

Müller Backhaus GmbH | Industriestraße 9 | 96342 Stockheim

## **Backhaus.1911 – Die Backhaus Müller KundenAPP**

Neben der Krümelkarte – Die Backhaus Müller Kundenkarte – starten wir im August 2024 mit einer KundenAPP namens Backhaus.1911. Ziel der KundenAPP ist es den Nutzer eine ALL-IN-One Lösung anzubieten und noch weitere Benefits zu gewähren, die der Nutzer der Krümelkarte nicht genießt und auch nicht genießen wird. Außerdem verfolgt die Müller Backhaus GmbH mit der Einführung der KundenAPP Backhaus.1911 transparenter zu werden und entsprechende Kundeninformations- und Kundenbindungsmodule einzusetzen.

### **Fragen & Antworten:**

#### **Was ist die KundenAPP Backhaus.1911?**

Backhaus.1911 ist eine KundenAPP der Müller Backhaus GmbH und somit ein Marketing- und Kundenbindungsinstrument. Der Nutzer unserer KundenAPP hat seine Kundenkarte in digitaler Form dabei und genießt dazu noch weitere Vorteile wie beispielsweise das Nutzen von Coupons.

#### **Wo erhalte ich die KundenAPP: Backhaus.1911?**

Die Kunden-App ist in allen bekannten App-Stores verfügbar! Geben Sie unter Suche Backhaus.1911 ein und die App wird gefunden! Außerdem ist eine Verlinkung auf den aushängenden Werbematerialien mittels QR-Code gewährleistet! Der Nutzer kann entscheiden zwischen Apple APP-Store und Google Play Store.

#### **Was ist das Hauptkriterium für die Nutzung der KundenAPP Backhaus.1911?**

Mit der KundenAPP kann der Nutzer Punkte – Krümelkarte - sammeln! Dem Nutzer wird die Möglichkeit gewährt, die KundenAPP als Zahlungsmittel einzusetzen. Der Nutzer von Backhaus.1911 hat das Recht Coupons einzulösen und bekommt für bestimmte Produkte und/oder Aktionen von der Müller Backhaus GmbH einen Vorzugspreis bzw. einen Nachlass eingeräumt. Die Müller Backhaus GmbH entscheidet über welchen Zeitraum welche Produkte in einem Coupon angeboten werden. Dazu hat sie das Recht, zu bestimmen wie oft ein Coupon eingelöst werden darf und in welchen Zeitraum dieser gültig ist! Die Müller Backhaus GmbH veröffentlicht dies in der Beschreibung des jeweiligen Coupons!

#### **Muss sich der Nutzer der APP Backhaus.1911 registrieren?**

JA! Der Nutzer der Kunden-APP muss sich registrieren. Dazu ist eine gültige Email-Adresse notwendig und ein Alpha-Nummerisches Passwort! Das Passwort ist frei wählbar.

#### **Wie bekomme ich als Nutzer an die digitale Kundenkarte?**

Durch erfolgreiche Registrierung!

Müller Backhaus GmbH | Industriestraße 9 | 96342 Stockheim

Telefon: 09265 91404-0 | Telefax: 09265 91404-20 | E-Mail: info@muellersbackhaus.de

Geschäftsführung: Ulrich Müller und Peter Müller | USt-IdNr.: DE161 927 520 | St.-Nr.: 212/132/80055

Handelsregister Registergericht: Amtsgericht Coburg | Registernummer: HRB 2189

HypoVereinsbank | IBAN: DE84 7712 0073 0015 9925 30 | BIC: HYVEDEMM289

VR-Bank Oberfranken Mitte | IBAN: DE13 7719 0000 0000 2166 66 | BIC: GENODEF1KCI

**Was bietet mir die digitale Kundenkarte:**

Unter dem Menüpunkt Kundenkarte wird mir der QR-Code meiner Kundenkarte sowie deren aktuelles Guthaben angezeigt. Mit der digitalen Kundenkarte in der App Backhaus.1911 hat der Nutzer seine Historie voll umfänglich im Überblick! Der Nachvollzug erhaltener Treuepunkte, die Einsicht in die Zahlungshistorie der Kundenkarte und das Abrufen der Rechnungshistorie ist nun für den App-Nutzer keine Herausforderung mehr. Der Nutzer kann sich nun detaillierte Informationen über „Treuepunkte & Stempel“ abrufen. Gleiches gilt für die Rubriken „Meine Rechnungen“ und „Meine Bestellungen“! Wenn gewünscht, kann der Nutzer unter dem Punkt „Guthaben Kundenkarte“ die Kundenkarte direkt aufladen! Hierzu ist der gewünschte Betrag auszuwählen und der Bezahlprozess nach Auswahl der gewünschten Zahlungsmethode abzuschließen. Als Zahlungsmethode wird aktuell Apple-Pay sowie Mastercard, Maestro und Visa angeboten! Die Abwicklung erfolgt über Nets Denmark.

**Wie kommen meine gesammelten Krümel Punkte von der Kundenkarte auf die App Backhaus.1911?**

Hierzu ist es notwendig eine Filiale der Müller Backhaus GmbH während der Öffnungszeiten zu besuchen. Bringen Sie Kundenkarten ihr Smartphone mit der installierten und registrierten APP Backhaus.1911 mit! Es muss beides vorhanden sein, sonst ist eine Übertragung nicht möglich!

Die Kunden-App muss registriert und gestartet sein!

Wähle an der Kunden-App den Menüpunkt „Kundenkarte“

Jetzt den angezeigten QR-Code drücken

QR-Code am Kundenscanner einscannen! Voraussetzung: Kundenscanner ist freigegeben!

Nun ist die Kundenkarte zu scannen!

Abschließend bestätigt ein Mitarbeiter der Müller Backhaus GmbH die Übertragung von Guthaben und Punkten von der Kundenkarte auf die APP!

Coupons – Der größte Vorteil der App: Backhaus.1911?

Nur Nutzer der App Backhaus.1911 haben das Recht Coupons zu nutzen! Unter „Für

Krümelsparer“ und/oder den Menüpunkt „Coupons“ werden die gültigen Coupons angezeigt!

Die Anzeige der Coupons kann abhängig sein von Wochentag, Zeitraum und Tageszeit! Die

Müller Backhaus legt die Kriterien der jeweiligen Coupons fest und bestimmt die Häufigkeit der

Nutzung! Hat ein Nutzer die maximale Nutzung des Coupons erreicht, so wird ihm dieser

Coupon nicht mehr angezeigt!

**Wie erfährt der Nutzer das es neue Coupons gibt?**

Der App-Nutzer wird durch Push-Nachricht informiert, so bald neue Coupons erstellt worden sind bzw. wenn der Nutzer seine Coupons kurz vor Ende des Aktionszeitraumes noch nicht verbraucht hat!

### **Wie sammelt der Nutzer von Backhaus.1911 Punkte und welche Kriterien müssen erfüllt sein?**

Jeder Einkauf in den Geschäften der Müller Backhaus GmbH wird mit Punkten belohnt. Jeder voller EURO ist ein Krümel Punkt somit ist 1,00 € = 1 Krümel Punkt. Werte des Rechnungsbetrags hinter der Kommastelle – Centbeträge - finden keine Beachtung. Es erfolgt keinerlei Auf- und/oder Abrundung der Centbeträge.

Die Müller Backhaus GmbH gewährt nur auf einiges hergestellte Backwaren Krümel Punkte! Beim Kauf von Artikeln, die nicht eigens von der Müller Backhaus GmbH hergestellt wurden, erhält der Käufer keine Krümel Punkte. Ausnahme: kalte und heiße Kaffeespezialitäten sowie Artikel aus dem Bedienungsbereich für Wurst- und Käseaufschnitt und den Bedienungsbereich Speiseeis!

Erreicht ein Nutzer der KundenApp eine gewisse Menge an Krümel Punkten wird dieser von der Müller Backhaus GmbH in Form von Gratisartikeln belohnt. Die Art und Höhe der Belohnung legt die Müller Backhaus GmbH. Die Belohnung ist eine Sachleistung aus dem eigenproduzierten Sortiment der Müller Backhaus GmbH, sowie deren Kaffeespezialitäten warm wie kalt und ggf. Speiseeis. Sachleistungen werden ab dem Punktestand von 50 Krümel Punkten gewährt. Die nächsten Stufen sind bei 30, 40, 50, 60, 80, 90, 120 und 130 Punkten! Die Müller Backhaus GmbH behält sich weitere Stufen vor und kann diese abändern. Der Nutzer der Kunden-App sieht auf einen Blick seine möglichen Gratisartikel. Dazu ist der Punkt Kundenkarte und anschließend der Menüpunkt „Treuepunkte & Stempel“ auszuwählen! Nun werden dem Nutzer die Anzahl seiner erreichten Treuepunkte angezeigt und ihm die entsprechenden Gratisartikel präsentiert.

### **Können mit dem gleichen Einkauf Punkt eingelöst werden?**

Ja unter der Voraussetzung, dass eine ausreichende Anzahl der Punkte für das gewünschte Produkt auf der Kunden-App vorhanden ist!

### **Wie wird der Kunde über den Punktestand informiert?**

Unter dem Menüpunkt Kundenkarte, Treuepunkte & Stempel findet der Nutzer die Historie seiner erhaltenen Krümel Punkte!

### **Was ist zu tun, wenn der Punktestand fehlerhaft ist?**

Wird festgestellt das der Krümel Punktstand des APP-Nutzers fehlerhaft ist, so hat dieser das Recht eine Überprüfung anzustoßen! Die Überprüfung muss schriftlich über eine E-Mail an [office@muellersbackhaus.de](mailto:office@muellersbackhaus.de) durchgeführt werden. Die Reklamationsemail muss folgende Angaben enthalten: Vollständiger Name inklusive Adresse und ggf. Telefonnummer des Kartennutzers sowie deren konkreten Anliegen, weshalb der Punktestand der Krümel Punkte nicht stimmig sein kann. Die Müller Backhaus GmbH ist verpflichtet innerhalb von 3 Arbeitstagen verpflichtet den Kartennutzer über den Sachstand der Reklamation zu informieren und kann entsprechende Entschädigungslösungen anbieten.

**Bietet die Kunden-App weitere Vorteile?**

JA! Der Nutzer kann die KundenAPP als Zahlungsmittel verwenden. Voraussetzung dafür ist, dass ein entsprechender Gegenwert in EURO auf der digitalen Kundenkarte geladen wurde. Informationen über Allergene, Nährwerte unserer Produkte kann der App-Nutzer nun auch bequem digital abrufen! Im Menüpunkt „Mehr“ bietet die App den Nutzer sich über unser Unternehmen, Standorte und Produkte zu informieren! Unter dem Punkt „Einstellungen“ findet der Nutzer seine persönlichen Daten.

**Wie erfolgt die Aufladung der digitalen Kundenkarte?**

Dazu ist kein Gang in eine Filiale der Müller Backhaus GmbH notwendig. Der Nutzer öffnet den Menüpunkt „Kundenkarte“ und wählt den Punkt „Guthaben Kundenkarte“ aus. Nun werden dem Nutzer mögliche Aufladungsbeträge angeboten! Nun hat dieser den gewünschten Betrag auszuwählen! Der Bezahlprozess ist nach Auswahl der gewünschten Zahlungsmethode abzuschließen. Als Zahlungsmethode wird aktuell Apple-Pay sowie Mastercard, Maestro und Visa angeboten! Die Abwicklung erfolgt über Nets Denmark.

**Was ist zu tun, wenn der Kontostand fehlerhaft ist?**

Wird festgestellt das der Kontostand der digitalen Kundenkarte fehlerhaft ist, so hat dieser das Recht eine Überprüfung anzustoßen! Die Überprüfung muss schriftlich über eine E-Mail an [office@muellersbackhaus.de](mailto:office@muellersbackhaus.de) durchgeführt werden. Die Reklamationsemail muss folgende Angaben enthalten: Vollständiger Name inklusive Adresse und ggf. Telefonnummer des Kartennutzers sowie deren konkreten Anliegen, weshalb der Kontostand nicht stimmig sein kann. Die Müller Backhaus GmbH ist verpflichtet innerhalb von 3 Arbeitstagen verpflichtet den Kartennutzer über den Sachstand der Reklamation zu informieren und kann entsprechende Entschädigungslösungen anbieten.

**Kann der Gegenwert der digitale Kundenkarte in BAR ausgezahlt?**

NEIN! Siehe Hinweis auf Kundenkarte: „Keine Barauszahlung von Kartenguthaben!“

Stockheim, 29.07.2024



Peter Müller  
Geschäftsführer