

## Q&A re-contracting/onboarding

	EN	FR	NL
Question 1	<b>I did not receive a link to the proposal/the new contract.</b>	<b>Je n'ai pas reçu de lien vers la proposition / le nouveau contrat.</b>	<b>Ik heb geen link naar het voorstel / het nieuwe contract ontvangen.</b>
<b>Answer</b>	As the email containing the link to the proposal/new contract is sent from a "no reply" mailbox, it might be in your spam folder. If you still cannot find it you can send an email to corporateservicing.belux@airplus.com.	Comme l'e-mail contenant le lien vers la proposition / le nouveau contrat est envoyé depuis une adresse email «no reply», il se peut qu'il se trouve dans votre dossier spam. Si vous ne le trouvez toujours pas, vous pouvez envoyer un e-mail à corporateservicing.belux@airplus.com.	Aangezien de e-mail met de link naar het voorstel / nieuwe contract wordt verzonden vanuit een "no reply" - mailbox, kan deze in uw spamfolder staan. Mocht u het bericht nog steeds niet kunnen terugvinden, kunt u een e-mail sturen naar corporateservicing.belux@airplus.com.
Question 2	<b>The browser does not accept/recognize the document I try to upload.</b>	<b>Le navigateur n'accepte / ne reconnaît pas le document que j'essaye de télécharger.</b>	<b>De browser accepteert / herkent het document dat ik probeer te uploaden niet.</b>
<b>Answer</b>	We kindly advise to open the link in Google Chrome. When uploading the document please make sure the size of the document does not exceed 10MB.	Nous vous conseillons tout d'abord d'ouvrir le lien dans Chrome. Lors du téléchargement du document, assurez-vous que la taille du document ne dépasse pas 10 MB.	We adviseren vriendelijk om de link in Google Chrome te openen. Zorg ervoor, bij het uploaden van het document, dat het document niet groter is dan 10 MB.
Question 3	<b>If I leave the page before submitting, will my work be saved?</b>	<b>Si je quitte la page avant de soumettre mon travail, mon travail sera-t-il sauvegardé?</b>	<b>Wordt mijn werk opgeslagen als ik de pagina verlaat voordat ik deze verzend?</b>
<b>Answer</b>	The information you enter will not be saved if not submitted.	Les informations que vous saisissez ne seront pas enregistrées si elles ne sont pas envoyées.	De informatie die u invoert, wordt niet opgeslagen als deze niet wordt verzonden.

Question 4	<b>What is the difference between a "Primary Contact" and a "Program Manager"?</b>	<b>Quelle est la différence entre un «contact principal» et un «gestionnaire de programme»?</b>	<b>Wat is het verschil tussen een "primaire contactpersoon" en een "programmamanager"?</b>
<b>Answer</b>	<p>A "Primary Contact" is the person who takes care of the contracts, received all company information and can allow other members of the company to have access to the portal.</p> <p>A "Program Manager" is the person who has received the access from the "Primary Contact" and can consult the portal for many administrative reasons (limits, card applications, cancellations, statements, etc.).</p>	<p>Un «contact principal» est la personne qui s'occupe des contrats, qui a reçu toutes les informations de l'entreprise et peut autoriser d'autres membres de l'entreprise à accéder au portail.</p> <p>Un "Gestionnaire de programme" est la personne qui a reçu l'accès du "Contact principal" et peut consulter le portail pour de nombreuses raisons administratives (limites, demandes de cartes, annulations, relevés, etc.).</p>	<p>Een "primaire contactpersoon" is de persoon die de contracten afhandelt, alle bedrijfsinformatie heeft ontvangen en andere leden van het bedrijf toegang kan geven tot de portal. Een "Programmamanager" is de persoon die toegang heeft gekregen van de "Primaire Contactpersoon" en de portal kan raadplegen om tal van administratieve redenen (limieten, kaartaanvragen, annuleringen, afschriften, enz.).</p>
Question 5	<b>Can I change the primary contact ?</b>	<b>Puis-je changer le contact principal?</b>	<b>Kan ik het primaire contact wijzigen?</b>
<b>Answer</b>	Kindly contact your dedicated contact person in case the primary contact needs to change, we will take care of the rest.	Veillez contacter votre personne de contact dédiée au cas où le contact principal doit changer, nous ferons le nécessaire.	Neem alstublieft contact op met uw toegewijde contactpersoon voor het geval de primaire contactpersoon moet veranderen, wij zullen het nodige doen.
Question 6	<b>How can I understand the meaning of the fees mentioned on the proposal?</b>	<b>Comment puis-je comprendre la signification des frais mentionnés sur la proposition?</b>	<b>Hoe kan ik de betekenis begrijpen van de vergoedingen die op het voorstel worden vermeld?</b>
<b>Answer</b>	On page 4 of the proposal, you can find a glossary.	À la page 4 de la proposition, vous trouverez un glossaire.	Op pagina 4 van het voorstel vindt u een begrippenlijst.

Question 7	<b>What if we do not choose to accept the proposal? Will our cards still be valid until 31/01/2021?</b>	<b>Et si nous ne choisissons pas d'accepter la proposition? Nos cartes seront-elles encore valables jusqu'au 31/01/2021?</b>	<b>Wat als we ervoor kiezen om het voorstel niet te accepteren? Zijn onze kaarten nog geldig tot 31/01/2021?</b>
<b>Answer</b>	Yes, the cards will not be cancelled before 31/01/2021. However, we do regret your wish to not continue our collaboration and hope that you might reconsider your decision.	Oui, les cartes ne seront pas annulées avant le 31/01/2021. Cependant, nous regrettons votre souhait de ne pas poursuivre notre collaboration et espérons que vous pourrez reconsidérer votre décision.	Ja, de kaarten worden niet geannuleerd vóór 31/01/2021. We betreuren echter uw wens om onze samenwerking niet voort te zetten en hopen dat u uw beslissing heroverweegt.
Question 8	<b>Why do we have to fill in this information? We have been customers for years - can't you simply migrate the information you have?</b>	<b>Pourquoi devons-nous remplir ces informations? Nous sommes clients depuis des années - ne pouvez-vous pas simplement migrer les informations dont vous disposez?</b>	<b>Waarom moeten we deze gegevens invullen? We zijn al jaren klant - kun je de informatie die je hebt niet gewoon migreren?</b>
<b>Answer</b>	Unfortunately, this is not technically possible as the two platforms are completely separated from each other. Any updates that might have occurred within the last few years, will not have been updated except if the information was provided to us. Entering your company information assures us that all information is correct and up to date. From our side, we have taken all the steps we can do for our clients in order to relieve you, as a client, as much as possible of all administrative tasks..	Malheureusement, cela n'est techniquement pas possible car les deux plates-formes se séparent complètement. De plus, toutes les modifications qui auraient pu survenir au cours des dernières années n'ont pas été mises à jour, sauf si les informations nous ont été fournies. La saisie des informations sur votre entreprise nous garantit que toutes les informations sont correctes et à jour. De notre côté nous avons entrepris toutes les démarches utiles afin de faciliter autant que possible toutes les tâches administratives.	Helaas is dit technisch niet mogelijk omdat de twee platforms volledig gescheiden zijn. Ook zullen eventuele updates die de afgelopen jaren hebben plaatsgevonden, niet zijn bijgewerkt, behalve als de informatie aan ons is verstrekt. Door uw bedrijfsinformatie in te voeren, bent u er zeker van dat alle informatie correct en up-to-date is. Wij hebben van onze kant alle stappen ondernomen voor onze klanten die wij aan onze kant kunnen doen om u als klant zoveel mogelijk te ontzorgen wat betreft alle administratieve taken.

Question 9	<b>What is WebID? Is there another option?</b>	<b>Qu'est-ce que WebID? Y a-t-il une autre option?</b>	<b>Wat is WebID? Is er een andere optie?</b>
<b>Answer</b>	WebID carries out the identification of AirPlus customers as a data processor in the name of AirPlus, and has the same purpose as the wellknown "itsme" application in Belgium. It is not possible to carry out the identification process with another application.	WebID effectue l'identification des clients AirPlus en tant que processeur de données au nom d'AirPlus, et a le même objectif que l'application "itsme" connue en Belgique. Il n'est pas possible d'effectuer le processus d'identification avec une autre application.	WebID voert het identificatie van AirPlus-klienten als gegevens processor op naam van AirPlus, en heeft hetzelfde doel als de gekende "itsme" -toepassing in België. Het identificatieproces kan niet worden uitgevoerd met een andere applicatie.
Question 10	<b>WebID keeps turning/takes a lot of time - what can I do?</b>	<b>WebID continue de tourner / prend beaucoup de temps - que puis-je faire?</b>	<b>WebID blijft draaien / kost veel tijd - wat kan ik doen?</b>
<b>Answer</b>	We kindly advise you to download the application of WebID on your smartphone, if possible. Although not mandatory, it has proven to be smoother at some occasions compared to using it on a computer.	Nous vous conseillons de télécharger l'application de WebID sur votre smartphone si possible. Bien que ceci est non obligatoire, l'application s'avère plus pratique par rapport à l'utilisation de WebID sur un ordinateur.	We raden je aan om de applicatie van WebID, indien mogelijk, op je smartphone te downloaden. Hoewel het niet verplicht is, is het in sommige gevallen gebleken dat het soepeler verloopt in vergelijking met het gebruik op een computer.
Question 11	<b>I do not wish to sign online - is there a possibility to do it offline?</b>	<b>Je ne souhaite pas me connecter en ligne - y a-t-il une possibilité de le faire hors ligne?</b>	<b>Ik wil niet online tekenen - is er een mogelijkheid om dit offline te doen?</b>
<b>Answer</b>	Offline signature is not possible at this moment due to COVID19 regulations. We sincerely apologize for any inconveniences and thank you for your understanding.	La signature hors ligne n'est pas possible pour le moment en raison de la réglementation COVID19. Nous nous excusons sincèrement pour tout inconvénient et espérons pouvoir compter sur votre compréhension.	Offline ondertekenen is momenteel niet mogelijk vanwege de COVID19-regelgeving. Onze excuses voor het ongemak en hopen op uw begrip.
Question 12	<b>Why are there different dates on the mails that we received?</b>	<b>Pourquoi y a-t-il des dates différentes sur les courriers que nous avons reçus ?</b>	<b>Waarom staan er verschillende data op de mails die we hebben ontvangen?</b>

<b>Answer</b>	We need to finalize the contract by December but, before you sign the actual contract, you need to accept our proposal. After the proposal is accepted, there are still some administrative tasks that need to be taken care of.	Nous devons finaliser le contrat d'ici décembre, mais avant de signer le contrat, vous devez accepter notre proposition. Une fois la proposition acceptée, il reste encore quelques tâches administratives à effectuer.	We moeten het contract voor december afronden, maar voordat u het contract ondertekent, moet u ons voorstel accepteren. Nadat het voorstel is geaccepteerd, moet er nog wat administratie worden gedaan.
Question 13	<b>If a card is expiring now, will it be renewed?</b>	<b>Si une carte expire maintenant, sera-t-elle renouvelée?</b>	<b>Als een kaart nu verloopt, wordt deze dan vernieuwd?</b>
<b>Answer</b>	Yes, all cards will continue to be renewed.	Oui, toutes les cartes continueront d'être renouvelées	Ja, alle kaarten worden vernieuwd.
Question 14	<b>Do we need to apply for all current cardholders in the new system</b>	<b>Devons-nous faire une demande pour tous les titulaires de carte actuels dans le nouveau système</b>	<b>Moeten we alle huidige kaarthouders in het nieuwe systeem aanvragen?</b>
<b>Answer</b>	Yes, but the process is changed and simplified for the Program Administrator. Only the basic information needs to be entered. . We will request the cardholder to complete the missing information in the requested document.	Oui mais le processus est modifié et simplifié pour le gestionnaire de programme , il vous suffira de renseigner les informations de base. Nous demanderons au titulaire de la carte de compléter les informations manquantes avec le document requis.	Ja, maar het proces is gewijzigd en vereenvoudigd voor de PA, u hoeft alleen de basisinformatie in te vullen. We zullen de kaarthouder vragen om het gevraagde document in te vullen.