

## **DOWNLOAD UND INSTALLATION**

### **Wie finde ich die App im Appstore/Playstore?**

Die App ist für Android und iOS entwickelt und im jeweiligen Store unter dem Namen „METRO Companion“ zu finden. Mehr Infos dazu findest du auch auf [www.metro.de/app](http://www.metro.de/app).

### **Welche Betriebssysteme werden unterstützt?**

Die App wird für iPhones und Android-Systeme entwickelt. Einwandfrei funktioniert die App ab Android 6 und ab iOS 10 für Smartphones mit einer Bildschirmgröße von 4“ bis 5,8“. Die App wird nicht für Tablet-Geräte optimiert.

### **Warum finde ich bei Android nicht dieselben Funktionen wie bei Apple?**

Die App wird für iOS und Android separat entwickelt. Eine Funktion wird zuerst bei iOS eingespielt und für Android erscheint das Update etwas zeitverzögert. Daher ist es üblich, dass beide Versionen einen unterschiedlichen Funktionsumfang enthalten. I.d.R. beträgt das Zeitfenster nur wenige Tage oder Wochen bis die Funktionen auch für Android-Geräte verfügbar sind. Am besten, du stellst dein Smartphone auf automatische Updates um, sodass sich die App selbstständig aktualisiert.

### **Wer darf die App installieren?**

Im Prinzip kann sich jeder die App installieren. Viele Funktionen wie z.B. die digitale Karte sind jedoch für unsere Kunden vorbehalten und erst nutzbar, wenn du dich mit deinen myMETRO-Daten eingeloggt hast. Dazu benötigst du einen Account, den du dir auch direkt in der App einrichten kannst.

## **ANMELDUNG & ACCOUNT-VERWALTUNG**

### **Wie melde ich mich an?**

Die App ist ein Service für unsere Stammkunden. Um alle Funktionen der App nutzen zu können, ist es erforderlich, registrierter Kunde bei METRO zu sein und einen myMETRO-Account zu besitzen. Diesen Account kannst du entweder direkt in der App anlegen oder über die Website [www.metro.de/mymetro](http://www.metro.de/mymetro), sofern du bereits Kunde bei uns bist. Falls du noch kein Kunde bist, registriere dich bitte zunächst.

### **Warum kann ich mich nicht registrieren?**

Bitte überprüfe, ob du die richtige Kombination aus Kundennr. und PLZ der Gewerbeadresse eingegeben hast. Falls du weiterhin Schwierigkeiten bei der Registrierung hast, sende bitte ein Fehlerprotokoll direkt an das Entwicklerteam, indem du im Bereich „Mehr“ auf „Fehler berichten“ gehst. Dann können wir dir direkt weiterhelfen!

### **Die Anmeldung funktioniert nicht**

Bitte überprüfe, ob du den richtigen Benutzernamen (alternativ: die richtige Email-Adresse) sowie das richtige Passwort eingegeben hast. Falls du dich nicht mehr an dein Passwort erinnern kannst, nutze die Passwort-Vergessen-Funktion. Falls du weiterhin Schwierigkeiten bei der Anmeldung hast,

sende bitte ein Fehlerprotokoll direkt an das Entwicklerteam, indem du im Bereich „Mehr“ auf „Fehler berichten gehst. Dann können wir dir direkt weiterhelfen!

### **Warum erhalte ich die Nachricht „Karteninhaber existiert nicht“, obwohl ich eine Karte besitze?**

Vermutlich hast du eine falsche Kombination aus Kartenummer und Postleitzahl angegeben. Bitte prüfen beides noch einmal. Als METRO-Mitarbeiter gib nicht die METRO-Adresse, sondern deine private PLZ ein. Falls es weiterhin nicht funktioniert, sende bitte ein Fehlerprotokoll direkt an das Entwicklerteam, indem du im Bereich „Mehr“ auf „Fehler berichten gehst. Dann können wir dir direkt weiterhelfen!

### **Du hast Benutzernamen, Passwort und Email-Adresse vergessen?**

Falls du dir nicht mehr sicher bist, mit welchen Zugangsdaten (Benutzername, Email, Passwort) du dein myMETRO-Konto angelegt hast, senden dir gerne neue Zugangsdaten zu. Bitte fordere dir zuerst unter <https://www.metro.de/my-metro/lost-credentials> einen Benutzernamen an und danach, ebenfalls unter <https://www.metro.de/my-metro/lost-credentials>, dein neues Passwort (bitte auch im SPAM-Ordner nachsehen ). Anschließend kannst du dich in der App wieder anmelden. Falls du weiterhin Schwierigkeiten bei der Anmeldung hast, sende bitte ein Fehlerprotokoll direkt an das Entwicklerteam, indem du im Bereich „Mehr“ auf „Fehler berichten gehst. Dann können wir dir direkt weiterhelfen!

## **DIGITALE KARTE**

### **Wie kann ich die digitale Karte aktivieren und benutzen?**

- Wenn du bereits eine Plastikkarte besitzt und keinen Kredit bei uns hast, kannst du dir selbst ganz einfach in der App die Karte aktivieren, indem du ein Foto von dir hinterlegst. Dies sollte das Gesicht gut erkennbar zeigen, um Missbrauch auszuschließen. Eine Prüfung durch den Kundeneingang somit nicht mehr erforderlich.
- Als Kreditkunde bitten wir dich, dass du dich vor dem Einsatz der digitalen Karte am Kundeneingang meldest. Dort wird ein Foto von dir gemacht, gespeichert und freigeschaltet und automatisch in der digitalen Karte hinterlegt. Dieses Vorgehen ist notwendig, um zu verifizieren, dass du wirklich der Kunde hinter dem Account bist und dich somit vor Missbrauch deiner Limit-Funktion zu schützen. Bitte halte dazu auch deinen Ausweis bereit.
- Wenn du bisher noch keine METRO-Karte besitzt, melde dich bitte ebenfalls am Kundeneingang im Markt. Dort wirst du als Kunde aufgenommen und registriert.

### **Warum muss ich ein Foto hinterlegen und freischalten lassen?**

Die digitale Karte bei METRO unterscheidet sich von Plastikkarten anderer Anbieter. Als Großhandels-B2B-Unternehmen sind wir verpflichtet, die Identität zu überprüfen. Dies findet beim Kassenvorgang statt. Für alle Kunden mit Kredit-Funktion muss dieses Bild aus Sicherheitsgründen vorab geprüft und freigeschaltet werden. Es handelt sich dabei auch um eine Sicherheitsmaßnahme, die dazu dient, den Missbrauch der Karte und der hinterlegten Funktionen zu vermeiden und dich als Kunde zu schützen.

### **Wie kann ich das Foto freischalten lassen?**

Die Freischaltung für Neukunden oder Kunden mit Kreditfunktion erfolgt am Kundeneingang im Markt. Hier wird ein Foto von dir gemacht und gespeichert und auf deiner digitalen Karte hinterlegt. Zusätzlich wird dein Ausweis geprüft. Falls du nicht zu diesen Kundengruppen gehörst, kannst du ganz einfach selbst ein Foto von dir in die App laden.

### **Komme ich mit der digitalen Karte in den Markt?**

Jeder kann mit der digitalen Karte den Markt betreten. Derzeit gibt es jedoch noch einige Märkte, wo am Profi-Eingang oder an den Parkschraken noch einen Kartenscanner steht, der nicht mit der digitalen Karte kompatibel ist. Wenn du mit der digitalen Karte den Markt betreten möchtest, nutze bitte den offiziellen Eingang für alle Kunden. Wir bemühen uns, alle Scanner zeitnah auszutauschen und umzurüsten. Dies ist eine komplexe Aufgabe und wird noch ein wenig Zeit in Anspruch nehmen.

### **Kann ich mit der digitalen Karte bezahlen?**

Ja, an der Kasse wird die digitale Karte ebenso akzeptiert wie die Plastikkarte und verfügt über dieselben Funktionen, wie z.B. auch die Kreditzahlung, falls du dafür freigeschaltet bist.

### **Welcher Unterschied besteht zwischen digitaler Karte und Plastikkarte?**

Im Prinzip keiner. Die digitale Karte ist eine Kopie der Plastikkarte mit denselben Funktionen. Sofern vereinzelt noch Scanner mit Schlitz im Markt stehen (wie an Parkschraken oder am Profi-Eingang), ist es dort leider noch nicht möglich, das Handy zu benutzen. Bitte nutze den anderen Eingang oder greife noch einmal auf die Plastikkarte zurück, bis alle Scanner ausgetauscht wurden.

### **Kann ich die digitale Karte überall benutzen?**

Aktuell sind noch nicht alle Scanner in den Märkten ausgetauscht worden. Im Außenbereich (am Profi-Eingang und den Parkschraken) kann vorerst kein Handy benutzt werden. Dazu muss zunächst die Hardware ausgetauscht werden. Die Scanner an der Fischtheke, beim Leergut und in der Tabak-Abteilung werden bereits in den nächsten Wochen in allen Märkten ausgetauscht.

### **Was ist an der Kasse zu beachten?**

Die digitale Karte kann genauso gescannt werden wie die Plastikkarte. Denke nur daran, vorab ein Foto zu hinterlegen, da dies an der Kasse überprüft wird.

### **Wie kann ich die Karte aktualisieren, wenn ich eine neue Plastikkarte erhalten habe?**

Du kannst die Karte ganz einfach aktualisieren, indem du die Karte in der App öffnest. Dann machst du einen Pull-to-refresh, indem du den Finger auf der Karte hältst und nach unten ziehst.

### **Warum bekomme ich an der Kasse die Meldung „Kartenversion ist falsch“?**

Bitte aktualisiere deine digitale Karte indem du die Karte in der App öffnest und dann einen Pull-to-refresh durchführst. Dazu hältst du den Finger auf der Karte und ziehst ihn dann nach unten. Wenn es weiterhin Schwierigkeiten gibt, wende dich bitte an unsere Service-Hotline.

### **Kann ich auch andere Karten-Apps nutzen wie Sto-Card oder Google Pay?**

Es gibt fremde App-Anbieter, die eine Karten-Upload-Funktion in ihren Apps anbieten. Diese Karten-Apps sind zwar praktisch, dürfen bei METRO jedoch nicht akzeptiert werden, da in diesen Apps keine Fotoprüfung stattfinden kann. Als Großhändler sind wir verpflichtet, die Identität unserer Kunden mit Lichtbild zu überprüfen. Daher sind nur die METRO-APP (Companion) sowie die Plastikkarte beim Bezahlvorgang erlaubt.

### **Ist es möglich, die Karte in mein Apple Wallet zu importieren?**

Nein, Übertragung ins Wallet können wir leider nicht anbieten, da wir als Großhändler verpflichtet sind, die Identität beim Einkauf zu überprüfen. Dies können wir nur über unsere eigenen Plattformen sicherstellen und daher leider keine Funktionen für andere Plattformen anbieten. Dies dient auch zu deiner eigenen Sicherheit und dem Schutz vor Missbrauch deiner Karte! Bitte nutze daher unsere App am Eingang und an der Kasse.

### **Kann ich mit der App auch in einem anderen Land einkaufen?**

Die digitale Karte ist nur im jeweiligen Land der Ausstellung gültig, analog zur Plastikkarte. Kunden aus anderen Ländern sind nicht bei METRO Deutschland einkaufsberechtigt. Deutsche Kunden sind ebenso nicht automatisch in anderen Ländern einkaufsberechtigt. Dazu muss ein extra Ausweis erstellt werden.

### **Warum finde ich keine Karte in der App?**

Eine digitale Karte gibt es nur in der Companion App. Hast du eventuell eine andere METRO App heruntergeladen?

## **FEHLERMELDUNG**

### **Was mache ich, wenn ich einen Fehler entdeckt habe?**

In der App unter dem Menüpunkt „Mehr“ gibt es den Punkt „Fehler berichten“. Bei Klick öffnet sich das Email-Programm und du kannst den Fehler beschreiben und direkt an das Entwicklerteam melden, sodass dir direkt geholfen werden kann. Falls du den persönlichen Kontakt suchst oder dein Feedback weiter ausführen möchtest, darfst du gern deine Kontaktdaten zu hinterlassen, sodass wir dich zurückgerufen können. Alternativ kannst du dein Anliegen auch wie gewohnt dem Servicecenter melden unter [kontakt@metro.de](mailto:kontakt@metro.de) oder über die 0211-17601090.

## **ANGEBOTE und PROSPEKTE**

### **Welche Prospekte kann ich mir ansehen?**

Alle Prospekte, die für den Markt gültig sind, den du ausgewählt hast. Du kannst den Markt auch ganz einfach wechseln, falls du mal woanders einkaufen möchtest. Sichtbar sind die aktuellen Prospekte der aktuellen Woche sowie im Reiter „Demnächst“ die zukünftigen Prospekte.

### **Warum muss ich einen Markt auswählen?**

Nicht jedes Prospekt und dessen Angebote sind deutschlandweit gültig. Die Preise können ebenfalls je Markt variieren. Daher ist eine Marktauswahl erforderlich, sodass du die Prospekte siehst, die für deinen Markt gültig sind. Falls du mal woanders einkaufen möchtest, kannst du jederzeit den Markt

wieder wechseln. Dies hat keine Auswirkungen auf die Kunden- oder Kartendaten. Es wirkt sich nur auf die Anzeige der Prospekte und die Verfügbarkeit der Artikel in der App aus.

### **Kann ich mir als Lieferkunde auch die Zustellwerbung anzeigen lassen?**

Die Anzeige der Werbung wird individuell gesteuert auf Basis des Marktes, den du ausgewählt hast. Als Lieferkunde hast du neben der Auswahl der stationären Märkte über die Markt-Auswahl auch die Möglichkeit, eine uns bekannte Lieferadresse auszuwählen. Wählst du bei der Marktauswahl eine Lieferadresse anstelle eines Marktes, wird dir automatisch die Zustellwerbung angezeigt.

## **EINKAUFSZETTEL**

### **Kann ich Artikel scannen, um sie auf die Liste zu setzen?**

Ja, über das kleine Barcode-Icon in der Einkaufszettel-Funktion kann ein Barcode eingescannt und alle Artikelinformationen angezeigt werden. Es erscheinen nur Artikel, die im ausgewählten METRO-Markt verfügbar sind. Dafür muss das neueste Update der App auf dem Handy installiert sein. Bitte beachte, dass diese Funktion momentan nur für iOS-Geräte verfügbar ist. Wir werden Sie bald auch für Android bereitstellen. Bitte hab dazu noch ein wenig Geduld.

### **Muss ich meinen Einkaufszettel selbst eintippen?**

Nein, du kannst auch über die Artikelsuche unser Sortiment durchsuchen. Wähle einen Artikel aus, hinterlege die Stückzahl und setze ihn mit einem Klick auf die Einkaufsliste. Alternativ kannst du die Scan-Funktion bei dem Einkaufszettel benutzen (sofern du ein Apple-Gerät besitzt) oder im Prospekt ein Produkt „ausschneiden“ und so auf dem Einkaufszettel hinterlegen.

### **Kann ich mir mehrere Listen erstellen?**

Nein, das ist momentan leider noch nicht möglich. Wir bemühen uns aber, die App stetig zu verbessern und werden dies in Zukunft anbieten.

### **Kann ich abhaken, wenn ich den Einkauf erledigt habe?**

Ja, wische den Artikel einfach nach links und er wird als gekauft markiert und in den unteren Bereich verschoben. Du findest ihn so schnell wieder, falls du ihn erneut kaufen möchtest. Falls du den Artikel von der Liste löschen möchtest, wische ihn einfach nach rechts.

### **Ist geplant, dass Gutscheine in der App zu sehen und an der Kasse scanbar sind?**

Ja, die ersten Gutscheine werden in der iOS-Version angezeigt und sind ab 01.08. einlösbar. Die Android-Nutzer müssen sich bitte noch ein wenig gedulden, bis ihnen auch die Gutscheine zur Verfügung stehen.

## **MARKTSUCHE**

### **Wie finde ich meinen Markt?**

Du kannst entweder Freitext in den Suchschlitz eintippen oder auf der Karte navigieren, um einen gewünschten Markt in deiner Nähe zu finden und auszuwählen.

## **RECHNUNGEN**

### **Wo finde ich meine Rechnungen?**

Gehe auf dem Menüpunkt „Mehr“, dort findest du im oberen Bereich deine Rechnungen. Du siehst zunächst eine Übersicht deiner letzten Rechnungen, kannst sie dir aber auch im Detail noch einmal ansehen.

### **Warum kann ich meine Rechnungen nicht durchsuchen und nach Artikeln sortieren?**

Dies ist aktuell leider noch nicht möglich. Wir bemühen uns aber, die App stetig zu verbessern und werden dies in Zukunft anbieten.

### **Warum kann ich meine Rechnungen nicht sehen?**

Wenn du mehrere Karten besitzt, siehst du momentan nur die Rechnungen auf der Kartennummer, die du beim Login eingegeben hast. Wenn du die Rechnungen auf einer anderen Karte einsehen möchtest, erstelle dir dafür bitte ebenfalls ein myMETRO-Konto und logge dich damit ein. Falls es weiterhin Schwierigkeiten gibt, sende uns bitte ein Fehlerprotokoll über den Link „Fehler berichten“ unter dem Menüpunkt „Mehr“ oder wende dich an unsere Service-Hotline.

### **Ich habe mehrere Karten und möchte alle Rechnungen sehen. Wie geht das?**

Im Moment kannst du nur die Rechnungen der Kartennummer sehen, die du beim Login verwendet hast. Um die Rechnungen einer anderen Kartennummer zu sehen, erstelle bitte einen weiteren myMETRO Account und logge dich damit in der App ein. Da wir stetig an der Verbesserung der App arbeiten, wird es in der Zukunft auch möglich sein, zwischen verschiedenen Accounts zu wechseln. Die Entwicklung nimmt aber noch etwas Zeit in Anspruch.

### **Wie kann ich den Rechnungsdruck an der Kasse ausschalten?**

Den Rechnungsdruck abzuschalten ist momentan nur in deinem myMETRO-Konto möglich unter dem Link <https://docs.metro.de/settings/>. In der App werden dir die Rechnungen natürlich weiterhin angezeigt.

### **Warum kann ich die heruntergeladene Rechnung nicht direkt öffnen?**

Du hast ein Android-Handy? Dann öffne bitte den Download Ordner auf deinem Telefon und wähle dort die Rechnung aus.

### **Wie funktioniert das mit der Leergut-Abgabe ohne Rechnung/Beleg?**

Die Leergut-Abgabe ist von der papierlosen Rechnung ausgenommen. Hier wird nach wie vor ein Papierbeleg gedruckt, den du dann an der Kasse vorzeigen kannst. Die Nachdruckfunktion gilt auch weiterhin für Multimedia und Propangas .

### **Wie erfolgt die Rechnungsstellung im Bereich Multimedia?**

Die Multimedia-Ausgabe ist von der papierlosen Rechnung ausgenommen. Hier wird nach wie vor ein Papierbeleg gedruckt, den du dann an der Kasse vorzeigen kannst. Die Nachdruckfunktion gilt auch weiterhin für Leergut und Propangas .

## **BESTELLEN**

### **Warum kann ich nicht direkt in der App bestellen?**

Eine Bestellfunktion können wir zum jetzigen Zeitpunkt leider noch nicht anbieten . Wir bemühen uns aber, die App stetig zu verbessern und werden dabei auch eine Bestellmöglichkeit in Erwägung ziehen.

## **DATENSCHUTZ**

### **Welche Daten von mir werden in der App verarbeitet oder gespeichert?**

Bitte informiere dich dazu in den allgemeinen Datenschutzbestimmungen unter <https://www.metro.de/unternehmen/datenschutzbestimmung> .