

Concentra Selfservice

Veel gestelde vragen

1	ALGEMEEN	3
	Welke internet browser gebruiken?	3
2	REGISTRATIE EN MIJN KLANTGEGEVENS	4
	Mijn straat is niet gekend	4
	De knop 'bevestig postcode' werkt niet.....	4
	Wijzigen e-mailadres.....	4
	Wijzigen paswoord	4
3	NIEUW ABONNEMENT	5
	Week -of dagabonnement	5
	Wat is een krantenkaart?.....	5
	Geschenkabonnement.....	5
	Zoek een aanbieding met je actiecode	5
	Hoe kan ik mijn abonnement betalen?.....	5
	Je krijgt foutmeldingen bij Online betalen.	6
	Hoe laat krijg ik mijn krant in de bus?	6
4	MIJN ABONNEMENTEN	7
	Waar vind ik mijn abonneenummer?	7
	'Mijn Abonnementen'	7
	Uw abonnementen zijn niet zichtbaar in 'Mijn Abonnementen'	7
	Ik wil iemand anders zijn abonnement beheren.....	7
5	MIJN VERLOFREGELINGEN	8
	Een tijdelijke adreswijziging noteren	8
	Hoe kan ik mijn abonnement tijdelijk onderbreken?	8
	Ik krijg een foutmelding bij het noteren van mijn verlofregeling.....	8
	Hoe kan ik mijn verlofregeling wijzigen?.....	9
	Ik wil van mijn doorzending een onderbreking maken.	9
	Ik wil van mijn onderbreking een doorzending maken.	9
6	MIJN ADRESWIJZIGINGEN	10

Een definitieve adreswijziging noteren.	10
Een definitieve adreswijziging wijzigen.	10
Het is niet mogelijk een adreswijziging te maken.	10
7 MIJN BEZORGINGSKLACHTEN	11
Hoe laat krijg ik mijn krant in de bus?	11
Nieuwe bezorgingsklacht.	11
Ik kan geen bezorgingsklacht registreren voor al mijn abonnementen.	11
8 HEEFT U NOG VRAGEN ?	12

1 ALGEMEEN

Welke internet browser gebruiken?

Bij voorkeur Internet Explorer – Mozilla Firefox of Safari.

Bij gebruik van andere browsers kunnen kleine onregelmatigheden voorkomen.

Indien u **Internet Explorer 8** gebruikt kan u problemen ondervinden met het editeren van teksten. U kan deze mogelijk oplossen met de **Compatibiliteitsweergave**-functie.

“Volg de volgende stappen als u de functie Compatibiliteitsweergave wilt inschakelen voor websites die niet correct worden weergegeven of die niet correct werken:

1. Open de website die niet correct wordt weergegeven of die niet correct werkt in Internet Explorer 8.
2. Klik op het pictogram **Compatibiliteitsweergave** dat zich rechts naast de adresbalk bevindt.



Of klik in het menu **Extra** op **Compatibiliteitsweergave**.

Opmerking : Wanneer u **gebruik maakt** van deze methode om een website te 'repareren', worden de Compatibiliteitsweergave-instellingen voor de desbetreffende website opgeslagen. Telkens als u deze site bezoekt, wordt de functie Compatibiliteitsweergave gebruikt. Als u het gebruik van de functie Compatibiliteitsweergave voor een bepaalde website wilt stoppen, herhaalt u deze methode door voor de desbetreffende website opnieuw op het pictogram **Compatibiliteitsweergave** te klikken. U kunt tevens instellen dat de functie Compatibiliteitsweergave voor specifieke websites wel of niet moet worden gebruikt, zonder dat u daartoe de afzonderlijke websites hoeft te bezoeken. Klik hiertoe op **Extra** en klik vervolgens op **Instellingen voor de compatibiliteitsweergave**.

(Bron: <http://support.microsoft.com/kb/956197/nl>)

2 REGISTRATIE EN MIJN KLANTGEGEVENS

Mijn straat is niet gekend

Controleer of je het juiste postnummer of de juiste gemeente hebt geselecteerd.

Vind je de straat nog niet, stuur dan een e-mail naar klantencenter@concentra.be met de vraag om deze straat in de lijst op te nemen.

Geef duidelijk volgende gegevens mee: straatnaam – postnummer – gemeentenaam.

Je krijgt een e-mail als de straatnaam is aangemaakt.

De knop 'bevestig postcode' werkt niet

Stuur een e-mail naar selfservice@concentra.be met de melding dat je jouw gemeentenaam niet kan selecteren. We kijken het na en antwoorden je per e-mail.

Wijzigen e-mailadres

1. Aanmelden met je huidige (oude) e-mailadres.
2. Via "Wijzig profiel" kan je je e-mailadres wijzigen.
3. Kies "Wijzig e-mailadres".
4. Geef je nieuwe e-mailadres in en bevestig met de knop "Wijzig e-mail".
5. Je zal in je mailboxen (zowel voor je oude als voor je nieuwe e-mailadres) een bericht ontvangen waarin gevraagd wordt om de wijziging te bevestigen.
6. Na bevestiging van deze mail kan je je nieuwe e-mailadres gebruiken.

Wijzigen paswoord

1. Aanmelden met je huidige (oude) gegevens
2. Via "wijzig profiel" kan je je paswoord wijzigen
3. Vermeld je huidige paswoord
4. Vermeld je nieuwe paswoord
5. Herhaal je nieuwe paswoord
6. Bevestig je nieuwe paswoord met de knop "Bevestig"

Logingegevens Gebruikersaccount

Wijzigen paswoord voltooid.

[Klik hier](#) om het venster te sluiten.

3 NIEUW ABONNEMENT

Week -of dagabbonnement

Weekabbonnement: 6 dagen per week ontvangt u de krant – van maandag tot en met zaterdag.
Dagabbonnement: U kiest zelf welke dag(en) u de krant wenst te ontvangen.

Wat is een krantenkaart?

U haalt de krant bij de dagbladhandelaar of laat ze leveren door een rondeman uit uw buurt.

- Download het intekenformulier en geef dit af bij de dagbladhandelaar/rondeman van uw keuze;
- Betaal aan uw dagbladhandelaar/rondeman;
- Zodra wij de bestelling ontvangen hebben van uw dagbladhandelaar/rondeman, ontvangt u via de post de krantenkaart.

Geschenkabbonnement

Wil u een speciaal iemand extra in de watten leggen? Doe je familie of vrienden een abonnement cadeau.

Als u een melding krijgt op de pagina voor ingave van het leveringsadres, of u wenst een speciaal iemand in het buitenland een geschenkabbonnement aan te bieden, neem dan contact op met onze [lezersservice](#).

Zoek een aanbieding met je actiecode

U ontving een aanbod en wenst hierop in te schrijven. Maar in 'Mijn aanbieding' is het aanbod niet zichtbaar!

Via 'Zoek een aanbieding met je actiecode' kan u het aanbod zoeken, dat verstuurd werd naar uw persoonlijk adres.

Geef de actiecode in : 4 cijfers vermeld voor de / ; en klik vervolgens op zoeken.

Het aanbod dat verstuurd werd naar het adres waarmee u zich registreerde wordt getoond in het overzicht.

Hoe kan ik mijn abonnement betalen?

Na registratie van uw abonnement, ontvangt u een bevestigingsmail.

Afhankelijk van het type abonnement heeft u de keuze uit verschillende betaalmogelijkheden:

- Overschrijving : In de bevestigingsmail staan de betaalgegevens vermeld. Via de post ontvangt u een betaalvoorstel met een overschrijvingsformulier.
- Domiciliëring : Een 'aanvraagformulier' voor domiciliëring kan u downloaden bij de bevestiging van uw abonnement. Vul dit formulier in en bezorg dit aan uw bank. Van zodra wij de bevestiging van domiciliëring ontvangen hebben, zal de betaling rechtstreeks geregeld worden via uw bank.



Via onze partner DocData (Tripledeal) is het mogelijk uw abonnement online te betalen:

- Visa / Mastercard
- Bankknop
- Bancontact / Mister Cash

Je krijgt foutmeldingen bij Online betalen.

Volg de instructies op je scherm. Al naargelang de fout word je verwezen naar een medewerker van Concentra of naar een externe medewerker van de firma Docdata (tripledeal) Docdata beheert de betalingschermen binnen ons systeem.

Hoe laat krijg ik mijn krant in de bus?

- De krant wordt op uw leveringsadres (in België) op weekdays bedeld voor 7.30 u en op zaterdag voor 10.00 u.

- laat u de krant doorsturen naar uw vakantieadres, dan kan de bedeling enige vertraging oplopen.

- uitzonderlijke weersinvloeden of onvoorziene omstandigheden kunnen ook een vertraging met zich meebrengen.

4 MIJN ABONNEMENTEN

Waar vind ik mijn abonneenummer?

Afhankelijk van de wijze waarop u uw abonnement betaalt, kan u het abonneenummer terugvinden op uw betaalvoorstel of andere individuele correspondentie.

Het is aanbevolen uw abonneenummer bij de hand te houden bij ieder contact via deze site of telefonisch met ons contactcenter. Zo kunnen wij uw gegevens onmiddellijk terugvinden en u snel en gericht van dienst zijn. Ook voor bepaalde diensten op de websites van onze titels is dit nummer noodzakelijk.

'Mijn Abonnementen'

Via de knop 'Mijn abonnementen' kan u een overzicht opvragen van uw abonnementen en eventuele geschenkabonnementen, waarvoor u als betaler genoteerd staat.

U vindt er het thuisadres, het leveringsadres, en het adres van de betaler als dat verschillend is van het thuisadres.

Per abonnement kan u de einddatum, het resterend aantal exemplaren en de status (betaald of niet betaald) raadplegen.

Uw abonnementen zijn niet zichtbaar in 'Mijn Abonnementen'

Via 'Abonnement zoeken' is het mogelijk uw abonnement toch te beheren.

- Voer het abonneenummer in van uw abonnement.
- Vermeld het postnummer, de straat en het huisnummer van de betrokken abonnee.
Opgelet : de ingevoerde adresgegevens moeten identiek zijn aan deze die vermeld staan op het betaalvoorstel of in andere individuele correspondentie.
- Daarna kan u het abonnement raadplegen en beheren.

Ik wil iemand anders zijn abonnement beheren.


Via "**Abonnement zoeken**" kan u iemand anders zijn abonnement beheren.

- Voer het abonneenummer in van het abonnement dat u wenst te beheren.
- Vermeld het postnummer, de straat en het huisnummer van de betrokken abonnee.
Opgelet : de ingevoerde adresgegevens moeten identiek zijn aan deze die vermeld staan op het betaalvoorstel of in andere individuele correspondentie.
- Daarna kan u het abonnement raadplegen en beheren.

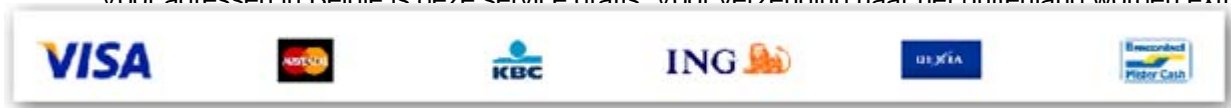
5 MIJN VERLOFREGELINGEN

Een tijdelijke adreswijziging noteren

Gaat u met vakantie en wil u uw krant en/of magazine naar uw vakantieadres laten sturen? Verblijft u tijdelijk op een ander adres? Of wenst u uw krant en/of magazine tijdelijk naar vrienden of familie te sturen?

Dat kan door uw tijdelijke adresgegevens in te voeren met de -knop onder de rubriek "Mijn abonnementen"

Voor adressen in België is deze service gratis. Voor verzending naar het buitenland worden extra



Via onze partner DocData (Tripledeal) kan u uw tijdelijke doorzending naar het buitenland online betalen:

- Visa / Mastercard
- Bankknop
- Bancontact / Mister Cash

Zorg er voor dat de bezorger uw tijdelijk leveringsadres gemakkelijk kan terugvinden door uw adresgegevens correct en volledig in te voeren en door uw naam op de brievenbus van uw tijdelijk verblijf te vermelden.

Voor bezorging in België wordt de plaatselijke editie verstuurd. Voor leveringen in het buitenland wordt de eerst gedrukte editie bezorgd. Hou in dit geval ook rekening met vertraging.

Hoe kan ik mijn abonnement tijdelijk onderbreken?

Gaat u met vakantie of wenst u om een andere reden uw abonnement gedurende een bepaalde periode te onderbreken dan kan dat met de -knop onder de rubriek "Mijn abonnementen"

Uw abonnement wordt stopgezet voor de gevraagde periode en automatisch verlengd met de niet opgenomen exemplaren.

Ik krijg een foutmelding bij het noteren van mijn verlofregeling.

Mijn verlofregeling is korter of langer dan toegestaan.

Het is niet mogelijk om een korter verblijf te noteren dan wordt toegestaan.

Wenst u een langer verblijf in te voeren dan wordt toegelaten, neem dan contact op met onze [lezersservice](#).

Ik kan mijn straat niet terugvinden in de keuzelijst.

Controleer of u het juiste postnummer of de juiste (deel)gemeente hebt geselecteerd.

Nieuwe straten (jonger dan 3 maanden) staan mogelijk niet vermeld in de keuzelijst.

Neem dan contact op met onze [lezersservice](#) voor de registratie van uw verlofregeling

Hoe kan ik mijn verlofregeling wijzigen?

Via de link 'Mijn vakantieadressen' is het mogelijk uw lopende en / of toekomstige verlofregelingen te wijzigen.

Voor lopende verlofregelingen kunnen alleen de einddatum en het tijdelijk verzendadres aangepast worden.

Voor toekomstige verlofregelingen kunnen zowel de begindatum, de einddatum als het tijdelijk adres gewijzigd worden. U kunt deze verlofregelingen ook annuleren waardoor het bestaande leveringsadres behouden blijft.

Ik wil van mijn doorzending een onderbreking maken.


Annuleer uw toekomstige verlofregeling of wijzig de einddatum van uw lopende verlofregeling. Voer via "Mijn vakantieadressen" een nieuwe onderbrekingsperiode in.

Ik wil van mijn onderbreking een doorzending maken.

Annuleer uw toekomstige onderbreking of wijzig de einddatum van uw lopende onderbreking. Voer via "Mijn vakantieadressen" een nieuwe verlofregeling met doorzending in.

6 MIJN ADRESWIJZIGINGEN

Een definitieve adreswijziging noteren.

Verhuist u binnenkort? Via 'Mijn adreswijzigingen' en de -knop kan u uw nieuwe adres invoeren.

Deze service is enkel ter beschikking voor adressen in België

Een definitieve adreswijziging wijzigen.

Het is mogelijk een geregistreerde adreswijziging te wijzigen via de -knop.

Deze wijziging kan u invoeren zolang de bezorger nog niet op de hoogte is van uw nieuwe adres.

Het is niet mogelijk een adreswijziging te maken.

Ik kan mijn straat niet terugvinden in de keuzelijst.

Controleer of u het juiste postnummer of de juiste (deel)gemeente hebt geselecteerd.

Nieuwe straten (jonger dan 3 maanden) staan mogelijk niet vermeld in de keuzelijst.

Neem dan contact op met onze [lezersservice](#) voor de registratie van uw adreswijziging

Ik krijg een foutmelding of het is niet mogelijk de adreswijziging te maken.

Neem dan contact op met onze [lezersservice](#) voor de registratie van uw adreswijziging

7 MIJN BEZORGINGSKLACHTEN

Hoe laat krijg ik mijn krant in de bus?

Op weekdays wordt in België de krant vóór 07.30 u bezorgd en op zaterdag vóór 10.00 u.

Laat u de krant doorsturen naar uw vakantieadres; in binnen- of buitenland, dan kan de bezorging enige vertraging oplopen.

Uitzonderlijke weersinvloeden of onvoorziene omstandigheden kunnen ook voor een vertraging zorgen.

Nieuwe bezorgingsklacht.

Via 'Nieuwe klacht' kunt u een bezorgingsklacht doorgeven van vandaag tot 14 dagen geleden. U selecteert de Klachtrede en indien mogelijk kiest u een oplossing.

De klacht en de door u gekozen oplossing wordt automatisch verwerkt. Wij nemen contact op met de bezorger en zorgen ervoor dat u uw abonnement in de toekomst correct ontvangt.

Ik kan geen bezorgingsklacht registreren voor al mijn abonnementen.

Het is enkel mogelijk een bezorgingsklacht te registreren voor je eigen abonnementen.

Via "**Abonnement zoeken**" kan je een bezorgingsklacht voor het abonnement van iemand anders registreren

- Voer het abonneenummer in van het abonnement dat u wenst te beheren.
- Vermeld het postnummer, de straat en het huisnummer van de betrokken abonnee.
Opgelet : de ingevoerde adresgegevens moeten identiek zijn aan deze die vermeld staan op het betaalvoorstel of in andere individuele correspondentie.
- Daarna kan u het abonnement raadplegen en beheren.

8 HEEFT U NOG VRAGEN ?

U kan ons bereiken van maandag tot en met vrijdag van 8u00 tot 20u00 en op zaterdag van 9u00 tot 12u00.

LEZERSSERVICE - Het Belang van Limburg

HERCKENRODESINGEL 10

3500 HASSELT

Tel: 011/87.87.87

<http://www.hbvl.be/dekrant/abonnementen>

LEZERSSERVICE - Gazet van Antwerpen

KATWILGWEG 2

2050 ANTWERPEN

Tel: 03/210.07.77

<http://www.gva.be/dekrant/abonnementen>