



Sparonline.be

Feedback & questions fréquentes sur le magasin en ligne SPARonline

Faire vos courses dans votre magasin SPAR est maintenant plus facile que jamais. Depuis le confort de votre fauteuil, pendant votre pause déjeuner au bureau ou en attendant le train...

Grâce à [SPARonline.be](https://www.sparonline.be) vous remplissez votre panier où et quand vous le voulez. Sur cette page, nous répondons à toutes vos questions urgentes sur les tenants et les aboutissants des achats en ligne sur webshop SPAR. Ainsi vous êtes pleinement au courant de toutes les dernières informations.

Comment puis-je faire des courses sur SPARonline.be?

1. Commander en ligne facilement et simplement

Grâce à la structure super claire de notre webshop SPAR, vous trouvez en ligne en un tour de main tout ce dont vous avez besoin. De la confiture aux fraises au savon!

2. Remplissez votre panier

Remplir votre panier digital peut se faire de différentes manières. Choisissez vos produits directement via la barre de recherche au-dessus, ou cherchez-les suivant la répartition du magasin via la structure du menu à gauche sur votre écran. Que vous commenciez par les promotions, ou à partir d'une liste de courses précédente ou simplement via la barre de recherche du webshop SPAR, vous choisissez comment vous faites vos achats.

3. Choisissez un créneau

Venez enlever vos courses dans le magasin SPAR de votre choix ou faites-vous livrer à domicile. Sélectionnez un créneau horaire et recevez vos courses à l'heure qui vous convient !

4. Nos collaborateurs SPAR sélectionnent pour vous uniquement les meilleurs produits frais.

Pour vous comme client fidèle SPAR seul le meilleur est suffisant. C'est pourquoi nos collaborateurs sélectionnent très soigneusement les meilleurs et les plus beaux produits frais. Précisément comme vous le feriez vous-même!

5. Nous préparons tout à temps dans votre SPAR favori.

Et le paiement? Celui-ci vous le faites dès que vous venez chercher votre commande ou lors de la livraison sur le pas de votre porte. Plus facile n'existe pas!



Questions sur commandes en ligne sur SPARonline.be

- **Je ne peux pas trouver un produit sur [SPARonline.be](https://www.sparonline.be).**

Parce que chaque magasin SPAR est unique, chaque magasin [SPARonline.be](https://www.sparonline.be) est adapté à l'assortiment du magasin de votre choix. Vous ne trouvez cependant pas un produit qui est bien offert dans votre SPAR? Demandez-le simplement lors de l'enlèvement ou dans les remarques lors de la finalisation de votre commande online, nos collaborateurs vous aideront volontiers à régler cela.

- **Ma commande peut-elle être livrée via [SPARonline.be](https://www.sparonline.be)?**

Dans votre panier sur le webshop SPAR vous pouvez choisir si vous venez retirer votre commande ou si vous voulez la laisser livrer. S'il n'y a qu'un seul bouton visible, cela signifie que l'autre service n'est pas (temporairement) offert.

- **Que se passe-t-il si un produit que j'ai commandé n'est pas disponible dans le magasin?**

Il est possible qu'un produit ne soit pas disponible dans votre SPAR choisi au moment de l'enlèvement. Un collaborateur SPAR préparera volontiers un produit de remplacement pour vous. Vous êtes libre d'accepter ce produit ou pas.

- **Combien coûte la réservation en ligne?**

Nos équipes SPAR préparent vos courses avec le plus grand soin. Pour la préparation de votre commande nous facturons un coût de €4,50. Si vous faites des achats pour minimum €45, ce coût de service tombe. Si vous faites livrer la commande à votre domicile, alors le coût de service est de €7,50. Pour les commandes à partir de €75, le coût de service pour la livraison s'élève à €4,50. Lors d'une livraison vous ne payez pas de coût de service si vos achats sont de minimum €125.

- **Y a-t-il un montant minimum à commander ?**

Vous pouvez réserver en ligne sans montant minimum pour un retrait en magasin. Si vous faites livrer votre commande, le montant minimum est de €25.



Livrer & retirer ma commande via SPARonline.be

- **Comment déterminer une heure d'enlèvement?**

Le panier est rempli? Choisissez l'enlèvement ou la livraison. Cliquez ensuite sur "choisissez votre heure d'enlèvement ou de livraison" pour consulter les horaires disponibles. Cliquez sur le moment d'enlèvement souhaité et appuyez sur 'Placez la réservation' pour compléter votre commande. Les moments d'enlèvement diffèrent en fonction des magasins et sont sous réserve de disponibilité.

- **Puis-je commander le jour même pour enlèvement ou livraison à domicile?**

La plupart des points de vente suivent la règle que, quand vous commandez avant 10h, vous pouvez enlever ou faire livrer votre commande le jour même à partir de 17h. Cela varie cependant en fonction du magasin et dépend de la disponibilité. Pour connaître les moments corrects d'enlèvement et de livraison, il est préférable de contacter le magasin de votre choix sur [SPARonline.be](https://www.sparonline.be).

- **Combien coûte une livraison à domicile?**

Le coût du service de livraison à domicile s'élève à €7,50 pour les commandes à partir de €25. Il est de €4,50 pour les commandes à partir de €75. Si vous commandez pour un montant minimum de €125, le coût du service est supprimé et vous bénéficiez de la livraison gratuite.

- **Quid si je ne peux pas enlever mes courses à l'horaire prévu?**

De manière inattendue vous ne pouvez pas retirer vos courses à l'heure convenue? Tenez alors votre magasin SPAR au courant par téléphone. [Consultez ici les données de contact des magasins SPAR.](#)

Vous avez oublié d'enlever vos courses dans votre? Vous recevez alors un appel d'un collaborateur SPAR pour vous le rappeler. Vos courses sont réservées jusqu'au jour suivant.



Paielement de ma commande sur SPARonline.be

- **Comment payer mes courses?**

Payer se fait dès que vous venez enlever votre commande ou que vous la recevez livrée à votre domicile. Plus facile n'existe pas! Vous payez vos courses avec votre mobile, électroniquement avec carte de banque ou avec des titres-repas.

- **Comment puis-je faire ajouter des points à ma carte de fidélité Joyn?**

Vu que vos courses ne sont facturées qu'au moment de l'enlèvement, vos points seront ajoutés aussi à ce moment à votre carte de fidélité SPAR de Joyn.

- **Est-ce que j'épargne pour les actions en cours quand je commande sur [SPARonline.be](https://www.sparonline.be)?**

Vu que vos courses ne sont facturées qu'au moment de l'enlèvement ou livraison, les timbres (d'épargne) ou les billets à gratter auxquels vous avez droit seront aussi calculés à ce moment, en fonction des conditions de l'action qui court à ce moment.

- **Puis-je recevoir une facture de ma commande?**

N'hésitez pas à demander une facture à un collaborateur SPAR avant de régler vos courses. Faites-vous livrer vos achats à domicile ? Dans ce cas, avant de finaliser votre commande, mentionnez dans le champ des remarques que vous souhaitez une facture.



Promotions & produits sur SPARonline.be

- **Quelle est la validité des prix & des promotions?**

Les prix, les remises et les promotions valent au moment de la réservation. Cela signifie que les promotions telles que vous les achetez sur [SPARonline.be](https://www.spar.be) sont valables lors de l'enlèvement, même si à ce moment elles en sont plus valables dans le magasin. Il n'est dès lors pas possible au moment de l'enlèvement ou de la livraison de cumuler les promotions déjà reçues avec les promotions en cours dans le magasin qui ont commencé après le moment de la réservation.

- **Quelle est la fraîcheur des produits que je commande chez SPAR?**

Lors de votre commande sur [SPARonline.be](https://www.spar.be) nous vous garantissons la même garantie de fraîcheur que dans le magasin. Nous nous efforçons de faire en sorte que :

- Les produits frais dont la viande, le poisson, les légumes prédécoupés et d'autres produits, restent bons deux jours après l'achat *.
- Les fruits et légumes restent bons au minimum quatre jours après l'achat*.

*Moyennant le respect des conditions de conservation (réfrigérées).

- **Je remarque au déballage de ma commande qu'un produit n'est plus frais. Que dois-je faire?**

Nous nous en excusons ! Nous vous remboursons bien sûr le produit. [Pour cela prenez contact avec votre magasin SPAR dont vous trouvez ici les données de contact.](#)

Lors de votre commande sur [SPARonline.be](#) nous vous garantissons la même garantie de fraîcheur que dans le magasin. Nous nous efforçons de faire en sorte que :

- Les produits frais dont la viande, le poisson, les légumes prédécoupés et d'autres produits, restent bons deux jours après l'achat *.
- Les fruits et légumes restent bons au minimum quatre jours après l'achat*.

*Moyennant le respect des conditions de conservation (réfrigérées).

- **Je ne suis pas satisfait concernant le service de ma commande chez SPAR. À qui dois-je m'adresser?**

Chez SPAR nous nous efforçons à offrir des produits frais et de haute qualité avec un service de haut niveau. N'hésitez pas à nous le faire savoir si vous ne l'avez pas expérimenté ainsi via info@spar.be. Nous nous ferons un plaisir de traiter cette information pour vous avec le point de vente concerné et nous reviendrons vers vous.

- **Le pays d'origine d'un fruit dans ma commande diffère de la mention dans le webshop?**

Sur [SPARonline.be](#) vous voyez pour un nombre de produits frais (principalement les fruits) la caractéristique "Pays d'origine". C'est l'information de la livraison la plus récente de ces produits frais dans votre SPAR. En fonction du temps écoulé entre votre commande et le moment d'enlèvement, il est dès lors possible que le pays d'origine diffère des produits de votre commande reçue.

- **Puis-je aussi commander des sacs poubelle online?**

Vu que les sacs poubelle sont différents pour chaque commune, ceux-ci ne sont pas repris sur [SPARonline.be](#). N'hésitez pas à les demander lors de l'enlèvement de vos courses ou signalez-le déjà dans le message à votre magasin pendant la réservation de votre commande.



Mon compte sur SPARonline.be

• Pourquoi utiliser une liste de courses online?

Si vous achetez régulièrement les mêmes produits, vous pouvez en créer une liste. Ainsi vous remplissez votre panier SPAR la fois suivante en 1 clic. Bien sûr vous pouvez toujours ensuite ajouter ou supprimer des produits. Tellement facile !

Tellement facile :

- Remplissez votre panier
- Cliquez sur "Conserver le panier comme liste" et donnez-lui un nom (par exemple : hebdomadaire, pour maman, pour les voisins, ...).
- La fois suivante vous naviguez vers 'Mes listes' au-dessus de la page et vous remplissez votre panier avec les produits de la liste choisie en 1 clic. Bien sûr vous pouvez encore toujours ajouter ou supprimer des produits. Plus simple n'existe pas !

• J'ai oublié mon mot de passe, que faire?

Chacun oublie un jour un mot de passe. [Vous pouvez facilement réinitialiser votre mot de passe en](#)

[saisissant votre adresse e-mail via ce lien](#). Vous recevrez un e-mail pour réinitialiser votre mot de passe.

- **Je ne peux pas m'identifier sur SPARonline.be.**

[Allez vers la page login de SPARonline.be et essayez encore une fois](#). Cela ne fonctionne pas ? [Réinitialisez alors de nouveau votre mot de passe via ce lien](#).

Si vous ne pouviez pas encore vous identifier, prenez contact avec notre service clients via info@spar.be. Nous ferons le nécessaire pour vous.

Avez-vous encore une autre question?

Prenez contact avec notre service clients via info@spar.be. Nous vous aiderons avec plaisir.

