

Pubble helpt je met het geven van de juiste antwoorden op veelgestelde vragen die lezers, leden en/of abonnees hebben over het inloggen op hun account.

De tekst is gericht op de abonnee en kan overgenomen worden voor de eigen website.

Tip: voeg zelf de contactgegevens van je klantenservice toe.

Onder deze veelgestelde vragen zie je nog omkaderde teksten. Die zijn bedoeld voor de klantenservice.

Tip: print ze uit en leg ze bij de telefoon.

Veelgestelde vragen over inloggen

FAQ inloggen abonnement

Bekijk onze tips. Komt u er niet uit, neem contact op met onze klantenservice. Wij helpen u graag verder.

1. Het inloggen lukt niet, wat nu?

1. Controleer uw gebruikersnaam. Dat is het e-mailadres waarmee u bent ingeschreven. Mocht u dat niet meer weten, check dan op welk adres u een vorig e-mailtje van ons hebt ontvangen.
2. Controleer uw wachtwoord. Om een nieuwe aan te vragen, klikt u op 'wachtwoord vergeten'.
3. Open een incognito- of privévenster in de browser en probeer hier in te loggen. Als dit wel lukt, verwijder dan in het normale browservenster de cookies (zie 4).

2. Er staat dat ik nog op een activatielink moet klikken. Waar vind ik die?

De activatielink vindt u in de e-mail die u ontving na aanmelding van uw abonnement. Kunt u die e-mail niet (meer) vinden, neem dan contact op met onze klantenservice.

3. Ik ben ingelogd, maar kan de artikelen niet lezen. Wat nu?

1. Mogelijk worden nog oude gegevens gebruikt door een instelling op uw computer. U kunt het beste uw cookies verwijderen (zie 4) en opnieuw inloggen.
2. U hebt wel een account (bijvoorbeeld voor een nieuwsbrief), maar u hebt nog geen betaald abonnement. Meld u aan voor het gewenste abonnement.
3. Misschien hebt u nog een ander account (zonder abonnement) en probeert u daarmee in te loggen. Weet u zeker dat u inlogt met de juiste inlognaam (e-mailadres)

4. Hoe verwijder ik de cookies?

Door cookies te verwijderen, vergeet uw computer of telefoon de inloggegevens van alle sites die u hebt bezocht. De wachtwoorden die u hebt bewaard in de sleutelhanger of het wachtwoordbeheer blijven bewaard en worden bij het inloggen opnieuw aangeboden.

Desktop

Chrome

Drie puntjes rechtsboven > Geschiedenis > Geschiedenis
Links staat 'Browsegegevens wissen'. Selecteer in elk geval 'cookies' en kies bij periode Alles. Druk op 'Gegevens wissen'.

Firefox

Drie streepjes rechtsboven > Opties > Privacy & Beveiliging.
Klik bij 'Cookies en websitegegevens' op 'Gegevens wissen'. Klik op Wissen.

Edge

Drie puntjes rechtsboven > Instellingen > Privacy en services.
Klik onder 'Browsegegevens wissen' op de optie 'Kies wat u wilt wissen' en selecteer de cookies (voorgeselecteerd). Druk op Nu wissen.

Safari (Mac OS)

Ga in de menubalk bovenin naar Safari > Voorkeuren.
Kies Privacy > Beheer websitegegevens > Verwijder alles.

Mobiel

iPhone en iPad (Safari)

Instellingen > Safari > Wis geschiedenis en websitedata > Wis geschiedenis en data (onderaan). Daarna nogmaals Instellingen > Safari > Geavanceerd > Websitedata > Tik op 'Verwijder alle websitedata'.

Android

Tik in de browser op de drie puntjes rechtsboven > kies Instellingen > Privacy > Browsegegevens wissen (onderaan) en vink in ieder geval aan: 'Cookies, medialicenties en sitegegevens'. Kies bovenaan de volledige periode. Tik op Gegevens wissen.

5. Ik heb al een account en wil nu ook abonnee worden. Wat moet ik doen?

U kunt het gewenste abonnement gewoon via de website afsluiten. Wij koppelen uw abonnement aan uw account.

6. Ik ben mijn wachtwoord kwijt. Wat nu?

Voer bij login uw e-mailadres in het inlogscherf

1. Kies 'Wachtwoord vergeten'. U ontvangt een e-mail met een link om een nieuw wachtwoord aan te maken.
2. Kies 'Login zonder wachtwoord'. U ontvangt een e-mail met een link waarmee u eenmalig kunt inloggen.

7. Ik krijg een melding dat ik een nieuwe wachtwoord moet aanvragen. Waarom is dat?

Uw account mag op maximaal vijf apparaten tegelijk ingelogd zijn. Zodra dat wordt overschreden, is een nieuw wachtwoord noodzakelijk. Dit is om misbruik tegen te gaan.

8. Ik moet telkens opnieuw inloggen. Kan dat niet anders?

Kies bij het inloggen voor 'Gegevens onthouden'

De browser vraagt bij de eerste keer inloggen om de inloggegevens op te slaan (wachtwoordbeheer). Bevestig die optie. Zijn telefoon en laptop gesynchroniseerd, zorg dan dat de instelling op beide devices gelijk zijn.

Opnieuw instellen? Verwijder de cookies, bekijk onderstaande instellingen in uw browser en pas ze eventueel aan.

Chrome

Drie puntjes rechtsboven > Instellingen > Automatisch invullen > Wachtwoorden. Zet Aanbieden wachtwoorden op te slaan AAN, zet Automatisch inloggen AAN.

Firefox

Klik op het sleutelpictogram in de URL-balk en kies voor Opslaan.

Of klik in het menu op de drie streepjes > Aanmeldingen en wachtwoorden. Bekijk, verander of verwijder hier de inloggegevens van deze website.

Microsoft Edge

Meer acties (...) > Instellingen > Geavanceerde instellingen weergeven. Zet Aanbieden om wachtwoorden op te slaan AAN.

Safari op MacBook, iPhone of iPad

Ga naar <https://support.apple.com/nl-nl>, kies het device, zoek op 'wachtwoord beheren' en volg de stappen.

Android telefoon en tablet

Open de Chrome-app, tik rechts van de adresbalk op Meer Ordenen. Dan Instellingen > Wachtwoorden. Schakel 'Automatisch inloggen' in.

9. Ik kom er niet uit, kunt u mij verder helpen?

Neem contact op met onze klantenservice, wij helpen u graag verder.

Voor de klantenservice

De volgende teksten zijn NIET bedoeld voor op je website; dit is de handleiding voor de klantenservice.

Voor de klantenservice

Gegevens abonnee controleren

Zoek bij **Klanten > Abonnees** naar de abonnee. Klik op de naam.

Bij **Gegevens** vind je het e-mailadres van dit account.

Bij **Abonnementen** check je of het abonnement nog actief is.

Voor de klantenservice

Abonnement activeren

Zonder activatie kan niet worden ingelogd. De abonnee activeert via een activatielink in een e-mail. Deze stap is om het e-mailadres te controleren. Belt iemand dat het niet lukt met de activatielink, dan kan de klantenservice het abonnement in Pubble activeren.

Check eerst of het e-mailadres correct is.

Zoek in Pubble bij **Klanten > Abonnees** naar de abonnee. Klik op de naam.



Voor de naam staat een hangslotje. Klik erop om het abonnement te activeren.

NB:

Foutje in het e-mailadres? Maak een nieuw account aan, want een e-mailadres kan in Pubble niet worden gewijzigd.

Voor de klantenservice

Nieuw wachtwoord genereren

Zoek in Pubble bij **Klanten > Abonnees** naar de abonnee. Klik op de naam.



Klik op het sleutel-icoon achter de naam om een nieuw wachtwoord te genereren.

Dit wachtwoord bestaat uit drie woorden. Geef dit door aan de abonnee. De abonnee kan in zijn/haar profiel nu een eigen wachtwoord aanmaken.

Het genereren van een nieuw wachtwoord is vaak een oplossing voor inlogproblemen.

Voor de klantenservice

Abonnee komt er niet uit

Zoek in Pubble bij **Klanten** > **Abonnees** naar de abonnee. Klik op de naam.

Check de volgende dingen:

1. Logt de abonnee in het met juiste e-mailadres? (Gegevens)
2. Is het abonnement nog geldig? (Abonnementen)
3. Klopt het wachtwoord? Vraag de abonnee zelf een nieuw wachtwoord aan te vragen. Of genereer een nieuw wachtwoord voor hem of haar (zie hierboven).
4. Heeft de abonnee op alle apparaten problemen? Zo nee, dan ligt het niet aan het account, maar aan de cookies op het apparaat. Vraag deze cookies te verwijderen.
5. Laat de abonnee inloggen in een incognitovenster. Als dat wel lukt, dan ligt het niet aan het account, maar aan de cookies op het apparaat. Vraag deze cookies in het normale venster te verwijderen.
6. Blijven de problemen: vraag om de cookies te verwijderen (periode: alles).
7. Browst de abonnee in een incognito- of privévenster? Dat verklaart waarom er telkens opnieuw moet worden ingelogd.