

## FAQ

### In welke periode loopt de actie?

De actie loopt vanaf 5 oktober t/m 27 december 2020. Aankopen van promotiemodellen binnen de actieperiode kan je registreren tot en met 3 januari 2021. Daarnaast moet het digitale bewijs uiterlijk op 10 januari 2021 geüpload zijn op je persoonlijke registratiewebsite. Dit kan door middel van de mail die je van ons ontvangt.

### Welke TV's nemen deel aan de actie?

Promotiemodel	Cashback bedrag
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 draadloze oortjes
55NANO806NA	FN4 TONE Free draadloze oortjes
49NANO866NA	€ 75
GX Soundbar	€ 200

### Waar kan ik het serienummer vinden op de doos?

Aan de korte zijkant van de doos is een sticker geplakt waarop het serienummer, het typenummer en het EAN nummer staan. We vragen je de volledige sticker uit de doos te snijden of te knippen.

Wanneer je probeert om de sticker van de doos af te halen dan kan deze scheuren.

**Je dient vervolgens een foto te maken van deze uitgeknipte sticker (streepjescode) met modelcode en serienummer en te uploaden tijdens de digitale registratie.**

Voorbeeld volledige sticker (het serienummer staat aangegeven met de gele balk):



**Het ingevoerde serienummer wordt niet herkend bij de registratie. Wat nu?**

In zeldzame gevallen wordt een opgegeven serienummer als onbekend gezien. Mocht dat zo zijn dan zullen wij een extra controle uitvoeren. Hierdoor kan de validatie van je registratie wat langer duren. Wij houden je tijdens het proces via e-mail op de hoogte van de ontwikkelingen.

**Ik heb de doos al weggegooid. Hoe kan ik nu mijn cadeau claimen?**

Wanneer je de doos niet meer hebt, neem dan contact met ons op via telefoonnummer 078 077 023 of [lg@consumercare.info](mailto:lg@consumercare.info) Wij zijn bereikbaar op werkdagen tussen 8.30u en 17u.

**Ik heb een mail ontvangen dat mijn registratie nog niet compleet is, wat moet ik nu doen?**

In de mail zie je welke informatie ontbreekt en hoe je deze alsnog kunt aanleveren. Klik op de link in de ontvangen mail en laad de ontbrekende bestanden alsnog op in het digitaal registratieformulier. Wij gaan dan weer voor jou aan de slag. Je krijgt automatisch weer te horen of de informatie nu wel compleet en correct is.

**Wanneer ontvang ik mijn cashback?**

Tijdens het registratieproces proberen wij jou zo goed mogelijk op de hoogte te houden. Wanneer jouw registratie goedgekeurd is, en wij hebben dit via de mail bevestigd, dan streven wij ernaar om de cashback binnen 8 weken te storten op het rekeningnummer dat je bij registratie hebt opgegeven. In zeldzame gevallen kan deze termijn overschreden worden. Mocht de termijn verstrijken zonder dat je iets van ons hebt gehoord? Excuses! Neem via 078 077 023 of [lg@consumercare.info](mailto:lg@consumercare.info) even contact op zodat wij dit kunnen nakijken. Wij zijn bereikbaar op werkdagen tussen 8.30u en 17u.

**Tot wanneer kan ik mij registreren voor deze promotie?**

Aankopen van promotiemodellen binnen de actieperiode kan je registreren tot en met 3 januari 2021

**Tot wanneer kan ik het ontbrekend bewijsmateriaal digitaal uploaden?**

Ontbrekend bewijsmateriaal moet uiterlijk 10 januari 2021 zijn ontvangen door LG. Bewijsmateriaal dat later binnenkomt wordt niet meer in behandeling genomen. Gelieve altijd het origineel bewijsmateriaal te bewaren zodat we dit altijd ter controle kunnen opvragen.

**Wat moet ik doen als mijn toestel pas na 3 januari 2021 wordt geleverd?**

In dat geval dien je je toch al te registreren op de actiepagina. De aanvraag voor je cashback moet namelijk uiterlijk 3 januari 2021 gedaan zijn. Bij het invullen van het formulier, geef je aan dat je je toestel nog niet ontvangen hebt en uploadt eerst alleen je aankoopbewijs.

Nadat wij jouw registratie hebben gecontroleerd, ontvang je van ons een mail met daarin verdere instructies voor het compleet maken van je registratie. Zodra je je toestel hebt ontvangen, kun je via de link in deze mail, de foto van de uitgeknipte streepjescode met modelcode en serienummer, toevoegen aan je registratie. Hierna zullen wij jouw registratie opnieuw beoordelen en verwerken.

**LET OP:** Het volledige bewijsmateriaal (de originele kassabon/factuur en een foto van de uitgeknipte streepjescode met modelcode en serienummer) dient in ieder geval **uiterlijk op 10 januari 2021** in ons bezit te zijn.

**Het lukt mij niet om te registreren, wat kan ik doen?**

Erg vervelend dat het niet lukt. Je kan het altijd zelf proberen te verhelpen door een andere browser, computer of apparaat te gebruiken. Dit hoeft echter niet altijd de oplossing te zijn. Probeer de instructies op het registratieformulier zo goed mogelijk te volgen en controleer of alle verplichte velden zijn ingevuld. Mocht je alsnog problemen ondervinden, neem dan contact met ons op. Wij kijken graag met je mee en helpen je verder in het registratieproces. Bellen kan via 078 077 023 of mail naar [lg@consumercare.info](mailto:lg@consumercare.info) Wij zijn bereikbaar op werkdagen tussen 8.30u en 17u.

**Ik heb een vraag over de actievoorwaarden.**

De actievoorwaarden kun je [hier](#) terugvinden. Hopelijk geven we daar voldoende duidelijkheid en kunnen we alle vragen beantwoorden. Mocht je toch nog vragen hebben dan kun je ook altijd contact met ons opnemen via [lg@consumercare.info](mailto:lg@consumercare.info)

**Met wie kan ik contact opnemen wanneer mijn vraag niet beantwoord is?**

Heb je een andere vraag dan hierboven beschreven of is jouw vraag onvoldoende beantwoord? Neem dan contact met ons op via telefoonnummer 078 077 023 of [lg@consumercare.info](mailto:lg@consumercare.info)  
Wij zijn bereikbaar op werkdagen tussen 8.30u en 17u.