



ALDI ENJOY – QUESTIONS FRÉQUEMMENT POSÉES (FAQ)

Voici les questions fréquemment posées (FAQ) sur ALDI ENJOY, l'action d'épargne organisée par ALDI Luxembourg S.A. en collaboration avec queueup B.V. :

1. [Questions sur la période d'action](#)
2. [Questions sur les coupons de réduction](#)
3. [Questions sur la connexion à l'application](#)
4. [Questions sur le code QR sur le coupon de réduction](#)
5. [Questions sur les réductions](#)
6. [Questions sur les billets d'entrée](#)
7. [Questions sur le partage du solde d'épargne dans l'application](#)
9. [Vous voulez contacter le service clientèle ?](#)

Questions sur la période d'action

Quelle est la durée de la période d'action ?

1. Vous pouvez accumuler des coupons de réduction du **17 mars 2025 au 4 mai 2025 incl.**
2. Les coupons de réduction seront émis jusqu'au samedi 4 mai 2025 incl., ou jusqu'à épuisement des stocks.
3. Vous pouvez échanger votre solde ALDI ENJOY épargné jusqu'au 31 janvier 2026 incl.

Questions sur les coupons de réduction

Comment puis-je épargner les coupons de réduction ?

1. Recevez gratuitement un coupon de réduction ALDI ENJOY d'une valeur de 5 € pour chaque tranche d'achat de 10 € (par ticket de caisse et hors produits du tabac).

Que puis-je faire avec le coupon de réduction que j'ai épargné ?

1. Chaque coupon de réduction contient un code QR unique pour l'application et un code textuel pour l'application et le site web.
2. Avec le code (QR), vous pouvez échanger des réductions pour des excursions d'une journée par le biais de l'application ALDI ENJOY et/ou du site web ALDI ENJOY. Vous pouvez épargner pour des réductions allant jusqu'à 60 % sur plus de 60 activités. Les réductions maximales varient selon le jour et par activité/parc.

Jusqu'à quand puis-je échanger mes coupons de réduction épargnés ?



1. Vos coupons de réduction ALDI ENJOY épargnés peuvent être utilisés du **17 mars 2025 jusqu'au 31 janvier 2026 incl.** Attention, tenez compte des dates de fermeture des activités/parcs participants.
2. La validité de votre billet d'entrée acheté est visible dans les conditions du produit sur la page de paiement, et elle est également imprimée sur votre billet d'entrée acheté.

Puis-je échanger mon coupon de réduction contre de l'argent ?

1. Non, les coupons de réduction ne peuvent pas être échangés contre de l'argent (liquide). Les coupons de réduction ne peuvent être utilisés que par le biais de l'application ALDI ENJOY ou du site web ALDI ENJOY.
2. Les coupons de réduction ne sont pas valables en combinaison avec d'autres promotions et/ou réductions des activités/parcs participants et ne peuvent pas être échangés à la caisse des activités/parcs respectifs.

Avez-vous des questions concernant la connexion à l'application ALDI ENJOY et au site web ALDI ENJOY ?

Comment puis-je me connecter ?

1. Vous pouvez facilement créer un compte dans l'application ALDI ENJOY et sur le site web ALDI ENJOY. Vous pouvez ensuite utiliser ces données de connexion pour vous connecter et suivre et échanger la valeur de la réduction que vous avez épargné.

Avez-vous des questions concernant le code QR figurant sur le coupon de réduction ?

Je n'arrive pas à scanner le code QR avec l'application ALDI ENJOY. Qu'est-ce que je dois faire ?

1. Vérifiez que le code QR n'est pas endommagé. Si le code QR n'est pas correctement « lisible », il ne peut pas être scanné. Vérifiez également que l'appareil photo de votre smartphone fonctionne correctement. S'il est défectueux, vous ne pourrez pas scanner les coupons de réduction.
2. Il est également important de vérifier si vous avez autorisé l'application ALDI ENJOY à utiliser l'appareil photo de votre smartphone. Vous trouverez cette autorisation dans les paramètres de votre smartphone.
3. Si vous rencontrez des difficultés pour scanner un coupon de réduction, vous pouvez saisir manuellement le code textuel imprimé sur le coupon de réduction.
4. Si vous ne parvenez toujours pas à scanner le code, vous pouvez consulter le service clientèle pour obtenir de l'aide.

Questions sur les réductions

Comment puis-je utiliser la réduction ?

1. Il y a deux façons d'utiliser les codes uniques figurant sur le coupon de réduction :
 - (i) Téléchargez l'application ALDI ENJOY, créez un compte et scannez le code QR du coupon de réduction. Le solde scanné sera ajouté à votre compte. Vous pouvez également saisir manuellement le code textuel imprimé sur le coupon de réduction.
 - (ii) Allez sur le site web ALDI ENJOY, créez un compte et saisissez manuellement le code textuel à côté du code QR.



Combien de réduction puis-je accumuler?

1. Vous pouvez accumuler autant de valeur de réduction que vous voulez. Le solde ALDI ENJOY accumulé est visible dans l'application, et également lorsque vous êtes connecté sur le site web ALDI ENJOY.

Combien de réduction puis-je utiliser par excursion ?

1. Vous pouvez épargner pour des réductions allant jusqu'à 60 % sur plus de 60 activités. Les réductions maximales varient selon le jour et par activité/parc. Par exemple : le vendredi 18 avril, vous bénéficiez d'une réduction de 50 % sur un billet d'entrée de 27,90 € chez un parc d'attractions. Cela représente une réduction de 13,95 €. Par conséquent, vous aurez besoin de trois coupons de réduction d'une valeur de 5 € (= une valeur totale de 15 €). Vous disposerez donc d'un crédit de 1,05 € sur votre compte.

Questions sur les billets d'entrée

Quand et comment vais-je recevoir les billets que j'ai achetés ?

1. Dès que le paiement a été effectué et traité, vous recevrez un e-mail de confirmation et, peu après, un e-mail contenant les billets ou des informations sur le produit que vous avez commandé. Vous trouverez aussi vos billets dans votre compte dans l'application ALDI ENJOY.

Je n'ai pas reçu les billets que j'ai commandés ou je les ai perdus. Les billets peuvent-ils être renvoyés?

1. Vérifiez d'abord si les billets ne se retrouvent pas dans le dossier spam de votre compte e-mail.
2. Avez-vous bien reçu un e-mail, mais vous ne trouvez pas les billets ? Vérifiez alors la ou les pièces jointes de l'e-mail concerné.
3. Si une erreur s'est produite et que vous n'avez pas reçu les billets, veuillez contacter le service clientèle.

Puis-je changer la date de mon billet ?

1. Les billets achetés ne peuvent pas être modifiés à une autre date, à moins que vous n'ayez acheté un « Billet Flexible » lors du processus de commande. Consultez les Conditions Générales pour plus d'informations et les conditions du Billet Flexible.

Le droit de rétractation s'applique-t-il ?

1. Il y a une différence entre les billets à date fixe et les billets sans date fixe. La différence suivante s'applique entre ces deux types de billets d'entrée :
 - **Billets d'entrée à date fixe** : ces billets d'entrée ne peuvent pas être annulés.
 - **Billets d'entrée sans date fixe** : ces billets peuvent être annulés dans les 14 jours suivant leur achat, sauf s'ils ont déjà été échangés.
2. Les remboursements seront effectués par le même moyen de paiement dans les 14 jours suivant l'annulation. Pour plus d'informations sur le droit de rétractation, voir les Conditions Générales d'action d'ALDI ENJOY.

Questions sur le partage du solde d'épargne dans l'application ALDI ENJOY



Comment fonctionne la fonction de partage du solde d'épargne dans l'application ALDI ENJOY ?

1. Vous pouvez facilement partager votre solde ALDI ENJOY avec d'autres utilisateurs par le biais de l'application ALDI ENJOY. Cliquez sur « Compte » et ensuite sur « partager le solde ». Vous pouvez partager votre solde ALDI ENJOY par e-mail et par WhatsApp.

Contacter le service clientèle ?

Vous avez d'autres questions ?

1. Si vous avez des questions concernant ce qui précède, n'hésitez pas à nous contacter :

Téléphone : +32 23 20 9836

E-mail:

Pour l'allemand: kundenservice@aldi-enjoy.lu

Pour le français: serviceclients@aldi-enjoy.lu

2. Les jours ouvrables, nous sommes joignables de 8 h 00 à 18 h 00, le samedi de 9 h 00 à 17 h 00 et le dimanche de 9 h 00 à 12 h 00.