

FAQ

Quelle est la période de l'action ?

Cette action se tient du 2 janvier au 28 février 2019. Vous pouvez enregistrer l'achat des modèles en promotion durant la période de l'action jusqu'au 7 mars 2019 inclus. De plus, nous devons en recevoir la preuve au plus tard le 14 mars 2019.

Quelles sont les TV qui participent à l'action ?

Modèle	Cashback
OLED77W8PLA	1000 €
OLED65W8PLA	500 €
OLED65E8PLA	500 €
OLED55E8PLA	500 €

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 essayez d'arracher le sticker, vous risquez de le déchirer.

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 de ma TV. 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. Envoyez-nous les informations ou documents manquant(e)s par e-mail ou par courrier 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 cash back sur le numéro de compte mentionné 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 promotions durant notre action jusqu'au 7 mars 2019.

Jusqu'à quand puis-je envoyer la preuve d'achat ?

Les preuves de votre achat, le bon d'achat et le sticker complet du numéro de série découpé sur l'emballage, doivent parvenir à LG au plus tard le 14 mars 2019. Nous ne tiendrons pas compte des preuves d'achat qui nous seront parvenues après cette date.

A quelle adresse dois-je envoyer les preuves?

Après votre inscription, vous recevrez un email de confirmation avec les instructions et l'adresse de retour. Si vous ne l'avez pas reçu, vérifiez également votre courrier indésirable / spam.

Les preuves de votre achat doivent être envoyés à l'adresse suivante :

18-0518 LG TV promotion

Postbus 47

3620 LANAKEN

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.