

FAQ

Quelle est la période de l'action ?

Cette action se tient du 5 octobre jusqu'au 27 décembre 2020. Vous pouvez enregistrer l'achat des modèles en promotion durant la période de l'action jusqu'au 3 janvier inclus. De plus, les preuves digitales doivent être téléchargées au plus tard le 10 janvier 2021 sur votre site de registration personnelle. Cela peut être fait au moyen de l'email que vous recevez de notre part.

Quelles sont les TV qui participent à l'action ?

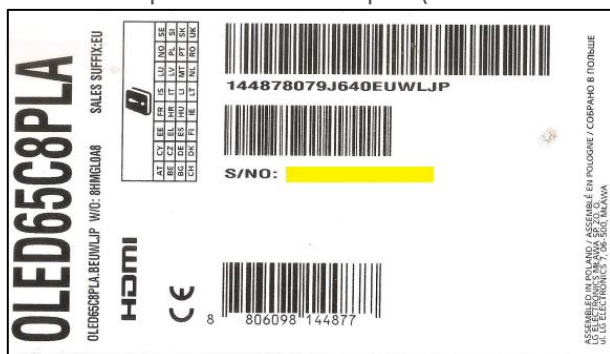
Modèle en promotion	Montant cashback
OLED88ZX9LA	€ 1000
OLED77ZX9LA	€ 1000
OLED77GX6LA	€ 300
OLED77CX6LA	€ 300
OLED65GX6LA	€ 200
OLED55GX6LA	€ 200
75NANO996NA	€ 300
65NANO996NA	€ 300
86NANO916NA	€ 300
65NANO956NA	€ 200
75NANO916NA	€ 200
65NANO866NA	€ 100
65NANO816NA	€ 100
65NANO806NA	€ 100
55NANO866NA	€ 100
55NANO816NA	FN4 TONE Free écouteurs sans fil
55NANO806NA	FN4 TONE Free écouteurs sans fil
49NANO866NA	€ 75
GX Soundbar	€ 200

Où se trouve le numéro de série sur l'emballage ?

Il y a un sticker collé sur le petit côté de l'emballage où se trouve le numéro de série et le numéro EAN. Nous vous demandons de découper le sticker complet. Si vous essayer d'arracher le sticker, vous risquer de le déchirer.

Vous devez ensuite prendre une photo de ce sticker (code-barres) découpé de la boîte et le télécharger sur la page de promotion.

Voici l'exemple du sticker complet (le numéro de série se trouve sous le cadre jaune) :



Le numéro de série introduit n'a pas été reconnu lors de l'enregistrement. Que dois-je faire ?

Dans de très rares cas le numéro de série donné n'est pas reconnu. Si c'est le cas, nous effectuerons un contrôle complémentaire. Cela peut retarder votre enregistrement. Nous vous tiendrons informé du déroulement de votre enregistrement par mail.

J'ai déjà jeté l'emballage. Comment obtenir mon cash back?

Si vous n'avez plus l'emballage, vous pouvez nous contacter par téléphone au 078 077 023 ou par mail à lg@consumercare.info Ce numéro est disponible les jours ouvrables de 8h30 jusqu'à 17h.

J'ai reçu un mail me signalant que mon enregistrement n'est pas complet. Que dois-je faire ?

Vous trouverez dans notre mail les informations manquantes et comment compléter votre enregistrement. Cliquez sur le lien dans ce mail et téléchargez les informations ou documents manquant(e)s et nous pourrions poursuivre notre travail d'homologation. Nous vous signalerons automatiquement si vos informations sont désormais complètes et correctes.

Quand vais-je recevoir mon cashback ?

Nous essayons de vous informer le mieux possible tout au long de la procédure d'enregistrement. Après l'homologation de votre enregistrement et sa confirmation par mail, nous espérons verser dans les 8 semaines votre cashback sur le numéro de compte mentionné dans votre enregistrement, ou nous vous envoyons les écouteurs sans fil à l'adresse donnée dans votre enregistrement. Ce délai n'est dépassé que dans de très rares cas. Au cas où ce délai est dépassé et que vous n'en avez pas été informé, veuillez accepter nos excuses ! Contactez-nous par téléphone au 078 077 023 ou par mail à lg@consumercare.info afin que nous puissions le vérifier. Ce numéro est disponible les jours ouvrables de 8h30 jusqu'à 17h.

Jusqu'à quand puis-je m'enregistrer pour cette promotion ?

Vous pouvez enregistrer l'achat de modèles en promotion durant notre action jusqu'au 3 janvier 2021.

Jusqu'à quand puis-je télécharger les preuves d'achat manquantes?

Les preuves de votre achat manquantes, doivent parvenir à LG au plus tard le 10 janvier 2021. Nous ne tiendrons pas compte des preuves d'achat qui nous seront parvenues après cette date. Veuillez toujours conserver les preuves originales afin que nous puissions toujours les demander pour vérification.

Que dois-je faire si mon appareil n'est livré qu'après le 3 janvier 2021

Dans ce cas, vous devez déjà vous inscrire sur la page de promotion. La demande de remboursement doit être effectuée au plus tard le 3 janvier 2021. En remplissant le formulaire, vous indiquez que vous n'avez pas encore reçu votre appareil et téléchargez d'abord uniquement votre preuve d'achat. Après avoir vérifié votre inscription, vous recevrez un e-mail de notre part contenant des instructions supplémentaires pour terminer votre inscription. Une fois que vous avez reçu votre appareil, vous pouvez ajouter la photo du code-barres découpé de l'emballage avec le code du modèle et le numéro de série à votre inscription via le lien dans cet e-mail. Nous examinerons et traiterons à nouveau votre inscription.

Attention: Tous les preuves (la facture originale et la photo du code-barres découpé (avec le code du modèle et le numéro de série) doit être en notre possession au plus tard le 10 janvier 2021

Je ne parviens pas à m'enregistrer. Que dois-je faire ?

Embêtant que ça ne marche pas. Vous pouvez toujours essayer de vous dépanner en utilisant un autre browser, computer ou autre appareil. Ce n'est pas toujours la solution. Suivez au mieux les instructions pour remplir le formulaire d'enregistrement et vérifiez que tous les champs obligatoires

ont bien été complétés. Si votre problème persiste, contactez-nous. C'est avec plaisir que nous vous aiderons pour votre enregistrement. Vous pouvez nous contacter par téléphone au 078 077 023 ou par mail à lg@consumercare.info Ce numéro est disponible les jours ouvrables de 8h30 jusqu'à 17h.

Quelles sont les conditions de l'action ?

Vous trouverez les conditions de notre action [ici](#). Nous espérons pouvoir vous donner suffisamment d'explications et répondre à toutes vos questions. Si malgré tout vous avez des questions supplémentaires, vous pouvez toujours nous contacter via lg@consumercare.info

Avec qui dois-je prendre contact si ma question ne reçoit pas de réponse ?

Avez-vous une question qui n'a pas été reprise ci-dessus ou votre question n'a-t-elle pas reçu de réponse suffisante, vous pouvez nous contacter par téléphone au 078 077 023 ou par mail à lg@consumercare.info Ce numéro est disponible les jours ouvrables de 8h30 jusqu'à 17h.