

FAQ



HelloFresh is een flexibel weekabonnement. Kies jouw box en stel elke week uit 19 (NL) of 20 (BE) verrassende recepten jouw menu samen. Omdat geen week hetzelfde is, kun je het aantal maaltijden en personen wekelijks aanpassen. Komt het een weekje niet uit? **Dan pauzeer je jouw box** in jouw online account of in de app.

In een HelloFresh Box vind je alles wat je nodig hebt om 3, 4 of 5 verrassende maaltijden te koken. Echt, simpeler gaat het niet worden!

Dit zit er in jouw box:

- 1) Makkelijk te volgen receptkaarten met stap-voor-stap foto's.
- 2) Alle geportioneerde ingrediënten per maaltijd verpakt in een handig kartonnen pakket dat je zo in de koelkast zet. De kartonnen verpakkingen kan je ook weggooien of de volgende keer teruggeven aan de bezorger.
- 3) Bij warm weer gekoelde elementen om de versheid van jouw producten te garanderen.

De volgende ingrediënten vind je niet in de box en zijn handig om in huis te hebben: - peper en zout - (extra vierge) olijfolie - zonnebloemolie - balsamicoazijn - rodevijnazijn - wittewijnazijn - roomboter - bloem - suiker - mosterd - ketjap - sambal - bouillonblokjes - (karne) melk – honing

Soorten Boxen

We hebben vier verschillende boxen. Op basis van jouw keuze, stellen wij een standaardmenu samen. Je kan daarna altijd kiezen uit alle recepten, ook recepten buiten jouw standaardmenu. Heb je bijvoorbeeld een Veggiebox maar eet je wel vis? Dan kies je in het weekmenu gewoon voor die lekkere orzo-risotto met kabeljauw. Bij kiezen van de box worden alleen de standaardinstellingen aangehouden als de klant zelf geen keuze maakt.

Het menu in alle boxen is hetzelfde en de klant kan zelf zijn/haar favoriete gerechten kiezen.

- **Originalbox** De klassieker! Elke week staat er een verrassende mix van vlees-, vis- en vegetarische gerechten op het menu.
- **Veggiebox** Verrassend veggie met 3 of 4 maaltijden zonder vlees of vis. In de box vind je wel zuivelproducten en producten gemaakt met dierlijk stremsel.
- **Familybox** Genieten voor jong én oud. Elke week een box vol gerechten die ook bij de allerkleinsten in de smaak valt.
- **Quick & Easy Box** In 20 minuten van box naar bord - in deze box vind je drie vliegensvlugge vlees-, vis- en vegetarische gerechten. Lekker en snel!

Je kunt elke week kiezen voor een Premium-recept in je box: een restaurantwaardig gerecht dat je in een handomdraai op tafel zet. We pakken met deze maaltijd behoorlijk uit: je ontvangt bijzondere producten die wij normaal gesproken niet wekelijks aanbieden. Hierdoor vragen wij 2 tot 4 euro extra

per persoon (afhankelijk van de maaltijd). Je kunt de gerechten herkennen aan de tag "premium" en "bourgondisch".

Even geen HelloFresh?

HelloFresh is flexibel. Je kunt namelijk wekelijks pauzeren, wijzigen of opzeggen. Wij doen niet aan een verplichte afname. Je kunt elke week kiezen uit een gevarieerd menu. Je ontvangt de box met de recepten en alle verse ingrediënten op een moment dat jou uitkomt. Zo wordt het wel heel makkelijk! Ga je op vakantie of komt het even niet uit? Zet de box met een paar klikken op pauze. Wanneer je alles ongewijzigd laat ontvang je iedere week een box. Je regelt dit allemaal gemakkelijk zelf in je online account of via de klantenservice. Alle wijzigingen aan jouw box maak je wekelijks voor de deadline - het moment dat wij de ingrediënten voor jouw box bestellen.

Wij hebben tijd nodig om jouw producten te bestellen en de boxen in te pakken, daarom is het belangrijk dat je voor de deadline pauzeert of je gegevens aanpast. Je kunt je box tot 4 dagen voor de bezorging bestellen en/of wijzigen. Voor bezorging op zaterdag geldt een deadline van 3 dagen voor de bezorging. Vergeet niet om te controleren of jouw wijzigingen zijn opgeslagen. Zie hieronder de deadlines:

Jouw box komt op

zaterdag of zondag

maandag

dinsdag

woensdag

Je kunt uiterlijk wijzigen tot

woensdagavond 00:00

donderdagavond 00:00

vrijdagavond 00:00

zaterdagavond 00:00

Direct na deze deadlines gaan wij achter de schermen hard aan de slag met bestellen, plannen van de route en het samenstellen van jouw box. Dit is een heel precies werkje en we kunnen daarom na de deadline geen wijzigingen meer doen voor jouw box. Wat gebeurt er na het laatste wijzigingsmoment? Voordat de HelloFresh Box bij jou in de keuken staat, gaat ons team hard aan de slag:

1. Kopen van verse producten. Precies genoeg voor jouw box.
2. Inpakken van jouw box. Brrrr.. dat gebeurt in een ruimte van 4 graden Celcius. Wel zo vers!
3. Maken van de meest effectieve route voor de bezorgers. Zo rijden we geen onnodige kilometers. Goed voor het milieu!

Je hebt een voucher? Welkom bij HelloFresh!

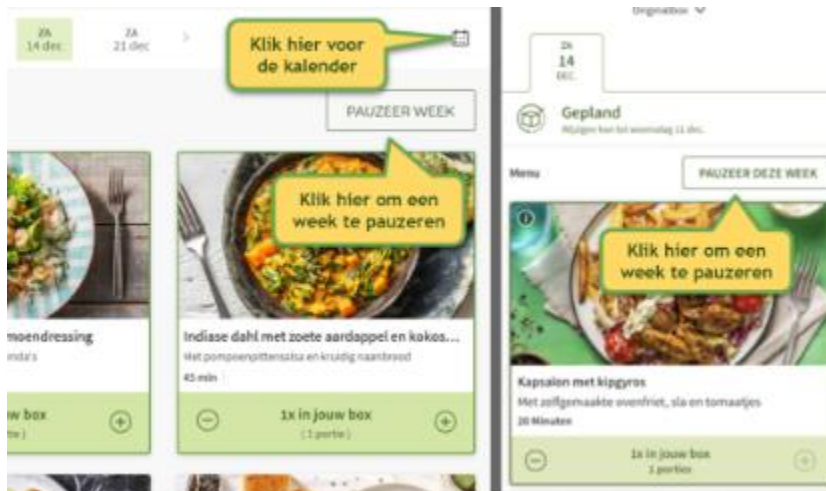
Welkom bij HelloFresh. Je hebt jezelf waarschijnlijk net ingeschreven en jouw eerste box uitgekozen. Het kan natuurlijk gebeuren dat je toch een paar kleine dingen wil aanpassen. Voor de eerste box kan je de wijzigingen gemakkelijk aanpassen in jouw account. Alleen het stopzetten van je eerste box dien je door te geven via de klantenservice.

Dit kan je niet zelf doen via het account. Wijzigingen doorgeven doe je door middel van de volgende stappen:

- 1) Log in op jouw account
- 2) Bovenaan klik je op jouw accountnaam
- 3) Klik op 'Instellingen'
- 4) Klik vervolgens op 'Boxinstellingen' en kies de gewenste box door op 'Beheren' te klikken
- 5) In het volgende scherm kan je de gewenste details aanpassen

Pauzeren van jouw box?

Dat is echt supersimpel! Pauzeren kan je tot 6 weken vooruit doen. Dus lange vakanties of een onregelmatig werkrooster is geen probleem meer! Let op: Geef deze wijzigingen op vóór de deadline van jouw box (uiterlijk 4 dagen voor de geplande leverdag), alleen dan geldt het voor de eerstvolgende box.



Wijzigen?

Ben je toe aan een nieuwe boxtype, of wil je het aantal personen wijzigen? Je kunt bij ons per week wisselen van boxtype en het aantal personen. Je kan dit via jouw persoonlijke online account doen. Je wijzigt je boxtype door de volgende stappen te nemen in jouw persoonlijke online account:

Desktop:

1. Log in op je HelloFresh account
2. Klik op je naam en ga vervolgens naar 'Instellingen'
3. Klik vervolgens op 'Boxinstellingen' en kies je box door op 'Beheren' te klikken
4. Ga naar het kopje 'Lidmaatschap'
5. Kies je boxtype, het aantal personen en het aantal maaltijden. Vergeet niet je wijzigingen op te slaan

App:

1. Zorg dat je ingelogd bent op de app. Ben je dit niet? Druk dan op 'Profiel' onder in het scherm en scroll naar beneden om in te loggen
2. Druk op 'Profiel' onderin het scherm in de zwarte balk
3. Ga vervolgens naar 'Instellingen' en kies de gewenste box
4. In het volgende scherm kan je jouw boxtype aanpassen. Zorg ervoor dat je de wijziging goed opslaat.

Zo werkt het

Een vouchercode, wat leuk! Want nu kan jij HelloFresh voordelig leren kennen! De code is enkel geldig voor nieuwe klanten en is niet te gebruiken als je al eerder met HelloFresh hebt meegegeten. Hoe werkt het precies?

- 1) Bestel je voucher op iBOOD.
- 2) Je ontvangt je vouchercode in de mail binnen een aantal dagen (check ook je spamfolder!)
- 3) Kies de box die bij je past.
- 4) Kies op welk e-mailadres jij het account wil aanmaken.
- 5) Vul al jouw adresgegevens in en kies een aflevermoment.
- 6) Bij betaalgegevens kan jij vervolgens de kortingscode invoeren, dat is onderaan het bestelformulier. Klaar!

Werkt het niet?

Controleer dan de voorwaarde van de code of neem contact op met de HelloFresh klantenservice. **Let op: Als je tijdens het bestellen het bestelproces verlaat, werkt de code niet nog een keer.** Neem dan contact op met de HelloFresh klantenservice. Tot slot doen wij controles per huishouden om te voorkomen dat er misbruik wordt gemaakt van de kortingen. Je kan per huishouden namelijk één keer de korting gebruiken.

Werkt jouw kortingscode niet? Dit kan diverse redenen hebben. Zie hieronder een paar voorbeelden:

- 1) De code is verlopen
- 2) De code is niet goed ingevuld. Let op leestekens en hoofdletters
- 3) De meeste codes zijn alleen beschikbaar voor mensen die nog nooit bij HelloFresh hebben besteld. Heb je al eerder besteld dan werkt die code niet.
- 4) De code is al eens gebruikt. Bijvoorbeeld als je jouw bestelling niet hebt afgemaakt. Mocht je er niet uitkomen, controleer dan of de code wel echt te gebruiken is of neem contact op met ons. Dat kan door hier beneden contact op te nemen.

Even helemaal stoppen met HelloFresh?

Geen probleem! Je kan in plaats van opzeggen natuurlijk ook kiezen voor het pauzeren van jouw leveringen. **Dat is simpel:**

- 1) Log in
- 2) Klik rechtsboven op jouw naam
- 3) Ga naar 'instellingen'
- 4) Vind jouw actieve lidmaatschap en klik op 'wijzigen'
- 5) Onderaan de pagina klik je op 'lidmaatschap opzeggen'
- 6) Volg de stappen om vervolgens op te zeggen Na het opzeggen krijg je nog een mail ter bevestiging.

Heb je ooit een bestelling geplaatst bij HelloFresh? Dan ben je een bestaande klant en geldt de korting niet.