

Veelgestelde vragen

- **In welke periode loopt de actie?**

De actie loopt vanaf 30 augustus 2021 tot en met 10 oktober 2021. Registreren kan tot 17 oktober 2021.

- **Hoe kan ik de Surprise Geschenkaart claimen?**

Ga naar www.lgpromotions.be, vul op het registratieformulier je persoonlijke gegevens in samen met je aankoopgegevens en upload een duidelijk leesbare scan/kopie van je aankoopbewijs (voorzien van een aankoopdatum, winkelnaam, model LG wasmachine/droger of koelkast) én een foto van het serienummer. Jouw registratie wordt gecontroleerd (aankoopgegevens en upload) en indien alle gegevens correct zijn krijg de Surprise Geschenkaart binnen 8 weken op het opgegeven adres toegestuurd. Het controleren van de registratie duurt ongeveer 2 weken.

- **Waarvoor kan ik de Surprise Geschenkaart gebruiken?**

Geef de geschenkaart af of toon de Xtra-app aan de kassa voor de vervaldatum. Je kan het bedrag in één of meerdere keren gebruiken. Online reservaties betaal je aan de kassa van het gekozen afhaalpunt. Surprise Geschenkaarten worden noch terugbetaald, noch omgeruild.

- **Hoe kan ik de Surprise Geschenkaart gebruiken?**

De Surprise geschenkaart is geldig op het volledige assortiment bij Colruyt, OKay, Bio-Planet, DreamLand, Dreambaby, Klassewijnen en in alle Spar-winkels met het Spar Colruyt Group-logo. Niet geldig op geschenkaarten.

- **Tot wanneer kan ik uiterlijk registreren om mijn Surprise Geschenkaart claimen?**

Om de voucher te claimen, moet de online registratie voor 17 oktober 2021 compleet zijn. **Aanvragen die LG niet op tijd ontvangen heeft worden niet in behandeling genomen.**

- **Wat moet ik doen als mijn toestel pas na 17 oktober 2021 wordt geleverd?**

In dat geval dien je je toch al te registreren op de actiepagina. De aanvraag voor je Surprise Geschenkaart moet namelijk uiterlijk **31 oktober 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 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 streepjescode met modelcode en serienummer) dient in ieder geval uiterlijk op **31 oktober** in ons bezit te zijn.

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

Ontbrekend bewijsmateriaal moet uiterlijk 31 oktober 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.

- **Waar kan ik het serienummer vinden op de doos of op het product?**

Op de doos of op het product is er een sticker geplakt waarop het serienummer staat. Het serienummer staat aangeduid met S/N of S/NO. Het nummer bestaat uit twaalf tekens en begint normaliter met drie cijfers.

- **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 goedkeuring van je registratie wat langer duren. Wij zullen je tijdens het proces op de hoogte houden van ontwikkelingen en hopen dat je hiervoor begrip hebt.

Belangrijk: Het serienummer dient te beginnen met drie cijfers en wordt aangeduid met S/N of S/NO, controleer voor de zekerheid of het juiste serienummer is ingevoerd.

- **Wat zijn de actievoorwaarden?**

De actievoorwaarden van toepassing op de LG Surprise Geschenkaart promotie kun je hier lezen: [Actievoorwaarden](#)

- **De website werkt niet naar behoren. Wat nu?**

Indien de website niet werkt, suggereren wij om een andere web browser te proberen. Indien je een technisch probleem hebt, kun je contact opnemen met ons op het telefoonnummer 078 077 023.