

Questions fréquentes

Quels produits Canon participent à cette action?

Vous trouvez un relevé de tous les produits participants sur le site web

canon.lu/studentpromo ou fr.canon.be/studentpromo.

Les objectifs de caméra dans des kits d'emballage et dans des emballages en vrac sont exclus de la participation à l'Action. Un kit comprend un boîtier et un objectif. Le remboursement ne peut être réclamé que sur le boîtier. AUCUN remboursement ne peut être réclamé sur l'objectif du kit.

Comment fonctionne cette action?

Achetez un produit Canon sélectionné sur lequel l'avantage est octroyé. Allez ensuite sur canon.be/studentpromo ou canon.lu/studentpromo et suivez les étapes afin de recevoir votre avantage. Choisissez via le site web l'avantage qui vous convient le mieux.

Où puis-je m'enregistrer?

Vous pouvez vous enregistrer sous le titre « Enregistrement »

Quand se déroule cette action?

Cette action se déroule du 1 janvier 2020 - 31 décembre 2020 inclus. Durant cette période, vous pouvez acheter votre produit participant à l'action. Il vous est loisible d'enregistrer votre cashback jusqu'au 15 janvier 2021 inclus.

Puis-je réclamer plusieurs remboursements pour différents produits?

Oui, vous pouvez réclamer plusieurs remboursements, pour plusieurs produits. Par produit, un seul remboursement est possible.

Quelle est la date limite pour enregistrer mon produit participant à l'action?

Vous devez acheter votre produit participant à l'action avant 31 décembre 2020. Ensuite, vous avez jusqu'au 15 janvier 2021 pour l'enregistrer en ligne. Veillez également à ce que votre formulaire d'enregistrement, le bon d'achat et le numéro de série aient été envoyés avant le 15 janvier 2021.

Puis-je enregistrer mon produit participant à l'action également d'une autre manière?

Non, vous pouvez uniquement enregistrer votre produit participant à l'action en ligne sur : canon.be/studentpromo ou canon.lu/studentpromo. Vous rencontrez des difficultés d'enregistrement ? Appelez le helpdesk au numéro 02 620 0197 (Belgique) ou 027 302 054 (Luxembourg).

Je n'ai pas reçu d'e-mail de confirmation.

Si vous n'avez pas reçu un e-mail de confirmation après avoir enregistré votre produit Canon participant à l'action, vous pouvez nous contacter par le biais du formulaire de contact. Outre vos coordonnées (nom, adresse, domicile), mentionnez également la date d'achat et le produit participant à l'action.

Où puis-je trouver les conditions de l'action?

Vous trouverez les conditions de l'action lors de l'enregistrement. Lisez-les attentivement avant d'envoyer votre formulaire d'enregistrement.

Quand le montant sera-t-il remboursé?

Le montant du remboursement est versé sur le compte dans les 30 jours qui suivent notre approbation de votre enregistrement. Attention : cela ne veut pas dire 30 jours après votre enregistrement en ligne. Canon ne peut être tenu pour responsable lorsque des points de vente vous affirment que le montant sera sur votre compte dans les 30 jours après enregistrement. Veuillez toujours à spécifier le bon numéro de compte.

Comment puis-je savoir si mon remboursement est retardé, par exemple en raison d'informations erronées?

Après enregistrement, vous recevrez toujours un e-mail de confirmation avec les données de connexion qui vous permettront de suivre votre demande en ligne. Si vous avez introduit des informations erronées, vous pourrez les retrouver dans le système de suivi en ligne. Un e-mail séparé précisera les informations incorrectes dont nous disposons, et vous pourrez les corriger directement dans le système de suivi en ligne.

Quel format dois-je utiliser pour envoyer le document demandé?

La taille de votre document ne peut dépasser 4 Mo. Les formats standard Jpeg, pdf et TIF sont les seuls autorisés.

Comment savoir si je vais être payé?

Une fois votre enregistrement approuvé, le processus de paiement est mis en route. Vous en êtes informé par un e-mail. Vous pouvez aussi voir où en est le processus via le système de suivi en ligne.

Comment puis-je retrouver le paiement sur mon compte?

Le paiement est effectué via l'agence Sales Promotions. C'est ce nom qui figurera sur votre extrait de compte au lieu de Canon.

J'ai payé mon achat avec une carte de crédit. Pourquoi ne suis-je pas remboursé sur ma carte de crédit?

Actuellement, nous procédons seulement par virement.

Mes données personnelles ont changé depuis que j'ai enregistré mon premier achat. Que dois-je faire?

Vous pouvez toujours modifier vos données dans le système de suivi en ligne. Les informations de connexion se trouvent dans l'e-mail de confirmation. Attention : si vous corrigez vos données peu avant le paiement, mieux vaut prendre contact avec nous par téléphone en vue d'un paiement correct. Numéro de téléphone 02 620 0197 (BE) ou 027 302 054 (LU)

Comment savoir si l'enregistrement en ligne de mes données personnelles (p.ex. le numéro de compte en banque) ne comporte pas de risques?

Le site de la promotion est protégé par Rapid SSL (Secure Sockets Layer), un protocole de cryptage des données sur Internet. Ce système est le plus couramment utilisé pour sécuriser la communication entre les navigateurs et les serveurs web.

J'ai acheté mon produit durant la période de l'action mais le point de vente ou l'e-tailer ne peuvent livrer. Comment puis-je participer quand même à l'action?

Envoyez-nous votre bon de commande (avec la date de l'achat dans la période de l'action) en même temps que la facture lorsque vous enregistrez votre achat. Dans cette situation, vous disposez jusqu'au 16 février 2021. Il faut pouvoir prouver que l'achat a bien été effectué dans la période de l'action.

Pourquoi dois-je introduire le numéro de série?

Nous vous demandons d'introduire le numéro de série afin d'éviter toute fraude.

Où puis-je trouver le numéro de série?

L'emplacement du numéro de série diffère d'un produit à l'autre. Voici un lien qui vous aidera à retrouver le numéro de série de votre produit. Position numéros de série Ne confondez pas le numéro de série avec la référence du produit ou le code-barres.

J'habite à l'étranger. Puis-je participer à cette action?

Les participants doivent résider dans un pays de l'Espace Économique Européen (EEE) (qui comprend l'UE, la Norvège, l'Islande, le Liechtenstein) ou en Suisse. L'adresse mentionnée sur la facture faisant foi.

J'ai acheté mon produit à l'étranger, est-ce que je peux participer à l'action?

Le produit doit être acheté, chez un revendeur ou un e-tailer, en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg.

Si vous avez acheté un produit dans un autre pays, vous devez consulter les termes et conditions de ce pays.

J'ai vu que Canon proposait des promotions différentes dans d'autres pays. Pourquoi ? Ne pouvez-vous pas uniformiser les promotions dans tous les pays?

Chaque pays où Canon est présent organise les promotions qui répondent le mieux aux besoins du marché local.

Je n'étais pas au courant de la promotion. J'ai acheté mon produit quelques semaines avant ou après la date de la promotion. Comment puis-je participer à l'action?

Malheureusement, nous ne pouvons faire d'exceptions aux dates spécifiées dans les Conditions de l'action.

Qu'est-ce qui est considéré comme une preuve d'achat correcte?

Qu'il s'agisse d'un achat dans un point de vente ou sur Internet, nous demandons une facture d'achat mentionnant clairement le nom du produit, la date de l'achat et le nom du fournisseur.

Quels produits ne participent pas à l'action?

Les produits qui ne participent pas à l'action sont :

- 1) D'autres produits que ceux qui sont mentionnés sur la page des produits
 - 2) Des produits qui sont achetés en dehors la période de l'action (du 01.01.20 au 31.12.20 inclus)
 - 3) Produits achetés par e-bay ou marketplace d'Amazon
 - 4) Des produits achetés en dehors la Belgique ou le Luxembourg
 - 5) Des produits deuxième main, recyclés ou des produits de contrefaçon
-

Je ne peux plus accéder au système de suivi en ligne. Quel peut être le problème?

Vos données de connexion distinguent les minuscules et les majuscules. Vous devez les introduire exactement comme vous les avez reçues. Si vos difficultés persistent, envoyez un e-mail à cashback@claim-lookup.com.

Que dois je faire si mon produit est défectueux ? Ou pour toute question relative au support produit?

Allez sur <https://fr.canon.be/support/>
