

Stappenplan: inloggen lukt niet op mijnBOVAG



In dit document:

1. Stappenplan bij inlogproblemen
2. Wijzigen wachtwoord
3. Verwijderen cookies

1. STAPPENPLAN BIJ INLOGPROBLEMEN

Tip! Probeer allereerst om via een andere browser (Internet Explorer, Firefox of Chrome) nogmaals in te loggen.

Volg onderstaand stappenplan als u problemen heeft met het inloggen op mijnBOVAG of

1. Logt u voor de eerste keer in op mijnBOVAG dat moet uw account geactiveerd worden. Ga hiervoor naar mijn.bovag.nl/activeeraccount en volg de stappen.
2. Bent u al vaker op MijnBOVAG geweest ga dan naar mijn.bovag.nl/inloggen en probeer in te loggen. Welke melding ziet u? Als de melding 'lidmaatschapsnummer of wachtwoord onjuist' wordt gegeven, kunnen zowel uw gebruikersnaam of lidmaatschapsnummer als wachtwoord onjuist zijn.
3. Twijfelt u aan de juistheid van het lidmaatschapsnummer? Klik op de link 'gebruikersnaam of lidmaatschapsnummer vergeten'. Vul de velden in. U ontvangt dan een bericht met uw gebruikersnaam en/of lidmaatschapsnummer.
4. Bij twijfel aan het wachtwoord, kunt via de link 'Wachtwoord vergeten' uw account (opnieuw) activeren. U ontvangt dan een mail met een link om uw wachtwoord te wijzigen, dit kan enkele minuten duren. Let op dat u niet meerdere keren een nieuw wachtwoord aanvraagt; alleen het laatste mailtje is te gebruiken omdat het de voorgaande verzoeken overschrijft. De link is slechts eenmalig te gebruiken.
5. Als na indrukken van 'Reset wachtwoord' de melding: 'Aanvraag voor verandering wachtwoord is verzonden naar <uw e-mailadres>?' verschijnt, ga dan naar stap 6. Verschijnt de melding: 'Geen gebruiker gevonden' ga dan terug naar stap 3 omdat het lidmaatschapsnummer niet correct is.
6. Kijk in uw mailbox. In de mailbox moet een e-mail met onderwerp: 'Verzoek wijzigen wachtwoord' aankomen. Als de mail niet binnenkomt, controleer dan de spamfolder. Als de e-mail na enige tijd nog niet is binnen gekomen, dan kan het zijn dat er een technisch probleem is met de e-mail. Dat zult u eerst moeten (laten) controleren en oplossen. Als de wachtwoord-e-mail wel ontvangen is, klik op de link in de mail en volg de stappen om een nieuw wachtwoord in de stellen. Ga vervolgens terug naar stap 1.
7. Als bovenstaande stappen niet geleid hebben tot een bruikbare inlog, noteer dan de uitkomsten van de verschillende stappen en maak hiervan melding via mailadres ledenadvies@bovag.nl of via T: 030 - 65 95 300 (kies dan optie 6: overige vragen). Geef dan svp ook aan of u akkoord gaat met overschrijving van uw wachtwoord door ons. Daar kunnen we namelijk mee testen. Als dat lukt, genereren wij via het systeem een nieuw wachtwoord. U ontvangt hier per mail een bericht van. Op deze manier is het wachtwoord alleen bij u bekend.
U kunt dit vervolgens zelf aanpassen in een wachtwoord van uw eigen keuze. Zie de volgende pagina voor de instructie.

2. WIJZIGEN WACHTWOORD:



1. Log in op MijnBOVAG
2. Klik op de pijl naast uw avatar
3. Klik op de link: Profiel aanpassen
4. Pas uw wachtwoord aan bij inloggegevens
5. Klik op 'Pas wachtwoord aan' om uw nieuwe wachtwoord op te slaan.
Uw wachtwoord is nu gewijzigd.

3. VERWIJDEREN COOKIES:

Ook uw eigen internet-instellingen bepalen of u toegang krijgt tot websites, zo worden bijv. veel zaken rondom inloggen in de cookies opgeslagen. Deze kunt u als volgt aanpassen.

Cookies en tijdelijke internetbestanden verwijderen in **Internet Explorer**:

1. Open Internet Explorer.
2. Klik op de knop Extra (of op het 'tandwielletje'), wijs Beveiliging aan en klik vervolgens op Browsegeschiedenis verwijderen.
3. Schakel het selectievakje 'Cookies' en 'Tijdelijke Internetbestanden' in en klik op Verwijderen.
4. Sluit Internet Explorer af en start deze opnieuw op en log opnieuw in.

Cookies en tijdelijke internetbestanden verwijderen in **Google Chrome**:

1. Klik op de knop Chrome-menu op de browserwerkbalk.
2. Selecteer 'Instellingen'.
3. Klik op 'Geavanceerde instellingen weergeven'.
4. Klik op 'Browsegegevens wissen'
5. Schakel het selectievakje 'Cookies en andere site- en plug-ingegevens verwijderen' en 'het cachegeheugen leegmaken' in en klik op 'Browsegegevens wissen'.
6. Sluit Google Chrome af en start deze opnieuw op en log opnieuw in.

Cookies en tijdelijke internetbestanden verwijderen in **Mozilla Firefox**:

1. Klik op de oranje "Firefox" knop op de browserwerkbalk
2. Selecteer 'Opties' -> 'Opties'.
3. Klik op 'Privacy'.
4. Klik op 'Individuele cookies verwijderen'.
5. Klik op 'Alle cookies verwijderen', of zoek de individuele cookies (bijvoorbeeld bovag.nl of leden.bovag.nl) en verwijder deze
6. Sluit Firefox af en start deze opnieuw op en log opnieuw in.