



## Q&A Tamoil app

### Algemeen

- **Hoe werkt de Tamoil app?**  
Open de app bij het tankstation en klik op 'nu tanken'. Daarna kies je, voordat je gaat tanken, de juiste pomp en brandstof in de app. Je persoonlijke korting wordt direct in de prijs verrekend.
- **Is de Tamoil app geschikt voor iedere mobiele telefoon?**  
Voor de Tamoil app heb je een smartphone nodig met een actieve dataverbinding. De Tamoil app is er voor Android en iOS. Voor Android geldt dat je versie 5.0 (Lollipop) of hoger moet hebben, voor iOS versie 10.0 of hoger.
- **Welke tankstations zijn aangesloten op de Tamoil app?**  
De Tamoil app kun je gebruiken bij de Tamoil tankstations die op de Kaart staan in de app. Je kunt de stations daar ook bekijken in een lijst.
- **Wat zijn de voorwaarden en de privacyverklaring voor gebruik van de Tamoil app?**  
Check de voorwaarden en privacyverklaring in de Tamoil app onder 'App Instellingen'.

### Account en instellingen

- **Waarom moet ik mijn locatiegegevens delen?**  
De Tamoil app heeft je locatie nodig om je het meest dichtstbijzijnde tankstation te tonen en de korting te kunnen activeren op het tankstation.
- **Waar wijzig ik de toestemmingen, die ik aan Tamoil heb gegeven?**  
Alle toestemmingen vind je bij 'App instellingen' in de app. Hier kun je je toestemmingen gemakkelijk wijzigen.
- **Ik moet Diesel, Euro 95 of Superplus 98 kiezen als voorkeursbrandstof in de app, maar ik tank wat anders. Wat nu?**  
Je kunt gewoon één van de drie opties aanvinken. Bij elke tankbeurt kun je in de app de brandstof kiezen die je daadwerkelijk gaat tanken. In de app kun je de details van een tankstation bekijken om te zien op welke brandstoffen de korting daar geldt.

### Kortingen en limieten

- **Welke korting krijg ik?**  
Als welkomstcadeau krijg je van ons de eerste 2 tankbeurten maar liefst 5 cent extra korting per liter op de pompprijs cadeau op het Tamoil tankstation naar uw keuze.  
  
Maar dat is nog niet alles! Je krijgt daarna bij elke tankbeurt 1 cent extra korting per liter en spaart elke tankbeurt om vervolgens nog meer extra korting te krijgen. Je krijgt namelijk weer 5 cent extra korting per liter elke keer nadat je 350 liter getankt hebt, op je eerstvolgende tankbeurt.
- **Hoe weet ik welke korting ik krijg op een tankbeurt?**  
Je ziet je actuele korting op het Dashboard in de app bij 'Literkorting'. Met de knop 'Mijn korting' kun je je korting(en) en de eventuele limieten bekijken.
- **Zijn er ook extra kortingsacties?**  
Er zijn regelmatig dagen met extra kortingsacties. Via notificaties in de app houden we je hiervan op de hoogte. Notificaties zet je aan via 'App instellingen' in de app.
- **Krijg ik onbeperkt korting op mijn brandstof?**  
Nee. Er gelden limieten aan de kortingen in Tamoil app. Zo is er een algemene limiet van 4 tankbeurten per dag per Tamoil app account. In de app worden de geldende limieten per korting vermeld.



- **Ik heb mijn kortingslimiet bereikt. Wat nu?**  
Als je je daglimiet hebt bereikt, kun je de volgende dag weer tanken met korting. Je ontvangt een notificatie als je limiet is opgeheven (als je notificaties aan hebt staan).

## Tankstations en brandstoffen

- **Bij welke tankstations kan ik de Tamoil app gebruiken?**  
Alle deelnemende stations vind je op de Kaart in de app. Je kunt de stations daar ook bekijken in een lijst.
- **Er is geen deelnemend tankstation bij mij in de buurt. Wat nu?**  
Er komen regelmatig nieuwe tankstations bij. Houd de app of website in de gaten, of zet 'Notificaties' of 'Service e-mails' aan via de Instellingen in de app.
- **Op welke brandstoffen geldt de korting met de Tamoil app?**  
De korting geldt voor veruit de meeste brandstoffen. Soms zijn specifieke brandstoffen uitgesloten op bepaalde tankstations. Dit geldt bij de meeste tankstations voor CNG en in een aantal gevallen ook voor LPG. In de app kun je de details van een tankstation bekijken om te zien op welke brandstoffen de korting daar geldt.
- **Op welke prijs geldt de Tamoil app korting?**  
De Tamoil app korting is van toepassing op de prijs die je normaal betaalt bij de pomp. Het is dus een extra korting bovenop de pompprijs. Uiteraard inclusief BTW.
- **Wat laten de prijzen in de app zien?**  
De prijzen in de app geven de prijs per liter voor jouw voorkeursbrandstof op het geselecteerde station weer. Jouw Tamoil app korting is al in de getoonde prijs verwerkt. De korting wordt altijd berekend op basis van de prijs die aan de pomp wordt getoond. De getoonde prijzen zijn onder voorbehoud.
- **De prijs bij het tankstation wijkt af van de prijs die in Tamoil app staat. Hoe kan dat?**  
Prijzen op tankstations veranderen regelmatig. De prijzen in Tamoil app kunnen iets verschillen ten opzichte van de actuele prijzen op het station. De korting wordt altijd berekend op basis van de prijs die aan de pomp wordt getoond.

## Tanken met korting

- **Wat moet ik doen op een onbemand tankstation?**
  - Activeer je korting via de app als je bij de pomp staat.
  - Ga naar de PIN-terminal.
  - Start met tanken.Voor uitgebreide instructies bekijk 'Uitleg Tamoil app' of de Instructievideo in de instellingen in de app.
- **Wat moet ik doen op een bemand tankstation?**
  1. Activeer je korting via de app als je bij de pomp staat.
  2. Start met tanken.
  3. Betaal aan de kassa.Voor uitgebreide instructies bekijk 'Uitleg Tamoil app' of de Instructievideo in de instellingen in de app.
- **Ik zie geen knop 'Nu tanken' terwijl ik wel bij het tankstation ben. Wat nu?**  
Controleer of 'locatie-delen' aan staat en dat je een dataconnectie hebt. Zie je de knop nog niet, ververs het scherm dan door naar een ander scherm te gaan in de app en daarna weer terug te keren. Werkt het nog niet? Neem dat contact met ons op via het contactformulier in de app zodat we kunnen nagaan wat er mis is.
- **Waar zie ik hoeveel Tamoil app korting ik heb gehad?**  
Op je tankbon zie je een regel 'Tamoil app korting'. In de app kun je bij 'Tankoverzicht' je tankbeurten inzien.



- **Ik heb geen korting gekregen. Hoe kan dat?**  
Om korting te krijgen zijn de volgende zaken belangrijk:
  - Je hebt een Internetconnectie bij het tankstation.
  - Het juiste pompnummer en brandstofsoort zijn geselecteerd in de app.
  - Je hebt je korting via de Tamoil app geactiveerd voor het tanken; en op een onbemand station voordat je naar de PIN terminal ging.
  - Je hebt de korting geactiveerd toen je zelf met je auto bij de pomp stond (niet eerder).
  - Je hebt binnen 5 minuten betaald, of de sessie via de app verlengd.
  - Je hebt betaald met bankpas, creditcard of contant geld (en niet met tankpas).
  - Je hebt nog geen kortingslimiet bereikt.Als je alle stappen goed hebt doorlopen en geen korting hebt gekregen, laat ons dit dan weten. Kies onderwerp 'gemiste korting'. Voeg een foto van je tankbon toe, en beschrijf (als je dat weet) wat er is misgegaan. Wij zoeken het dan uit en zorgen dat het een volgende keer niet meer voorkomt.
- **Ik heb een tankpas. Kan ik de Tamoil app ook gebruiken?**  
De Tamoil app korting werkt niet in combinatie met tankpassen. Voor de Tamoil app korting betaal je met bankpas, creditcard of contant geld.
- **Kan ik de Tamoil app gebruiken in combinatie met de tankvoordeelkaart?**  
Het is niet toegestaan de Tamoil Tankvoordeelkaart te gebruiken in combinatie met de Tamoil app.

## CO2 Compensatie

- **Ik lees iets over CO2 compensatie. Hoe werkt dat?**  
Tamoil compenseert de CO2 voor de liters die je getankt hebt met de app. Alles hierover kun je vinden in de Algemene Voorwaarden.

## Contact

- **Ik heb geen korting gekregen via de Tamoil app. Wat nu?**  
Neem contact met ons op via Contact in de app. Kies onderwerp 'gemiste korting'; voeg een foto van je tankbon toe en beschrijf (als je dat weet) wat er is misgegaan. Wij zoeken het dan uit en zorgen dat het een volgende keer niet meer voorkomt.
- **De gegevens van een tankstation in de Tamoil app kloppen niet.**  
De openingstijden, pompnummers en beschikbare brandstoffen op een station moeten overeenkomen met de getoonde informatie in de app. Zie je dat er iets mis is met de informatie? We horen het heel graag via 'Contact' in de app.
- **Ik heb een vraag of een suggestie voor Tamoil app.**  
We horen het graag! Neem hiervoor contact met ons op via 'Contact' in de app.