

Veelgestelde vragen over Speel & Win

1. Wat is Speel & Win?

Speel & Win is een tijdelijk spel voor Xtra Xenos members. Met een geldige credit kun je één keer spelen. Je wint altijd een prijs en doet automatisch mee aan de trekking van de hoofdprijs: **1 minuut gratis winkelen**.

2. Wanneer kan ik de game spelen?

De game kan worden gespeeld van **maandag 24 augustus 2026 00.00 uur tot en met zondag 6 september 2026 23.59 uur**.

3. Wie mag er meedoen?

Je kunt meedoen als je:

- 18 jaar of ouder bent;
- een actief Xtra Xenos membership hebt;
- toestemming hebt gegeven voor e-mailcommunicatie van Xtra Xenos.

Ook klanten die zich tijdens de actieperiode aanmelden als Xtra Xenos member kunnen deelnemen.

4. Kost deelname geld?

Nee. Aanmelden voor Xtra Xenos en deelname aan Speel & Win is gratis.

5. Hoe ontvang ik mijn gratis startcredit?

Iedere Xtra Xenos member ontvangt één gratis startcredit per e-mail op 24 augustus 2026.

Om deze credit te ontvangen, moet je toestemming hebben gegeven voor e-mailcommunicatie van Xtra Xenos.

Heb je geen credit ontvangen? Controleer dan:

- of je toestemming hebt gegeven voor e-mailcommunicatie;
- of het juiste e-mailadres aan je account is gekoppeld;
- of de e-mail in je ongewenste mail of spamfolder terecht is gekomen.

Kom je er niet uit? Neem dan contact op met de Klantenservice.

6. Ontvang ik na een aankoop ook een credit?

Ja. Gedurende de actieperiode ontvang je één credit per kwalificerende aankoop. Een aankoop moet:

- minimaal €10 bedragen;
- tijdens de actieperiode plaatsvinden;

- plaatsvinden in een Nederlandse Xenos-winkel of via xenos.nl;
- volledig en succesvol worden afgerond.

In de winkel moet de Xtra-pas vóór het afronden van de betaling worden gescand. Online moet je tijdens het bestellen zijn ingelogd met je account.

7. Ik heb geen credit ontvangen na mijn aankoop. Wat moet ik doen?

Credits worden naar verwachting binnen één uur na aankoop per e-mail verstuurd.

Controleer:

- of de aankoop minimaal €10 bedroeg;
- of je Xtra pas vóór betaling is gescand;
- of je online was ingelogd;
- of de aankoop tijdens de actieperiode plaatsvond;
- of het juiste e-mailadres aan je account is gekoppeld;
- of de e-mail in je spamfolder staat.

Heb je daarna nog geen credit ontvangen? Neem dan contact op met de Klantenservice.

8. Hoeveel credits kan ik ontvangen?

Er geldt geen maximum voor het aantal credits dat je tijdens de actieperiode kunt ontvangen.

Je ontvangt maximaal één credit per kassabon of online bestelling, ongeacht het aantal artikelen. Het is niet toegestaan om een aankoop op te splitsen in meerdere transacties om extra credits te ontvangen.

9. Wat gebeurt er wanneer ik mijn aankoop volledig retourneer of annuleer?

Een volledig geretourneerde aankoop of geannuleerde bestelling geeft geen recht op een credit. Een nog niet gebruikte credit die bij deze aankoop hoort, kan worden ingetrokken.

10. Hoelang is een credit geldig?

Een credit moet uiterlijk op **zondag 6 september 2026 om 23.59 uur** zijn gebruikt. Daarna vervallen ongebruikte credits automatisch.

11. Wat kan ik winnen?

Met iedere geldige credit win je één van de volgende kortingsvouchers:

- 10% korting op één artikel naar keuze;
- 15% korting op één artikel naar keuze;
- 20% korting op één artikel naar keuze.

De voucher is vier weken geldig vanaf het moment van uitgifte. Daarna vervalt de voucher automatisch.

Daarnaast doet iedere gespeelde credit mee aan de trekking van de hoofdprijs: **1 minuut gratis winkelen**.

12. Wanneer ontvang ik mijn gewonnen kortingsvoucher?

De voucher wordt per e-mail verstuurd, naar verwachting binnen één uur nadat je de game hebt gespeeld.

13. Ik heb mijn kortingsvoucher nog niet ontvangen. Wat moet ik doen?

Wacht minimaal één uur en controleer daarna je inbox en spamfolder. Controleer ook of het juiste e-mailadres aan je memberaccount is gekoppeld. Heb je daarna nog niets ontvangen? Neem dan contact op met de Klantenservice.

14. Kan ik meerdere keren meedoen aan de trekking van de hoofdprijs?

Ja. Iedere gespeelde credit geldt als één deelname aan de trekking. Hoe vaker je speelt, hoe vaker je meedoet.

15. Hoe gebruik ik mijn kortingsvoucher?

Je kunt de voucher gebruiken:

- in een Nederlandse Xenos-winkel, na het scannen van je Xtra-pas;
- online via xenos.nl, wanneer je bent ingelogd met hetzelfde memberaccount.

De korting wordt automatisch toegepast op het duurste artikel in de bestelling dat voor de voucher in aanmerking komt. Een voucher moet tijdens de aankoop worden gebruikt en kan niet achteraf worden toegepast.

16. Op welke artikelen is de kortingsvoucher niet geldig?

De voucher is niet geldig op:

- cadeaukaarten;
- kookboeken;
- artikelen waarop al een andere actie van toepassing is

Kortingen zijn niet te combineren.

17. Wat gebeurt er wanneer ik een artikel retourneer waarop een kortingsvoucher is gebruikt?

Je ontvangt alleen het bedrag terug dat je daadwerkelijk hebt betaald. De gebruikte voucher wordt niet opnieuw verstrekt.

18. Kan ik mijn kortingsvoucher inwisselen voor geld?

Nee. Een voucher is niet inwisselbaar voor geld en kan niet worden overgedragen aan iemand anders.

19. Wanneer wordt de winnaar van de hoofdprijs bekendgemaakt?

De trekking vindt uiterlijk vijf werkdagen na afloop van de actieperiode plaats. De winnaar wordt daarna per e-mail en, wanneer mogelijk, telefonisch benaderd.

20. Kan een winkelmedewerker een credit opnieuw versturen of handmatig toevoegen?

Nee. Winkelmedewerkers kunnen geen credits toevoegen of opnieuw versturen. Neem hiervoor contact op met de Klantenservice. Heb je recht op een credit, dan zorgen wij ervoor dat deze alsnog wordt verstuurd.

21. Ik ben het niet eens met de gewonnen korting. Kan deze worden gewijzigd?

Nee. De geregistreerde speluitkomst is leidend, behalve wanneer aantoonbaar sprake is van een technische fout.