld, maar niets ontvangen | 23 |
| Kan een cadeaukaart of Belevenis geruild of verlengd worden? | 23 |
| Klant heeft problemen met het activeren van de cadeaukaart. | 23 |
| Wat is het saldo van mijn cadeaukaart? | 25 |
| Ik heb erg veel punten (100.000). Ik wil hiervoor graag een cadeaukaart van Coolblue, dit gaat tot 150,- wat nu?..... | 26 |
| Ik heb mijn mail gereset en ben hierdoor mijn belevenis kwijt, Kan de cadeaukaart nogmaals worden gestuurd? | 26 |
| Kunnen jullie cadeaukaart van Zalando voor mij verzilveren? | 27 |
| Verzending en Bezorging..... | 27 |
| Ik heb geen bestelling ontvangen, wat nu?..... | 27 |
| Wat gebeurt er met mijn bestelling die retour gaat naar het distributiecentrum omdat het niet is opgehaald ? | 28 |
| Retouren..... | 29 |
| Retourprocedure 1 artikel niet ontvangen | 29 |
| Retourprocedure breuk | 29 |
| Retourprocedure defect..... | 29 |
| Retourprocedure garantieaanvraag | 31 |
| Retourprocedure ruilen | 31 |
| Retourprocedure verkeerd adres..... | 32 |
| Retourprocedure verkeerd artikel ontvangen | 32 |
| Retourprocedure volledige order niet ontvangen..... | 32 |

TINTELINGEN

WAT IS TINTELINGEN?

Tintelingen is een bedrijf dat keuze geschenken biedt. Kerstgeschenken zijn hier een groot onderdeel van. Medewerkers krijgen een unieke inlogcode en kunnen uit een webshop zelf kiezen hoe ze hun tegoed besteden. Tintelingen is onderdeel van Sligro Food Group.

WAT DOET QC VOOR TINTELINGEN?

Quality Contacts ondersteunt Tintelingen bij de klantenservice. Met name in de decembermaand en de uitloop daarvan hebben wij het druk met het beantwoorden van telefoontjes, mails en chats. Ook de rest van het jaar zijn blijven wij actief voor Tintelingen.

WELKE PROGRAMMA'S EN WEBSITES GEBRUIKEN WE?

BATTL

Inloggen en gebruik Battle.

Ga naar **www.mijntinteling.nl/admin** en log vervolgens met onderstaande gegevens in


Gebruikersnaam: Krijg je van je TL

Wachtwoord: Krijg je van je TL

← → ↻ mijntinteling.nl/admin/index.php?route=common/login Onderbroken

BLUE Web Solutions | Administration

Voer uw inloggegevens in.



Gebruikersnaam:

Wachtwoord:

Inloggen

BLUE Web Solutions © 2013-2021 Alle rechten voorbehouden.
Versie 6.0.1

In Battle gebruik je voornamelijk de volgende menu keuzes:

Coupons:

→ Orders → Order(regels)

→ Coupons → Coupons

Shopinstellingen:

BLUE Web Solutions | Administration 2021 Wijzigen U bent ingelogd als QC_callocenter

Artikelenbeheer **Coupons** **Shop-instellingen** Rapportages Uitloggen

Home :: Bestellingen

Bestellingen Verwijderen

| <input type="checkbox"/> | Bestelnummer | ShopID | Klantnaam | Couponnr | Status | Totaal | Besteldatum | Datum |
|--------------------------|--------------|--------|-----------|----------|--------|--------|-------------|-------|
| Geen resultaten! | | | | | | | | |

Weergegeven 0 t/m 0 van 0 (Totaal 0 pagina(s))

Verderop wordt uitgelegd wat je waar kan zoeken

TRENGO

Trengo is het mail en chat programma van Tintelingen. Hier komen de meeste vragen binnen. De login gegevens krijg je van je teamleider.

De mails komen binnen onder het kopje Inbox en dan nieuw.

▼ Inbox

- Nieuw 5
- Opgepakt 1
- Gesloten
- Spam

▼ Persoonlijk

Zoeken..

Nieuw

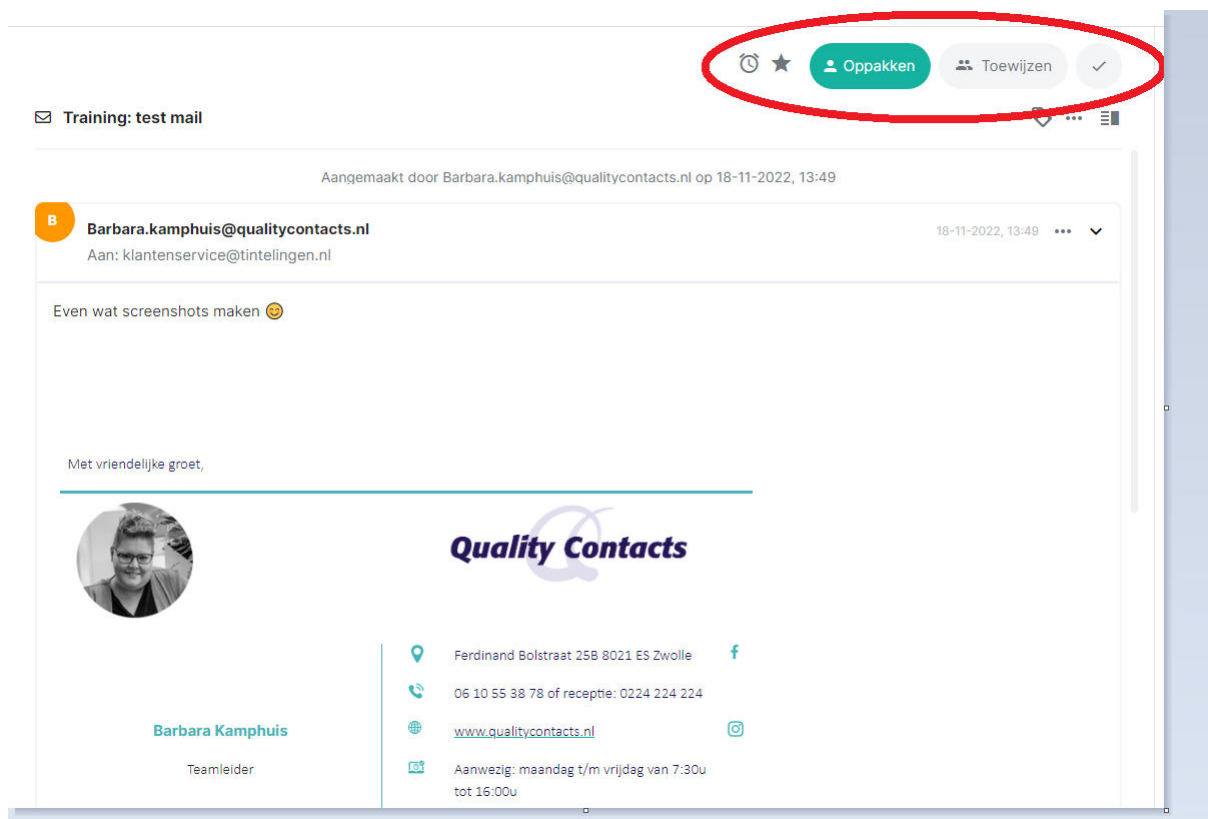
Barbara.kamphuis@qualityco... 2

Training: test mail

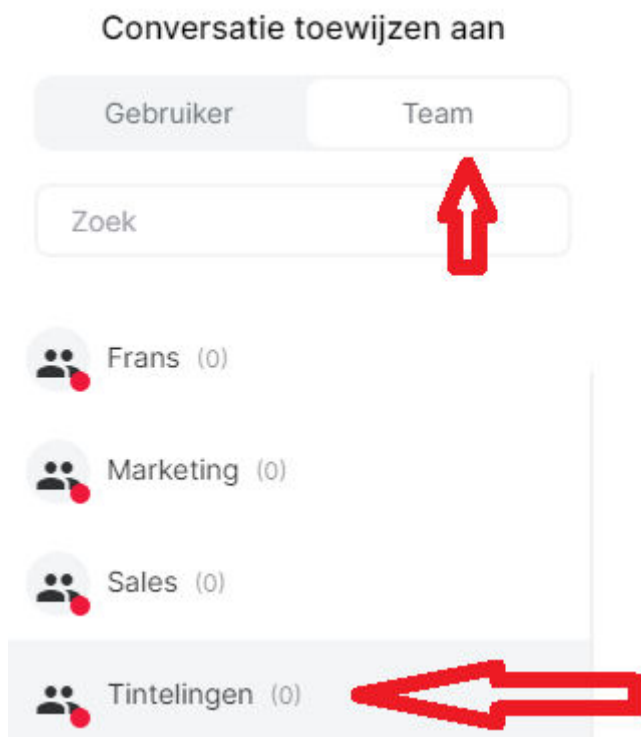
Even wat screenshots maken 😊 ...

18-11-2022, 13:49 [Email klantenser...](#)

Als je vervolgens op een mail klikt dan kun je rechts bovenin uit 2 knoppen kiezen. Oppakken en Toewijzen

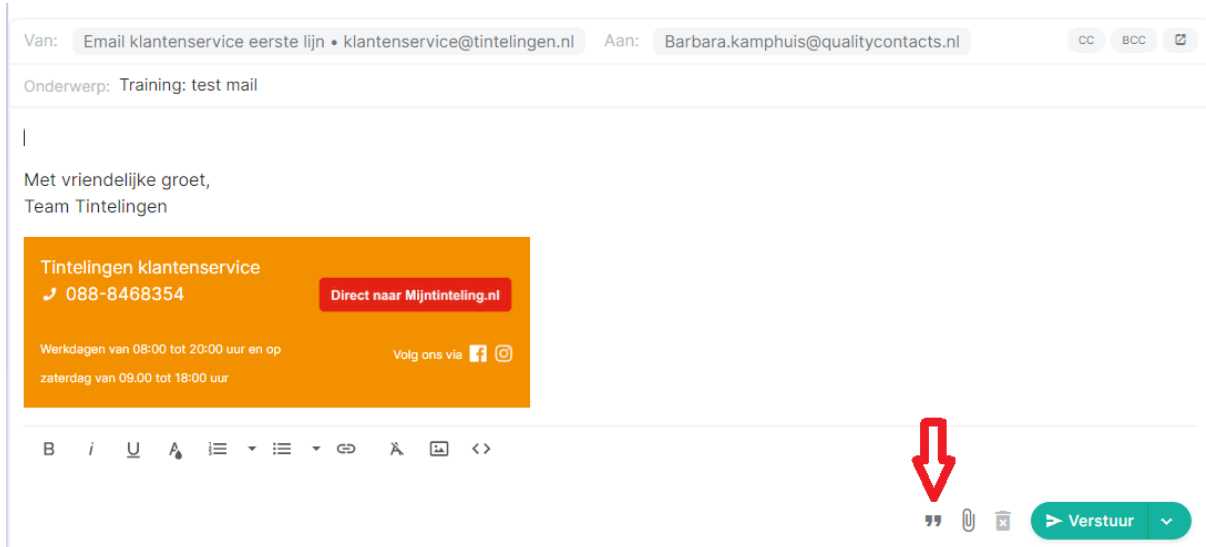


Als jij de mail niet kan beantwoorden kies je Toewijzen en vervolgens wijs je de mail toe aan Team Tintelingen

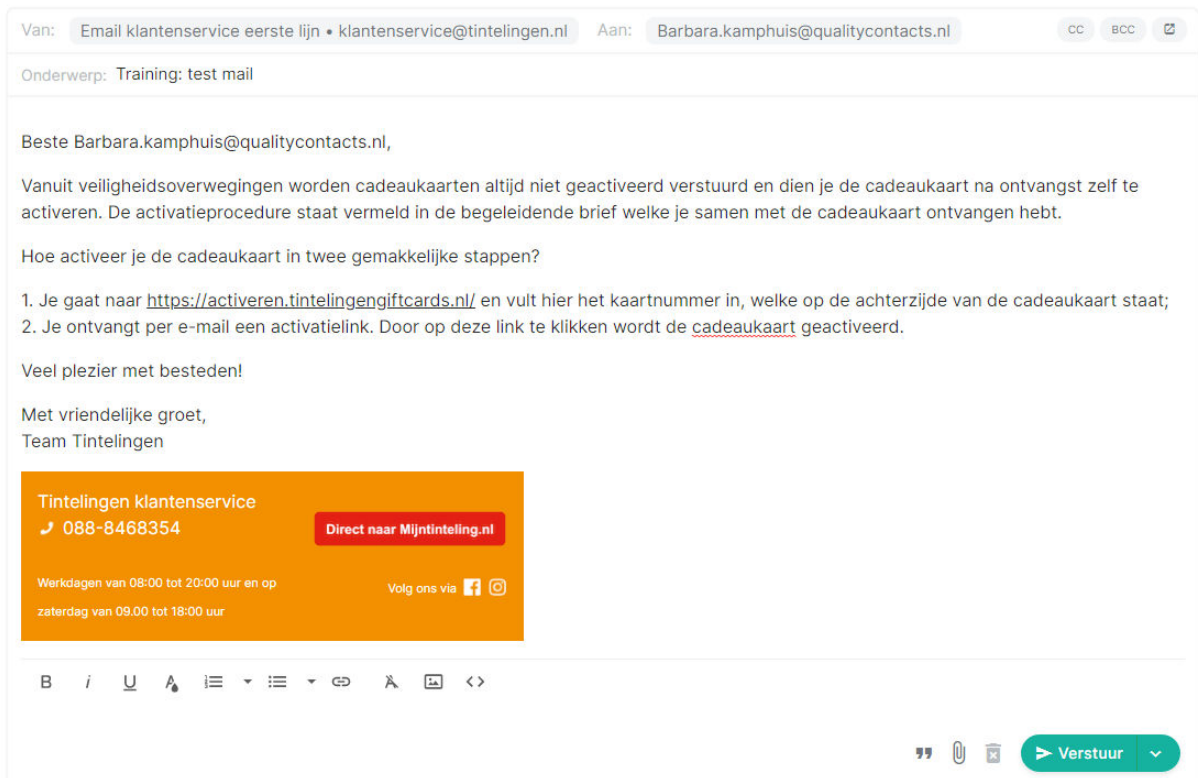


Als je de mail gaat behandelen dan klik je op Oppakken. Je krijgt dan een nieuwe mail voor je.

Het fijne aan Trengo is dat er voor bijna alle mails een standaard antwoord hebben zodat je zelf weinig tot niet hoeft te typen.



Check altijd even of de aanhef klopt en dan kun je op verzenden klikken.



HANDIGE LINKS

- <https://www.mijntinteling.nl/> – link naar de webshop die werkt voor iedereen
- <https://activeren.tintelingengiftcards.nl/> - voor het activeren van de cadeaubonnen/giftcards
- <https://www.tintelingen.nl/saldocadeaukaart/> - voor het checken van het saldo van een cadeaukaart. Deze site linkt naar de sites van de winkels zelf.

WELKE SOORTEN TINTELINGEN ZIJN ER?

TINTELINGEN PLUS

- o 1 cadeau met daarbij keuze uit fysieke cadeaus, belevenissen, goede doelen en cadeaukaarten;
- o besteltermijn wordt door de werkgever zelf bepaald;
- o werkgever maakt keuze uit 4 verpakkingsvormen: cadeaukaart, giftbox, sleeve of e-mail (digitaal).

TINTELINGEN SELECT

- o 1 of meerdere cadeaus (gekozen door de werkgever) met daarbij keuze uit fysieke cadeaus, belevenissen, goede doelen en cadeaukaarten. Boven een waarde van 100 euro zijn 8 of meer cadeaus mogelijk;
- o puntensysteem: iedere 100 punten is € 1,00 waard (bijv. 2500 punten = € 25,00)
- o mogelijkheid tot bijbetaling via iDeal (afhankelijk of werkgever deze keuze aanbiedt);
- o besteltermijn wordt door de werkgever zelf bepaald;
- o werkgever maakt keuze uit 4 verpakkingsvormen: cadeaukaart, giftbox, sleeve of e-mail (digitaal).

TINTELINGEN GIFTCARDS

- o keuze uit 32 verschillende giftcards (klant kiest er 1);
- o komt in twee verpakkingsvormen: cadeau-envelop of e-mail;
- o besteltermijn wordt door de werkgever zelf bepaald;
- o giftcard om te shoppen bij (online) warenhuizen en/of attractieparken.

INLOGGEN EN SHOPPEN

DE TINTELING VERZILVEREN

HOE GA JE NAAR DE SHOP?

Elk bedrijf heeft een eigen shop met een eigen shop-url. Deze is te vinden in Battl onder shopinstellingen waar je met Ctrl-F het bedrijf kan zoeken.

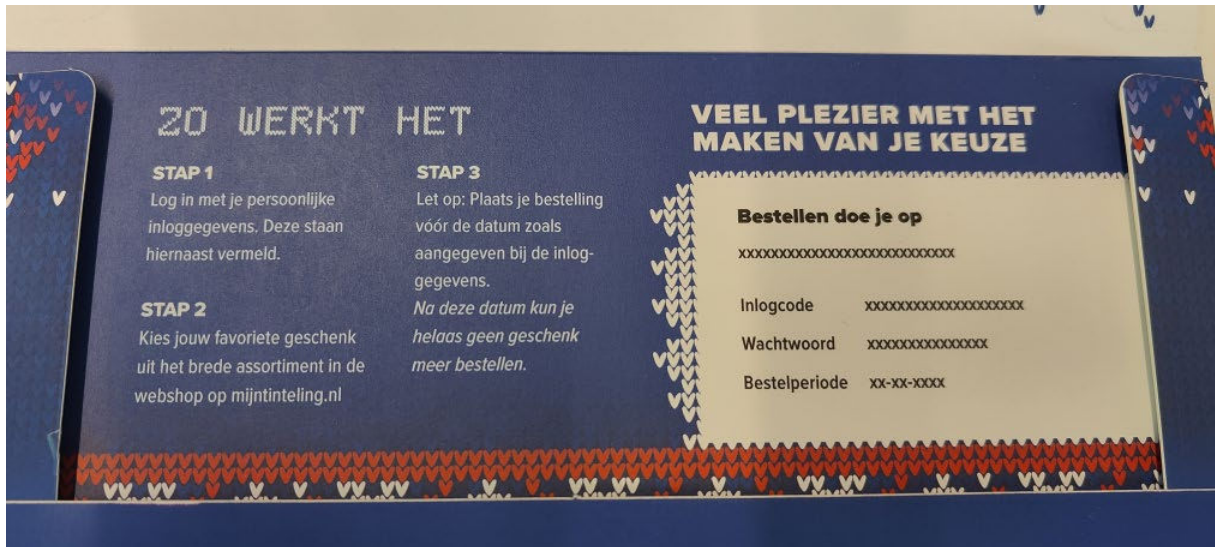
| | | | | | | | | | | | |
|--------------------------|-------|-----------------------------|------------|------------|------|-------|-------|--|-----|-------|---|
| <input type="checkbox"/> | 30363 | Rijksuniversiteit Groningen | 09-12-2022 | 31-01-2023 | Plus | 25.00 | 25.00 | | Nee | 21588 | https://UMCGRUG22.mijntinteling.nl/ |
|--------------------------|-------|-----------------------------|------------|------------|------|-------|-------|--|-----|-------|---|

Wat aan de telefoon vaak makkelijker is om de klant naar mijntinteling.nl te laten gaan. Deze url werkt voor iedereen en linkt na het inloggen door naar de shop van het bedrijf waarvoor men werkt.

WELKE CODES HEB JE NODIG?

ALGEMEEN

De mensen krijgen een gesloten envelop/pakketje. Deze moeten ze open maken en binnenin staan hun inlogcodes



DEFENSIE

De kaarten van Defensie werken iets anders. Deze kunnen op 2 manieren besteed worden. In de winkel en in de Tintelingen webshop. Voor de webshop heb je de volgende gegevens nodig.

Login: lange code onder de streepjescode

Wachtwoord: pincode rechts naast de streepjescode.



WAT MOET JE DOEN NA HET INLOGGEN?

Na het inloggen kan er een naam en een emailadres worden opgegeven. Op dit opgegeven emailadres is de klant later ook te vinden in Battl.

WELKOM

Blijf op de hoogte

Wil je de status van jouw bestellingen bijhouden?
Vul dan je naam en e-mailadres in.

Nu komt er een welkomstboodschap van de werkgever. Dit kan ook een filmpje zijn:

Welkom Barbara, 

Welkom in de Tintelingen webshop. Kort geleden ontving je van ons een Tinteling waarmee je een leuk geschenk kan uitzoeken. Inmiddels ben je in de webshop beland boordevol leuke geschenken met voor ieder wat wils. Veel plezier met het uitzoeken van het geschenk dat het beste bij je past!

Wij wensen jou en jouw dierbaren fijne feestdagen toe, en een nieuw jaar vol inspiratie, gezondheid en geluk!

Met vriendelijke groet,

Directie

HOE KAN DE KLANT EEN GESCHENK KIEZEN?

SHOP ASSISTENT

Na het inloggen komt men in de shop en heeft men de optie om te kiezen voor de shop assistent. Hier zal de shop assistent op basis van de input van de klant suggesties doen voor leuke geschenken.

Personal Shopper

De Personal Shopper maakt een overzichtelijk assortiment geschenken voor je aan de hand van slechts 5 stappen.



Kies de afbeelding die je het meeste aanspreekt



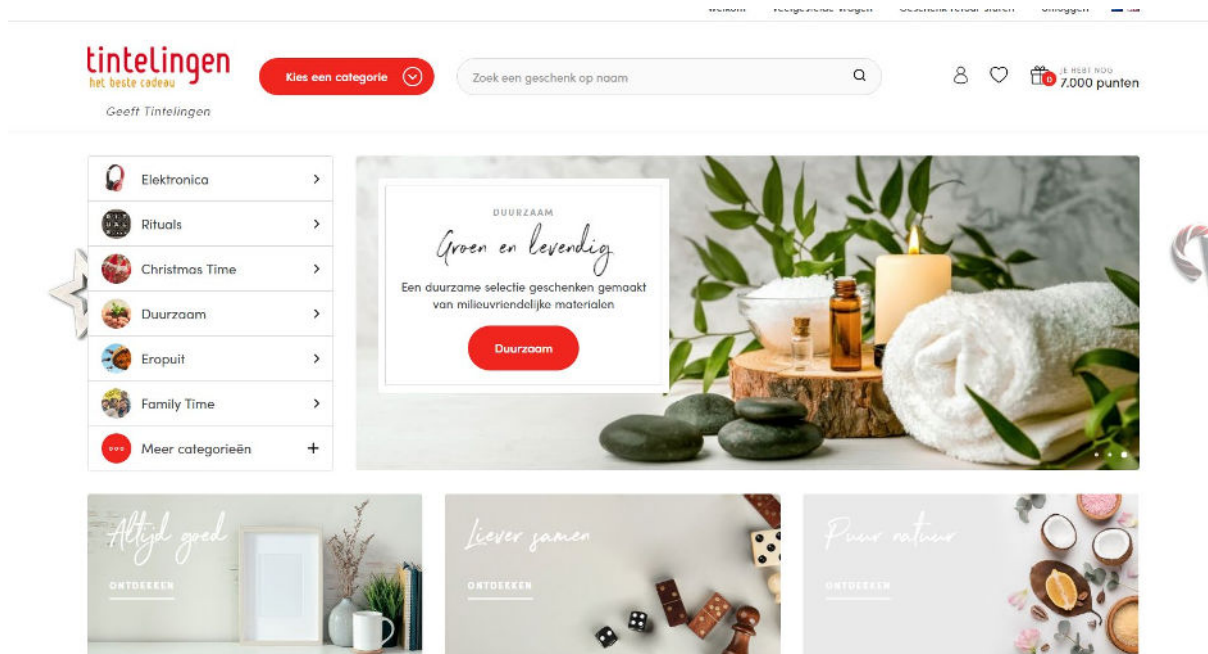
Opnieuw

Zelf shoppen

ZELF SHOPPEN


De webshop is opgedeeld in categorieën. Het kan zijn dat bijvoorbeeld de categorie cadeaukaarten niet beschikbaar is. Dit is dan de keuze van de werkgever geweest en is helaas niet te wijzigen. Met de zoekfunctie kan men in sommige gevallen nog wel cadeaukaarten vinden.

Afhankelijk van het type Tinteling kan men een aantal punten besteden of een vast aantal cadeaus kiezen in de webshop.



De gewenste geschenken worden in de winkelmand geplaatst en na het invullen van de gewenste persoons- en bezorggegevens wordt de bestelling geplaatst.

Jouw geschenken

| | | |
|---|---|--------------|
|  Powerbank |  Verwijderen | 7.000 punten |
| Totaal besteed | | 7.000 punten |
| Verzendkosten | | Gratis |

< Verder winkelen

Verder naar bestellen

1 Jouw gegevens >
2 Bevestiging

Contactpersoon

Afleveradres

Afleveren op jouw huisadres Afhalen op één van de vele DHL servicepunten

Bezorgen op datum:

Zo snel mogelijk Kies een gewenste datum

Ik ga akkoord met de [algemene voorwaarden](#) en heb mijn bestelling & gegevens gecontroleerd.

Jouw geschenken [Wijzig](#)

Powerbank
TP227017
7.000 punten

Totaal **7.000 punten**

Verzendkosten **Gratis**

< Bestelling aanpassen
Bestelling bevestigen

WAT VOOR EEN SOORTEN GESCHENKEN ZIJN ER?

Er bestaan interne artikelnummers bij Tintelingen. Met alleen dit nummer kun je helaas niet zoeken in Battle. De letters voor de code geven wel aan om wat voor soort product het gaat:

- TC = Tintelingen cadeaukaart
- TE = Tinteling product via drop shipment
- TP = Tintelingen product
- TW = Tintelingen wijn & bier (kan niet over de grens worden verstuurd)
- TS = Tintelingen shop in shop (producten die via leverancier aan klant worden geleverd)
- TB = Tintelingen Belevenis (dagje uit)
- TC = Tintelingen Goed doel

- Fysieke producten – TP nummers
Wordt verzonden vanaf het magazijn van Tintelingen zelf naar het bezorgadres of afhaalpunt dat is aangegeven door de klant.
- Fysieke producten rechtstreeks – TE nummers
Wordt rechtstreeks verzonden vanuit het magazijn van de leveranciers naar het bezorgadres of afhaalpunt.
Qaez, Ogreen etc.
- Shop in Shop partners – TS nummers
Wordt verzonden vanuit het magazijn van de leverancier naar het bezorgadres of afhaalpunt dat is aangegeven:
Boeken / tijdschriften, My Jewellery, Otazu, Little Green Bag
- Digitale cadeaukaarten – TC nummers
Wordt digitaal als PDF bijlage naar het emailadres verstuurd dat bij de bestelling is opgegeven:
+/- 50 soorten
- Fysieke cadeaukaarten – TC nummers
Wordt fysiek per post verstuurd naar het adres dat bij de bestelling is opgegeven:
H&M, VVV, BCC en Paagman
- Digitale belevenisvouchers – TB nummers
Wordt digitaal als PDF bijlage in een email verstuurd naar het mailadres dat bij de bestelling is opgegeven
- Fysieke belevenisvouchers – TB nummers
Wordt fysiek per post verstuurd naar het adres dat bij de bestelling is opgegeven
- Donaties – TG nummers

Hiervan ontvangt men een bedank-email. De donatie zelf wordt na sluiting van de webshop, samen met alle overige donaties, in 1 bedrag aan het goede doel overgemaakt namens de geschenkgerechtigden

VERZENDING EN BEZORGING

Een bestelling wordt na 1 uur doorgestuurd voor verwerking. Binnen dit uur kan de bestelling geannuleerd worden en kan er direct iets anders uitgezocht worden.

Opties voor levering:

- Direct verzonden naar het eigen huisadres (enige optie voor fysieke cadeaukaart)
- Uitgestelde verzending naar huisadres
- Verzending naar afhaalpunt in de buurt

Voor 18 uur besteld, dan wordt het dezelfde dag bij DHL aangeboden voor verzending. Normaal heeft iemand het geschenk dan binnen 48 uur in huis.

Niemand thuis bij levering? Dan gaat het pakje naar een afhaalpunt. DHL én Tintelingen sturen reminder mails totdat het pakje is afgehaald.

Niet binnen 7 dagen afgehaald bij een afhaalpunt? Dan gaat het pakje automatisch retour naar Tintelingen. Nadat wij het hebben ontvangen worden punten weer opgeboekt en sturen we een email dat er een nieuw geschenk gekozen kan worden.

De meeste geschenken zullen in een duurzame plastic zak worden bezorgd. Hier is voor gekozen omdat dit duurzamer is dan alles in dozen te verpakken. Die zijn vaak veel te groot voor het product wat er in zit.

Klanten krijgen een track en trace code vanuit DHL waarmee ze hun pakket kunnen volgen. Er kan bij het bestellen ook gekozen worden voor de optie om het pakket bij een afhaalpunt te laten leveren.

Er worden geen verzendkosten berekend aan de klant.

VEELGESTELDE VRAGEN

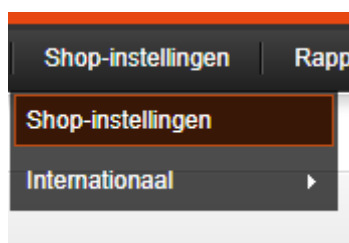
INLOGGEN EN SHOPPEN

KLANT GEEFT AAN GEEN TINTELING ONTVANGEN TE HEBBEN.

Je mag medewerkers die hun code niet hebben ontvangen en contact opnemen met de klantenservice van Tintelingen **niet automatisch naar de manager of werkgever verwijzen**.

Je kunt in Battl het volgende nakijken:

- check bij shop-id of de werkgever er bij staat door te zoeken met CTRL-F;



| <input type="checkbox"/> | ShopID | Bedrijfsnaam | Startdatum | Einddatum | Shop type | Budg |
|--------------------------|-------------|--|------------|------------|-----------|-------|
| <input type="checkbox"/> | (Standaard) | | | | | |
| <input type="checkbox"/> | 30340 | Ergon | 16-09-2022 | 14-10-2022 | Plus | 25.00 |
| <input type="checkbox"/> | 30347 | Vanderlande | 01-12-2022 | 30-06-2023 | Select | 60 |
| <input type="checkbox"/> | 30350 | Bllfinger Industrial Services Netherlands BV | 07-10-2022 | 30-06-2023 | Select | 600 |
| <input type="checkbox"/> | 30355 | Elisabeth-TweeSteden Ziekenhuis | 05-12-2022 | 28-02-2023 | Select | 25 |
| <input type="checkbox"/> | 30357 | Veiligheidsregio Haaglanden | 06-12-2022 | 28-02-2023 | Select | 50 |
| <input type="checkbox"/> | 30358 | Stichting Leger Des Heils Dienstverlening | 08-12-2022 | 28-02-2023 | Select | 50 |
| <input type="checkbox"/> | 30359 | UWV, Gebouw C/AMSG2 7 | 08-12-2022 | 31-03-2023 | Select | 30 |
| <input type="checkbox"/> | 30363 | Rijksuniversiteit Groningen | 09-12-2022 | 31-01-2023 | Plus | 25.00 |

- check of deze in de aangeleverde lijsten met gepersonaliseerde Tintelingen staat; Dit gaat via je belscript in Teleknowledge

Tintelingen - Algemeen

Aanvang
Goedemorgen je spreekt met Barbara van Tintelingen waarmee kan ik je helpen?

tintelingen
het beste cadeau

Defensie Frans Receptie

Waardebon opzoeken

tintelingen
het beste cadeau

Selecteer altijd eerst:

En vervolgens:

of

Belevenis

Belevenis activeren

Belevenis kwijt

Belevenis niet ontvangen

Kies organisatie

- Accon AVM
- Albron
- Allevo
- Amphia
- Arbo Unie
- ATA
- Atlas Power
- Atradius
- Avia Partner
- Avinty
- AWVN
- B&A
- BAM Wonen
- Belastingdienst
- Bettinehoeve
- Biblionet Groningen
- Bilfinger industrial services Netherlands
- Bude Holding Meerssen-Maastricht B
- Canisus Wilhelmina Ziekenhuis
- Cardea
- CBR
- Cegeka
- CGI
- Cooperatie Koninklijke Avebe U
- Cordaan
- Corning BV
- CSI Industries
- De Heus Animal Nutrition
- De Zorggroep

Navigatie

Algemeen

Frans

Receptie

Defensie

Overig

Notitie maken

Overig

Retourneren

PROJ_TIN01_InboundAlgemeen, Tintelingen 000

En vervolgens:

Coupon nummer:

Zoek op Coupon

of

Postcode:

Achternaam:

Zoek op postcode en achternaam

Als je de klant NIET kan vinden, kun je het volgende doen:

- indien individuele verzending: vraag **NAW-gegevens en werkgever** van de klant en maak een telefoonnotitie in TK. **Vul zoveel mogelijk in!** Bedenk dat iemand die de telefoonnotitie oppakt meteen aan de slag moet kunnen, zonder nog eerst weer contact op te nemen met de klant.

- Indien de Tintelingen uitgedeeld zijn op bijvoorbeeld een Kerstborrel en niet op naam staan, mag je de medewerker wel naar de werkgever verwijzen.

Overig

Notitie maken

Quality Contacts

Notities

Naam

E-mail

Telefoonnummer

Onderwerp

inlogcode

ShopID

OrderNr

Vraag

Klant gesproken

Notitie

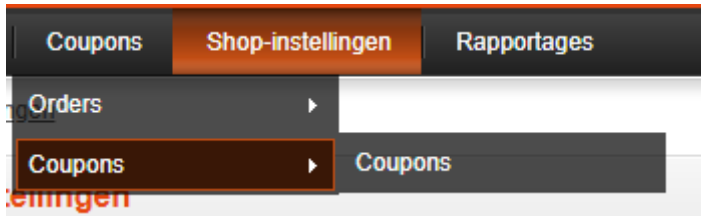
Notitie opslaan

- indien geen individuele verzending/niet gevonden op lijst: maak een telefoonnotitie (zie hierboven)

KLANT IS DE INLOGGEVENS KWIJT

Indien de klant eerder heeft ingelogd kun je de klant vinden aan de hand van het emailadres dat men heeft opgegeven tijdens het inloggen. Vraag goed uit of men een privé emailadres heeft gebruikt of hun zakelijke emailadres.

Dit emailadres kun je opzoeken in Battl onder het kopje **Coupons** → **Coupons**



Je kan hier op meerdere manieren zoeken.

| ShopID | Bedrijfsnaam | Toegangscode | Wachtwoord | Volgnr | Naam medewerker | E-mail adres |
|--------|------------------|--------------|------------|---------|-----------------|--------------|
| 28856 | Quality Contacts | 888307616 | 9hbb2 | 3553228 | Kamphuis | @gmail.com |

Mocht het emailadres geen resultaten opleveren, volg dan de instructie onder **KLANT GEEFT AAN GEEN TINTELING ONTVANGEN TE HEBBEN**.

DEFENSIE INLOGPROBLEMEN

Defensieonderdelen bulk (werkvloer uitgedeeld) levering :

- BS
- CLAS
- CLSK

Voor deze onderdelen geldt dat wij niet kunnen inzien wie welke inlogcode heeft gekregen. Deze worden uitgedeeld op de werkvloer. Heeft de persoon 2 weken na zijn/haar collega's nog niets ontvangen, dan mag die persoon contact opnemen met zijn/haar leidinggevende.

Defensieonderdelen individueel (huisadres) levering:

- CZSK
- DMO
- DOSCO
- KMAR

Deze onderdelen krijgen de tinteling thuis gestuurd op het huisadres wat bekend is in Peoplesoft. Heeft de persoon na **17 december** nog niets ontvangen, dan graag de volgende gegevens noteren en een telefoonticket aanmaken via het script van Defensie:

- Peoplesoftnummer
- Defensieonderdeel
- Militair/burger/vrijwilliger
- E-mail adres
- Volgnummer (indien inloggegevens onleesbaar zijn)

De tinteling is te besteden in de webshop of in diverse winkels. Deze winkels zijn te vinden met het logo achterop de kaart. Het tegoed in de webshop van Tintelingen dient in één keer worden besteed. Het tegoed in de aangesloten winkels hoeft niet in één keer worden besteed. **De kaart is voor de winkels als een huis en tuin cadeaukaart te vinden.**

UWV GEEN TINTELING/INLOGPROBLEMEN

Mocht je iemand aan de lijn krijgen van het UWV die geen Tinteling heeft ontvangen, dan graag vragen naar het personeelsnummer. I.v.m. veiligheid hebben wij geen huisadressen van personeel in ons bestand, maar zijn de Tintelingen gekoppeld aan de personeelsnummers.

KLANT KAN NIET INLOGGEN

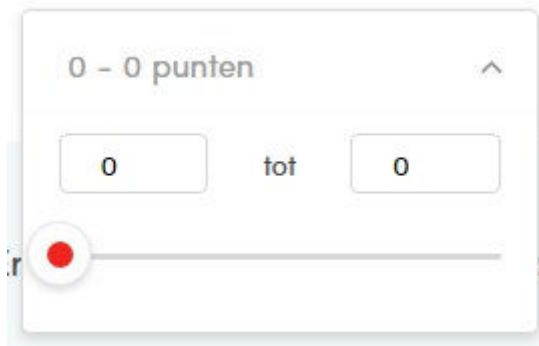
- Vraag de inloggegevens aan de klant of zoek deze zelf op.
- Ga naar mijntinteling.nl en probeer het voor de klant.
- Komt er een melding dat de shop nog gesloten is, kun je in Battl checken of dit inderdaad klopt en de klant nog even geduld vragen. Staat in Battl een datum in het verleden, meld dit bij je teamleider.
- Lukt dit wel:
 - Probeer het samen met de klant in te loggen. Laat ze ook naar mijntinteling.nl gaan i.p.v. naar URL van de webshop van het bedrijf.
 - Laat ze op een ander apparaat proberen
 - Laat ze in een andere browser proberen
- Lukt dit ook niet:
 - Controleer in Battl of Teleknowledge of de logingegevens juist zijn
 - Indien juist → maak een telefoonticket aan met de gegevens van de klant en de logingegevens

IK HEB GEEN PUNTEN OF ER STAAT MAAR 1 PUNT

Als er maar 1 punt staat, dan kan men 1 geschenk kiezen uit de webshop. Deze Tinteling heeft geen puntensaldo.

Andere mogelijke oorzaken:

- Er staan nog producten in het winkelmandje
- De Tinteling is al besteed. Dit is te controleren in Battl
- Het kan zijn dat wanneer een klant is ingelogd, hij/zij 0 punten ziet staan. Dit komt voor bij klanten die bij het Ministerie van OCW werkzaam zijn. In Battle zie je bij shopinstellingen om wat voor type shop het gaat. Dit is een tintelcard shop. Je kunt bij de klant aangeven dat het Tintelcard betreft en dat alleen de werkgever de kaart kan activeren en opwaarderen. In een dergelijk geval mag je de klant dus wel naar de werkgever verwijzen.
- Een andere mogelijkheid is dat de klant via de link <https://nieuwsgierig2021.demotintelingen.nl> heeft besteld. Dit is een demo omgeving, er is dus geen echte bestelling geplaatst.
- Als men wel punten heeft, maar geen geschenken ziet staat wellicht het schuifje om geschenken te kunnen filteren (staat links boven de lijst met geschenken) helemaal naar links op 0 punten. Verschuif deze naar rechts.



•

HET BESTELLEN VAN BOEKEN LUKT NIET.

Als men een boek wil bestellen klikt men op een tegel in de categorie boeken met een bepaalde waarde (je hebt in de shop vaak verschillende tegels met 5000 punten, 4500 punten etc.) . Dit hoeft niet de hele waarde van de gekregen Tinteling te zijn. **Je moet wel de hele waarde van de tegel opmaken aan boeken** voordat je onderaan op bestellen kunt klikken.

IK KAN GEEN CADEAUBON BESTELLEN.

Als er geen cadeaubonnen te vinden zijn in de webshop, heeft de werkgever ervoor gekozen om deze niet in de webshop te zetten. Hier is niets aan te doen. Met de zoekfunctie kan men in sommige gevallen nog wel cadeaukaarten vinden.

IK HOU PUNTEN OVER EN KAN DAAR GEEN GESCHENK VOOR VINDEN.

De klant kan dan deze resterende punten schenken aan een goed doel. Dit komt naar voren later in het bestelproces.

DE WEBSHOP IS DICHT, KAN DEZE WEER GEOPEND WORDEN?

Nee, dat kan helaas niet. De einddatum is door de werkgever bepaald. Er zijn afspraken gemaakt met de werkgever over wat er met de waarde van de Tinteling gedaan wordt. Een Tinteling is volgens de Belastingdienst geen cadeaukaart of waardevoucher zoals in de wet is vastgelegd. Tintelingen geeft uitvoering aan een recht op een geschenk dat onder voorwaarden door jouw werkgever aan je gegeven wordt. Eén van die voorwaarden is een beperkte periode waarbinnen jij gebruik mag maken van jouw recht op een geschenk.

Mocht men recent een product hebben geretourneerd en de webshop is in de tussentijd gesloten, mag er een telefoonticket worden gemaakt.

Als er staat dat de webshop dicht is i.v.m. administratieve redenen, stuur dan een berichtje naar je teamleider. Dit betekent dat er nog financiële zaken af te handelen zijn, voordat Tintelingen de shop opent.

CADEAUKAARTEN

IK HEB EEN CADEAUKAART BESTELD, MAAR NIETS ONTVANGEN

Een digitale voucher wordt na 1 uur na het afronden van de bestelling geautomatiseerd verstuurd. Een voucher zit dan ook meestal binnen 24/48 uur in de email inbox van de ontvanger.

Wordt de mail niet ontvangen? Dan zijn er 2 mogelijkheden:

- De besteller heeft een typefout in het mailadres gemaakt / verkeerd mailadres doorgegeven
- De mail is in de spam folder terecht gekomen

KAN EEN CADEAUKAART OF BELEVENIS GERUILD OF VERLENGD WORDEN?

Nee, dit kan niet.

KLANT HEEFT PROBLEMEN MET HET ACTIVEREN VAN DE CADEAUKAART.

Klant heeft een mail ontvangen met een PDF bijlage met de codes van de cadeaukaart. Deze mail kan ook in de spam/ongewenste mail terecht zijn gekomen.

Mocht de klant de mail niet kunnen vinden kun je de volgende stappen volgen:

- Zoek de klant op in Battl
 - op inloggegevens/ordernummer via **Coupons -->Orders**

Orderregelnummer

of

Ordernummer

of

Inlogcode

- op emailadres via **Coupons → Coupons** en klik vervolgens op wijzigen.
- Check of het opgegeven emailadres klopt op het tabblad algemeen:

| Algemeen | History | Transacties | Punten | IP-adressen |
|-----------------------------------|---------|-------------|--------|-------------|
| Algemeen | | | | |
| Volgnr: 3553228 | | | | |
| Toegangscode: 868307616 | | | | |
| Wachtwoord: 9hhbb2 | | | | |
| Geslacht: --- Selecteer --- ▼ | | | | |
| Voornaam: Barbara | | | | |
| Achternaam: Kamphuis | | | | |
| Geboortedatum: dd-mm-ijij | | | | |
| E-mail adres: ██████████@gmail.ct | | | | |
| Telefoon: <input type="text"/> | | | | |

- Als het emailadres klopt, ga dan naar het tabblad **Punten**. Klopt het emailadres niet, maak dan een telefoonnotitie aan.
- Je ziet hier de punten die zijn afgeboekt. Klik hier vervolgens op

| Datum aangemeld | Omschrijving |
|-----------------|---|
| 14-12-2021 | Punten afgeboekt voor order 2632038 |

- Je komt vervolgens op deze pagina

Bestellingen

| | |
|-------------------------|---|
| Bestelling | Bestelnummer: #2632038 |
| Persoonsgegevens | Extern bestelnummer: Alleen bij shop-in-shop |
| Afleveradres | Track & trace: 3SMPK8250631301 |
| Product(en) | Winkelnaam: 28856 |
| History | Winkel Url: https://QualityContacts2021.mijntinteling.nl/ |
| | Klant: Barbara Kamphuis |
| | Klantengroep: 28856 |

- Klik links op Product(en). (als je gezocht hebt op ordernummer, kom je hier meteen)

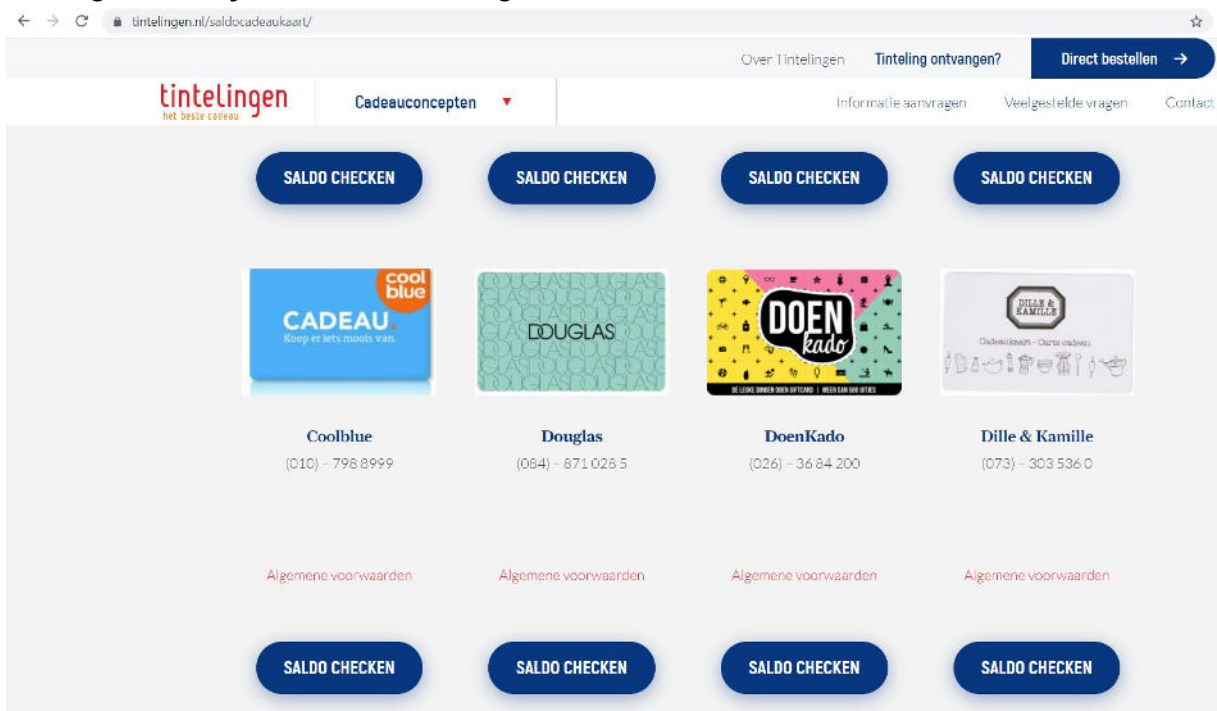
| Orderregel-ID | Product | Model | Status |
|---------------|---|--------|------------------------------------|
| 1720395 | Bol.com Cadeaukaart Herzend giftcard (alleen digitale giftcards) | TC1016 | Giftcard is door klant geactiveerd |

- Je kunt hier vervolgens op **Herzend giftcard** klikken. Dit kan zo vaak je wil. Klant zal steeds dezelfde gegevens krijgen.
- De klant kan de ontvangen cadeaucard vervolgens in 2 makkelijke stappen activeren:
 1. Klant gaat naar <https://activeren.tintelingengiftcards.nl/> en vult hier het kaartnummer in, deze staat onder de streepjescode of op de printbare versie. Vervolgens op 'bevestig' klikken.
 2. Klant ontvangt per e-mail een activatielink die is opgegeven tijdens het bestellen. Wanneer de klant hier op heeft geklikt wordt de giftcard geactiveerd (adviseer de klant hier ook om de spambox te controleren).
- Je kunt in Battl zien of de kaart is geactiveerd. Zie bovenstaand screenshot onder **Status**

WAT IS HET SALDO VAN MIJN CADEAUKAART?

Via onderstaande link kun je het saldo checken van een giftcard of een giftcard activeren. <https://www.tintelingen.nl/saldocadeaukaart/>

- Klik vervolgens op de button 'saldo checken' onder de cadeaubon die de klant heeft gekozen. Je wordt dan doorgelinkt naar de website van de webwinkel zelf;



- Vul daarna de digitale cadeauboncode of cadeaukaartnummer in. Deze staat vaak onder een streepjescode;

- Klik vervolgens op **saldo checken**.

- Mocht er geen saldo zijn, controleer of de kaart is geactiveerd.

IK HEB ERG VEEL PUNTEN (100.000). IK WIL HIERVOOR GRAAG EEN CADEAUKAART VAN COOLBLUE, DIT GAAT TOT 150,- WAT NU?

Er zijn twee dingen wat betreft cadeaukaarten. Bij de meeste cadeaukaarten die zowel online als fysiek ingewisseld kunnen worden, is het ingeregeld dat men online alleen kan betalen met een cadeaukaart tot € 50,-. Dit om online fraude tegen te gaan. Fysiek in de winkel kan men wél betalen met een cadeaukaart boven de € 50,-.

Daarnaast is er een maximaal budget van €150,- die op een cadeaukaart gezet kan worden. Heeft men dus meer budget dan 150.000 punten, dan kan die persoon er voor kiezen om twee (of meer) cadeaukaarten te bestellen.

IK HEB MIJN MAIL GERESET EN BEN HIERDOOR MIJN BELEVENIS KWIJT, KAN DE CADEAUKAART NOGMAALS WORDEN GESTUURD?

De meeste cadeaukaarten (TC productcode) kunnen in Battle via 'herzend giftcard' opnieuw worden uitgestuurd. Het herzenden van een belevenis voucher

(TB productcode) loopt via het hoofdkantoor en daar mag een telefoonnotitie voor worden gemaakt.

KUNNEN JULLIE CADEAUKAART VAN ZALANDO VOOR MIJ VERZILVEREN?

De klantenservice kan helaas geen cadeaukaart van Zalando verzilveren. De klant kan deze zelf aan zijn/haar eigen Zalando-account koppelen.

Je kunt je cadeaubon verzilveren door de pincode in te voeren in je account van Zalando onder "mijn cadeaubonnen". Op deze pagina zie je ook hoeveel tegoed je nog hebt.

Dit kan via de link:

<https://www.zalando.nl/faq/Kortingscodescadeaubonnen/69459642/Cadeaubonverzilveren.html>

MIJN VVV CADEAUKAART IS GEBLOKKEERD

Wegens veiligheidsredenen heeft VVV Nederland besloten wanneer er drie maal het saldo wordt gecheckt zonder dat de kaart geactiveerd is, de betreffende cadeaukaart wordt geblokkeerd.

Je kunt je met dit probleem melden bij klantenservice@vvvcadeaukaarten.nl. zodra VVV de blokkade heeft verwijderd, dien je de stappen te volgen om de kaart als nog te activeren.

VERZENDING EN BEZORGING

IK HEB GEEN BESTELLING ONTVANGEN, WAT NU?

Controleer om wat voor een product het gaat. (TP, TE of TS artikelnummer). TE en TS worden niet vanuit Tintelingen verstuurd, maar vanuit de externe partner.

Wanneer een pakketje wordt verzonden, dan krijgt de klant track and trace gegevens van DHL via de mail (deze kun je zelf ook via Battl achterhalen).

In Battle zoek je op basis van ordernummer of inlogcode. Je hoeft hiervoor niet het goede jaartal aan te vinken. Het jaartal is alleen belangrijk wanneer je zoekt op basis van e-mail adres via coupons – coupons

| | |
|-------------------------|---|
| Bestelling | Bestelnummer: [REDACTED] |
| Persoonsgegevens | Extern bestelnummer: Alleen bij shop-in-shop |
| Afleveradres | Track & trace: [REDACTED] |
| Product(en) | Winkelnaam: 28532 |

Wanneer DHL de bestelling wil bezorgen en de klant is op dat moment niet thuis, dan kan de klant door middel van de track and trace code het pakket volgen en eventueel aanpassingen doen. Via de 'bezorger gemist pagina' kan de klant een ander moment opgeven welke beter schikt.

Als de klant aangeeft het pakket niet te hebben ontvangen, dan kun je aangeven dat hij/zij na 5 dagen de 'Verklaring Niets Ontvangen' kan aanvinken in de webshop. Deze order wordt vervolgens geblocked en een nieuwe order wordt aangeboden. Mocht het geschenk onverhoopt niet meer op voorraad zijn, dan worden de punten terug gestort en kan de klant een nieuwe bestelling plaatsen.

De klant kan dan het volgende doen:

1. Ga naar de webshop (www.mijntinteling.nl) en log in.
2. Er verschijnt een pop-up in het scherm
3. Klik op retour melden
4. Klik vervolgens de reden van het probleem aan: 'Verklaring Niets Ontvangen'.

WAT GEBEURT ER MET MIJN BESTELLING DIE RETOUR GAAT NAAR HET DISTRIBUTIECENTRUM OMDAT HET NIET IS OPGEHAALD ?

Wanneer de bestelling retour is verwerkt, ontvangt de besteller hierover automatisch bericht en worden de punten terug gestort.

RETOUREN

RETOURPROCEDURE 1 ARTIKEL NIET ONTVANGEN

Dit is van toepassing wanneer het een order is die vanuit Tintelingen wordt geleverd, wanneer het een bestelling is die uit meerdere geschenken bestaat of een plus webshop bestelling. Bij een plus webshop bestelling gaat het altijd om maar één artikel.

Het kan zijn dat de order ondertussen niet meer op voorraad is, dan krijgt men dit direct te zien bij het plaatsen van de nieuwe bestelling. Men kan dan direct een nieuwe order plaatsen.

Wanneer het niet een order is die vanuit Tintelingen wordt geleverd, dan dien je de expert te raadplegen via Trengo. Je communiceert met de expert altijd met het e-mail adres van de klant en het extern bestelnummer (indien aanwezig). De status van de bestelling blijft bij een externe partij altijd op "wordt verwerkt" staan. Dit geldt dus voor alle TS artikelen, maar ook een aantal TC en TP artikelen.

Het is mogelijk om na 5 dagen 'een product niet ontvangen' aan te geven in de webshop. De huidige order wordt vervolgens geblokkeerd en een nieuwe order wordt automatisch geplaatst.

Volg de volgende stappen voor een snelle afhandeling van dit proces:

1. Ga naar de webshop (www.mijntinteling.nl) en log in;
2. Er verschijnt een pop-up in het scherm;
3. Klik op 'retour melden';
4. Klik op reden 'een product niet ontvangen'.

RETOURPROCEDURE BREUK

Dit is van toepassing wanneer het geschenk gebroken is geleverd.

In dit geval kun je foto's van de breuk uploaden in de webshop. Binnen twee werkdagen ontvang je van ons hierover een reactie. Wij sturen je vervolgens een nieuw product toe of de punten worden terug gestort.

Volg de volgende stappen voor een snelle afhandeling van het retourproces:

1. Ga naar de webshop (www.mijntinteling.nl) en log in;
2. Er verschijnt een pop-up in het scherm;
3. Klik op 'Retour Melden';
4. Klik op de reden 'Breuk' en upload de foto('s).

RETOURPROCEDURE DEFECT

Dit is van toepassing wanneer een geschenk niet werkt bij levering. Een aantal stekker producten mogen rechtstreeks gemeld worden bij de leverancier:

- Inventum

- Tomado
- Carmen
- Bestron

In dit geval kun je foto's van het defect uploaden in de webshop. Binnen twee werkdagen ontvang je van ons hierover een reactie. Wij sturen je vervolgens een nieuw product toe of de punten worden terug gestort.

Volg de volgende stappen voor een snelle afhandeling van het retourproces:

1. Ga naar de webshop (www.mijntinteling.nl) en log in;
2. Er verschijnt een pop-up in het scherm;
3. Klik op 'Retour Melden';
4. Klik op de reden 'Defect' en upload de foto('s);
5. Voeg het retourformulier toe aan de retourzending;
6. Stuur het artikel volgens de instructies retour met PostNL en bewaar de track en trace code.

RETOURPROCEDURE GARANTIEAANVRAAG

Dit is van toepassing wanneer een geschenk niet meer werkt binnen enige tijd en de shop is reeds gesloten. Een aantal stekker producten mogen rechtstreeks gemeld worden bij de leverancier:

- **Inventum**
- **Tomado**
- **Carmen**
- **Bestron**

Graag ontvangen wij een foto en een duidelijke omschrijving van het defect. Met deze informatie nemen wij vervolgens contact op met leverancier van het product om te kijken naar een geschikte oplossing.

RETOURPROCEDURE RUILEN

In dit geval kan je het artikel (binnen Nederland) kosteloos naar ons logistiek centrum retourneren. Zodra de zending retour is ontvangen en verwerkt, boeken wij de punten terug, zodat je iets anders uit kan zoeken in de webshop.

Volg de volgende stappen voor een snelle afhandeling van het retourproces:

1. Ga naar de webshop (www.mijntinteling.nl) en log in;
2. Er verschijnt een pop-up in het scherm;
3. Klik op 'Retour Melden';
4. Klik op de reden 'Ruilen';
5. Voeg het retourformulier toe aan de retourzending;
6. Stuur het artikel volgens de instructies retour met PostNL en bewaar de track en trace code

RETOURPROCEDURE VERKEERD ADRES

Een bestelling kan, één uur na het plaatsen van de bestelling, nog aangepast worden, hierna is dit helaas niet meer mogelijk.

In het systeem zie ik dat de order al is verwerkt en het niet meer mogelijk is om het adres aan te passen. Zodra het pakket retour is gekomen bij ons logistiek centrum, ontvang je hierover bericht en kan er een nieuwe bestelling geplaatst worden.

RETOURPROCEDURE VERKEERD ARTIKEL ONTVANGEN

Dit is van toepassing wanneer het een artikel is die vanuit ons magazijn wordt geleverd, anders dien je expert te raadplegen via Trengo. Je communiceert met de expert altijd met het e-mail adres van de klant en het extern bestelnummer.

Wat vervelend dat je, ondanks de zorgvuldigheid van ons logistiek centrum, helaas het verkeerde artikel hebt ontvangen. In dit geval kun je het artikel (binnen Nederland) kosteloos met PostNL naar ons logistiek centrum retourneren. Zodra de zending retour is ontvangen en verwerkt, sturen wij jou het juiste artikel toe.

Volg de volgende stappen voor een snelle afhandeling van het retourproces:

1. Ga naar de webshop (www.mijntinteling.nl) en log in;
2. Er verschijnt een pop-up in het scherm;
3. Klik op 'Retour Melden';
4. Klik op de reden 'Verkeerd Artikel Ontvangen';
5. Voeg het retourformulier toe aan de retourzending;
6. Stuur het artikel volgens de instructies retour met PostNL en bewaar de track en trace code.

RETOURPROCEDURE VOLLEDIGE ORDER NIET ONTVANGEN

Dit is alleen van toepassing bij een select webshop bestelling wanneer alle geschenken niet zijn ontvangen, de geschenken vanuit Tintelingen komen en de status van de bestelling op "is verwerkt en verzonden" staat.

Wanneer het niet een order is die vanuit Tintelingen wordt geleverd, dan dien je de expert te raadplegen via Trengo. Je communiceert met de expert altijd met het e-mail adres van de klant en het extern bestelnummer. De status van de bestelling

Het is mogelijk om na 5 dagen 'volledige order niet ontvangen' aan te geven in de webshop. De huidige order wordt vervolgens geblokkeerd en een onderzoek wordt gestart. Binnen twee werkdagen ontvang je van ons bericht over de verdere afhandeling van de retourommelding.

Volg de volgende stappen voor een snelle afhandeling van dit proces:

1. Ga naar de webshop (www.mijntinteling.nl) en log in;

2. Er verschijnt een pop-up in het scherm;
3. Klik op 'retour melden';
4. Klik op reden 'volledige order niet ontvangen'.