

FAQ Cookidoo

WAT IS HET NUT VAN COOKIDOO

Met Cookidoo synchroniseer je internationale recepten rechtstreeks naar je Thermomix, zodat je deze recepten in Guided Cooking, begeleid koken, kunt uitvoeren. Daardoor zijn perfecte eindresultaten steeds gegarandeerd. Je hebt toegang tot gerechten van overal ter wereld die door professionele voedselexperts ontwikkeld en getest zijn. Er komen ook steeds nieuwe recepten bij, gebaseerd op de laatste foodtrends.

Verder kunnen recepten in collecties (boekjes) georganiseerd worden. Er kan ook een persoonlijke weekplanning worden opgesteld met de weekplanner. Daarnaast kan op basis van de weekplanning een boodschappenlijst worden aangemaakt die de ingrediënten sorteert op recept of op categorie in de winkel (groenten, conserveren,...). Er kan gefilterd worden op land, kooktijd, aantal porties, enzovoort. Verder vind je nog eindeloze inspiratie via themapagina's, artikels en video's om nog lekkerder te koken. Cookidoo is beschikbaar via de website en ook via de app.

Je Cookidoo-account laat je ook toe om updates te kunnen uitvoeren. Dankzij deze updates komen er af en toe nieuwe kookmodi bij zoals vb eierkookmodus enz. Tevens kan je nu ook je profiel personaliseren met de voorkeur van je eigen kookstijl, taal,...

Indien je Cookidoo wenst te testen kan dit gratis 1 maand door een account aan te maken op basis van je email-adres. Bij het aansluiten van je nieuwe TM6 of nieuwe Cook-Key krijg je 6 maand gratis. Dus dit kan in totaal 7 maand gratis zijn. Nadien bent u vrij om al dan niet 36€ per jaar te betalen om te genieten van het receptenplatform.

HOE WIJZIG IK DE TAAL VAN COOKIDOO

Om de taal van de applicatie te wijzigen, dien je uit te loggen op de Cookidoo-applicatie. Wanneer je opnieuw inlogt, kan een andere taal worden geselecteerd.

Om de taal van de website te wijzigen, is dat in de rechterbenedenhoek.

Op de Thermomix zelf kan gekozen worden voor een andere taal bij 'instellingen' – 'taal' op je scherm. Soms kan het nodig zijn eens terug te keren naar fabrieksinstellingen om het basiskookboek in een andere taal op te laden.

Bij 'voorkeuren' op de Cookidoo-app of via de Cookidoo-website kan de standaard zoekfilter zelf worden ingesteld op de talen en landen naar keuze.

Je kan gemakkelijk recepten uit andere landen/talen vinden door het land/taal van keuze te selecteren via de filterfuncties.

Het internationale receptenplatform Cookidoo kan je gebruiken met de TM6, dit is automatisch geïntegreerd, of via de TM5 met de Cook-Key. Heb je een TM6, dan kan je onmiddellijk overstappen naar de vragen vanaf pagina 4, we beginnen met TM5 en Cook-Key.

WAT IS EEN COOK-KEY

De Cook-key, accessoire die de kleine receptensleutel vervangt, maakt via Wifi een verbinding met het Cookidoo-receptenplatform. Zo kan er ook met de TM5 (die in tegenstelling tot de TM6 geen integraal Wifi systeem heeft) ook met Guided Cooking worden gewerkt. De Cook-Key fungeert als schakel tussen het Cookidoo platform en de TM5. Eens de recepten gesynchroniseerd zijn heeft u geen WiFi meer nodig om ze te raadplegen, maar om de 30 dagen moet je wel weer eens verbinden et wifi en synchroniseren anders verlies je je data.

HOE INSTALLEER IK DE COOK-KEY

Gelieve de volgende stappen te de volgen om je Cook-Key te installeren:

- Maak een account aan op cookidoo.be (enkel via de website en niet via de applicatie)
- Registreer in je account de Cook-Key door de code (serienummer) op de achterkant van de Cook-Key® in te voeren
- Op de Cookidoo kan je bladwijzers maken voor recepten, een wekelijks maaltijdplan maken en een aangepaste lijst maken voor synchronisatie
- Bevestig de Cook-Key aan de Thermomix (groen licht gaat branden als je TM5 aanzet)
- Je TM5 vraagt een update, bevestig
- Bij opnieuw opstarten verbinden met WiFi
- Serienummer verschijnt, lanceer synchronisatie

IK HEB NET EEN COOK-KEY VERBONDEN EN ER STAAN RECEPTEN OP IN EEN ANDERE TAAL

Je hebt net een nieuwe Cook-Key op je TM5 gezet en je ziet recepten maar in een taal die je niet machtig bent. Geen probleem. Op elke Cook-Key staat een Basiskookboek TM5 maar we weten niet van welk land. Indien het niet in het Nederlands zou zijn, kan je via deze stappen het Basiskookboek aanpassen.

Ga via je Cookidoo-account naar 'mijn recepten' – 'opgeslagen collecties'. Daar zie je het Basiskookboek. Klik erop en op de computer kan je rechts boven op het groene knopje verwijderen drukken of via de app op de 3 puntjes en dan verwijderen. Dan moet je nog het Nederlands boek gaan zoeken. Ga via 'zoeken' op zoek via 'Collecties' naar het 'Basiskookboek' het groene is voor TM5 en wit is TM5. Klik op het boek dat je wenst en ga dat dan opslaan. Ga dan naar je TM6 en doe de synchronisatie en de wijzigingen zullen doorgaan. De synchronisatie kan wel wat tijd nemen. Hoe meer recepten, hoe langer het duurt.

VERBINDINGSPROBLEEM COOK-KEY : “ER IS AL EEN COOKIDOO-ACCOUNT GEKOPPELD”

Zowel de Thermomix als ook de Cook-Key moeten worden toegevoegd aan “mijn apparaten” op je Cookidoo-account via de website cookidoo.be (niet via de applicatie).

Als de Cook-Key niet wil verbinden is de kans groot dat deze nog onder ‘apparaten’ bij een ander Cookidoo-account staat.

De Cook-Key kan slechts gelinkt zijn aan 1 Cookidoo-account. Om je Cook-Key te verbinden met een ander Cookidoo-account, dient de Cook-Key eerst verwijderd te worden uit het oorspronkelijke account via de website (niet via de applicatie) www.cookidoo.be bij 'mijn account' - 'mijn apparaten'. Daarna pas kan de Cook-Key worden toegevoegd bij ‘apparaten’ op een nieuw Cookidoo-account.

Neem opnieuw contact op met de klantendienst indien je geen toegang hebt tot het oorspronkelijke account waar de Cook-Key geregistreerd staat. => *dit gebeurt voornamelijk bij 2^e handsaankopen.*

Neem opnieuw contact op met de klantendienst indien de Cook-Key niet meer zichtbaar is in het profiel van het oude account en desondanks niet kan worden toegevoegd bij een nieuw account. => *zeldzaam probleem*

VERBINDINGSPROBLEEM COOK-KEY : “ANDERE OF C561 EN C513”

Indien je Cook-Key correct verbonden is met je Cookidoo-account (check via www.cookidoo.be bij ‘account’ – ‘apparaten’ of de Cook-Key ertussen staat) en de Cook-Key wilt desondanks niet verbinden kan dat wijzen op een probleem met het Cook-Key apparaat zelf.

Om het probleem te verhelpen, breng de Cook-Key aangesloten aan de Thermomix terug naar fabrieksinstellingen bij de instellingen op je Thermomix scherm.

Indien het daarna niet werkt en de Cook-Key is nog in garantie (2 jaar), neem contact op met de klantendienst. Indien de Cook-Key niet meer in garantie is, kan een nieuwe Cook-Key worden besteld op de Eshop.

IK HEB GEEN BEVESTIGINGSMAIL GEKREGEN BIJ HET REGISTREREN OP COOKIDOO

Check in eerste instantie eens je spam of ongewenste mail indien de bevestigingsmail daar niet is toegekomen.

Anders is het best om Google Chrome te gebruiken en eerst alle pagina's eens te sluiten.

IK BEN HET WACHTWOORD VAN MIJN COOKIDOO-ACCOUNT VERGETEN

Ga via de site cookidoo.be daar waar je normaal gaat inloggen maar scroll een beetje naar beneden en klik op : 'wachtwoord vergeten', geef je emailadres in en bevestig met 'opnieuw instellen bevestigen'. Binnen de 5 minuten krijg je een email met een link om een nieuw paswoord aan te maken, vergeet deze niet te bevestigen. Heb je geen mail gevonden, check dan zeker je ongewenste email.

IK HEB MIJN 6 MAANDEN GRATIS ABONNEMENT NIET GEHAD

Bij aankoop van een nieuwe TM6 en/of Cook-Key heb je recht op 6 maand gratis Cookidoo abonnement. Deze maanden beginnen te lopen op het moment je je Thermomix of Cook-Key verbindt aan je Cookidoo-account.

Kan het zijn dat deze 6 maanden per ongeluk lopen op een ander Cookidoo-account? Misschien heeft iemand anders zich voor de allereerste keer aangemeld? Mocht je het niet terugvinden stuur ons een afbeelding van uw TM6 scherm bij 'instellingen' bij 'Thermomix versie en update' waar uw serienummer zichtbaar is.

KRIJG IK DIE 6 MAANDEN GRATIS OOK ALS IK AL EEN COOKIDOO-ABONNEMENT HAD

Indien je voor de registratie van je Thermomix al een abonnement had, komen die 6 gratis maanden er automatisch bij als je abonnement afloopt. De status van je Cookidoo-abonnement kan je controleren via www.cookidoo.be via "account" - "abonnement" (alleen via de website, niet via de applicatie).

Op 1 Cookidoo-account kan je tot 5 apparaten verbinden. Een apparaat is of een TM6 of een Cook-Key. Dus je kan tot 2,5 jaar van gratis abonnement genieten.

HOE VERLENG IK MIJN ABONNEMENT

Het Cookidoo abonnement kan verlengd worden via de website www.cookidoo.be (enkel via de website en niet via de app).

Er kan betaald worden met een kredietkaart of PayPal, de prijs is 36 EUR per jaar.

Iets voor het einde van je proefperiode krijg je een automatische mail met de vraag naar verlenging. Daar geef je dan je credit card gegevens in. Let wel, de betaling zal maar plaatsvinden op datum dat je proefabonnement vervallen is, niet eerder.

IK WIL MIJN ABONNEMENT VERLENGEN MAAR HEB GEEN KREDIETKAART

Het Cookidoo-abonnement kan enkel verlengd worden via de site www.cookidoo.be (enkel via de website en niet met de app) met een kredietkaart of PayPal.

Een overschrijving is helaas niet mogelijk. Wat we u kunnen aanraden is om via Cookidoo.be te kiezen voor de betaalmogelijkheid PayPal. Er kan via PayPal een account worden geopend zonder dat Visa vereist is. Cookidoo verwijst je onmiddellijk door naar PayPal, waar je een account kan openen dat gekoppeld is aan een bankrekeningnummer in plaats van een kredietkaart.

Als het niet onmiddellijk lukt, kan het hulpvol zijn om de browser eens te sluiten en na 10 min. opnieuw te proberen. Het best wordt er ook gebruik gemaakt van Google Chrome.

MIJN BETALING MET KREDIETKAART LUKT NIET

Gelieve de volgende instructies uit te voeren, het probleem zou dan opgelost moeten zijn:

- gebruik Google Chrome
- Sluit het geopende tabblad
- Open een nieuw tabblad of gebruik een incognito venster en probeer opnieuw in te loggen

Soms kan een tiental minuten duren tegen het effect zichtbaar is.

IK HEB BETAALD EN MIJN ACCOUNT WERKT NIET

De status van je Cookidoo-abonnement kan je controleren via www.cookidoo.be via "account" - "abonnement" (alleen via de website, niet via de applicatie). Daar kan je zien tot wanneer het abonnement loopt. Bij een geslaagde betaling krijg je onmiddellijk terug toegang tot alle recepten.

Indien het niet werkt, controleer eerst of de kaartgegevens nog juist zijn, of je kaart al dan niet vervallen is. Controleer bij je bank of er Cookidoo-kosten in rekening zijn gebracht.

Indien het bedrag daadwerkelijk is afgeschreven en je account niet werkt, gelieve het betreffende afschrift te mailen naar cookidoo@cnudde.com. Alsook de laatste 6 cijfers van het creditcardnummer dat je voor de betaling hebt gebruikt samen met een foto van het scherm van je Thermomix bij 'instellingen' waar het serienummer zichtbaar is.

IK WIL HET EMAILADRES VERANDEREN VAN MIJN COOKIDOO-PROFIEL

Indien je van emailadres wil veranderen kan dat makkelijk in je Cookidoo-account. Het is wel belangrijk dat je een nieuw emailadres gebruikt dat nog niet gebruikt wordt op Cookidoo. Via de computer ga je in je account – "account bewerken" in de linkerkolom redelijk onderaan. Daar kan je dan je huidig emailadres ingeven met paswoord en erna het nieuwe gewenste emailadres ingeven. Ter controle zal je een mail krijgen om te bevestigen. Check zeker je ongewenste mail indien je hem niet zou vinden.

IK KRIJG DE MELDING 'GEGEVENS ZIJN NIET BESCHIKBAAR IN DEZE REGIO'

De Thermomix en het Cookidoo-account dienen op het zelfde platform of land geregistreerd te zijn, anders gaat je Cookidoo-account niet werken. Het juiste Cookidoo-platform van de Benelux is: <https://cookidoo.be/foundation/nl-BE>.

Wanneer je je account in de verkeerde regio hebt aangemaakt, kan een aanvraag gedaan worden om van regio te veranderen. Daarvoor zijn de volgende gegevens nodig:

- Het gebruikte email adres van uw Cookidoo-account
- Serienummer Thermomix toestel
- Domicilie adres

Bij gebruik van Cookidoo heb je toegang tot alle beschikbare internationale recepten. Als je recepten wil zoeken en bekijken uit landen in andere regio's, kun je dit ook doen in de Cookidoo-zoekfunctie zonder het land te veranderen. Stel gewoon de filterfunctie in op de taal en het land waarin je wilt zoeken.

IK VIND NEDERLAND NIET TUSSEN DE LANDEN

Het juiste Cookidoo-platform van de Benelux is: <https://cookidoo.be/foundation/nl-BE>. Nederland valt onder België, daar België staat voor het platform van de Benelux.

VERBINDINGSPROBLEEM ALGEMEEN

Welke error-code of melding krijg je precies te zien?

Intussen kan het hulpvol zijn de volgende zaken uit te proberen om het probleem op te lossen.

- Controleer of je Wifi-verbinding sterk genoeg is door de Thermomix te laten verbinden met een mobiele hotspot.
- Reset het apparaat naar de fabrieksinstellingen (via je Thermomix-scherm bij 'instellingen').
- Controleer het apparaat op software-updates bij 'instellingen' en doe de nodige software updates
- Verwijder de Thermomix van uit je Cookidoo-account via de website www.cookidoo.be (niet via de app) bij 'account' – 'mijn apparaten', en voeg dan opnieuw toe.

VERBINDINGSPROBLEEM TM6: "ER IS AL EEN COOKIDOO-ACCOUNT GEKOPPELD (ERROR C662)"

Je Thermomix kan slechts gelinkt zijn aan 1 Cookidoo-account. Om je Thermomix te verbinden met een ander Cookidoo-account, dient de Thermomix eerst verwijderd te worden uit het oorspronkelijke account via de website (niet via de applicatie) www.cookidoo.be bij 'mijn account' - 'mijn apparaten'. Daarna pas kan de Thermomix worden toegevoegd aan een nieuw Cookidoo-account.

Neem opnieuw contact op met de klantendienst indien de Thermomix niet meer zichtbaar is in het profiel van het oude account en desondanks niet kan worden toegevoegd bij een nieuw account. => *zeldzaam probleem*

VERBINDINGSPROBLEEM : "ERROR 650"

Error code 650 duidt meestal op het gebruik van een verkeerd wachtwoord. Controleer je wachtwoord via "toon uw wachtwoord". Indien dit niet werkt, probeer dan in te loggen op de website www.cookidoo.be (niet de applicatie) en stel het wachtwoord opnieuw in (geef je emailadres in en klik op "wachtwoord vergeten" – je ontvangt binnen de 3 minuten een mail, check desnoods je spam).

Maak het gemakkelijk, kies gewoon het woord thermomix als wachtwoord.

VERBINDINGSPROBLEEM : "TM6 ANDERE OF C624"

Indien de Thermomix niet kan verbinden kan dat liggen aan een zwakke Wifi-connectie. De Thermomix vereist een goede wifi-verbinding, soms werken andere apparaten wel goed maar de Thermomix niet.

Verbind de Thermomix met een mobiele hotspot om te testen of het probleem niet aan je Wifi ligt. Wat ook kan helpen is om de router eens aan en uit zetten, of de Thermomix dichterbij de router te brengen of later eens opnieuw te proberen.

Als het probleem aanhoudt:

- Reset het apparaat naar de fabrieksinstellingen (via je Thermomix-scherm bij 'instellingen').
- Controleer het apparaat op software-updates bij 'instellingen' en doe de nodige software updates
- Verwijder de Thermomix van uit je Cookidoo-account via de website www.cookidoo.be (niet via de app) bij 'account' – 'mijn apparaten', en voeg dan opnieuw toe.

EXTRA

Per Cookidoo-account kunnen 5 devices worden toegevoegd (Thermomix TM6 en/of Cook-Key's)
Met een Cookidoo-account kan je op meerdere smartphones/tablets inloggen.

Een Cookidoo-profiel is nodig om te kunnen genieten van de nieuwste software updates. Het abonnement mag vervallen zijn.

Bij gebruik van Cookidoo heb je toegang tot alle beschikbare content wereldwijd. Als je recepten wil zoeken en bekijken uit landen in andere regio's, kan je dit ook doen in de Cookidoo-zoekfunctie zonder het land te veranderen. Stel gewoon de filter-functie in op de taal en het land waarin je wil zoeken.

Recepten kunnen worden opgeslaan in zelfaangemaakte collecties. Opgeslagen recepten uit collecties kunnen geraadpleegd worden ook als de Thermomix offline is. Deze blijven 30 dagen beschikbaar zonder WiFi-verbinding

Tip bij gerechten in andere talen: download de app Google translate. Ga naar de camerafunctie en vertaal live de tekst die op het Thermomix scherm wordt weergegeven. Opgelet, wij staan niet garant voor perfecte vertalingen.

Log in op Cookidoo.be via Google Chrome op het web en vertaal automatisch een recept willekeurig op de pagina op de rechtermuisknop te klikken en dan op 'vertaal in het Nederlands'.

Voor de factuur van het abonnement kunnen klanten hun BTW nummer invoeren wanneer zij zich willen abonneren op Cookidoo. Op de website staat dit onder Account >> Wijzig profiel >> Land van verblijf >> Wijzig land (bevestig het land van verblijf) en vul het BTW nummer in.

Heb je nog vragen, aarzel niet contact op te nemen met je advisor of met de klantendienst

Wij wensen je veel kookplezier met je Thermomix en Cookidoo!