

Questions fréquentes

« COMPLÉTEZ VOTRE SYSTÈME EOS R » Q2 2021

Quels produits Canon participent à cette action?

Canon EOS R5 & R6 (kit)

Comment fonctionne cette action?

Achetez un EOS R5 ou EOS R6 (kit) sur lequel l'avantage est octroyé. Allez ensuite sur canon.be/summerpromo ou canon.lu/summerpromo 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 01.06.2021 – 31.07.2021 inclus. Durant cette période, vous pouvez acheter un ou plusieurs produits participant à l'action. Il vous est loisible d'enregistrer votre cashback jusqu'au 15 août 2021. Le crédit Canon est valable jusqu'au 30 janvier 2022.

Votre formulaire d'enregistrement, le bon d'achat et le numéro de série doivent être enregistrés pour le 15.08.2021 au plus tard.

Faites attention! Vous avez jusqu'au 31.01.2022 pour utiliser votre crédit Canon et vous inscrire aux objectifs RF et aux accessoires Canon.

Puis-je réclamer plusieurs cashbacks pour différents produits?

Oui, vous pouvez réclamer des remboursements pour différents produits. Par produit, un seul enregistrement est possible.

J'ai opté pour le crédit Canon. Comment puis-je l'utiliser?

Si vous avez opté pour le crédit Canon au moment de l'enregistrement, vous recevrez par e-mail les données de connexion à votre page en ligne personnelle. Cette page vous permet de suivre la situation de votre crédit. Le Crédit Canon peut être utilisé pour plusieurs achats jusqu'à ce que le montant total du Crédit Canon ait été utilisé.

Où puis-je m'adresser pour utiliser mon crédit Canon?

Le crédit Canon est seulement valable dans le magasin où vous avez acheté le produit de la promotion.

Jusqu'à quand puis-je utiliser mon crédit Canon?

Le crédit Canon est valable jusqu'au 31.01.2022. L'inscription doit également être complète.

Si je n'ai pas utilisé mon crédit Canon avant la fin du délai, puis-je quand même réclamer mon solde?

Non, votre crédit reste disponible jusqu'au 31.01.2022. S'il reste un solde après cette date, vous ne pourrez pas le réclamer. Pour éviter cette situation, Canon vous enverra un e-mail de rappel peu avant l'expiration du délai.

Comment puis-je utiliser mon crédit Canon?

Si vous voulez utiliser votre crédit Canon vous devez d'abord effectuer un second achat (Objectifs RF et accessoires Canon). Ce second achat doit-être enregistré via la page personnelle en ligne. Après approbation de votre dossier, votre crédit sera remboursé sur votre compte, tout comme pour le cashback.

Pourquoi le montant du crédit par produit est-il plus élevé que le montant du remboursement?

Canon veut vous récompenser lorsque vous effectuez un deuxième achat.

Je suis enregistré pour le cashback mais je voudrais passer au crédit Canon. (ou vice versa) Est-ce possible?

Non, ce n'est pas possible. Une fois que vous avez choisi une option lors de l'enregistrement, vous ne savez plus le changer.

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

Vous devez acheter votre produit participant à l'action avant 31 juillet 2021. Ensuite, vous avez jusqu'au 15 août 2021 pour l'enregistrer en ligne.

Le crédit Canon reste valable jusqu'au 31.01.2022. Assurez-vous que votre formulaire d'inscription, votre reçu d'achat et votre numéro de série sont envoyés avant minuit le 31.01.2021.

Votre droit à une promotion échoit le 01.02.2022. Des achats faits après cette date ne sont pas valables.

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/summerpromo ou canon.lu/summerpromo Vous rencontrez des difficultés d'enregistrement ? Appelez le helpdesk au numéro 02 620 0197 (Belgique) ou 027 302 054 (Luxembourg).

Ma demande a-t-elle bien été reçue?

Dès que vous vous êtes enregistré(e) sur canon.be/summerpromo ou canon.lu/summerpromo, vous recevez directement une confirmation par e-mail. Le message de confirmation reprend vos coordonnées. Si vous n'avez pas reçu l'e-mail de confirmation, contrôlez votre boîte de courrier indésirable.

Vous pouvez suivre votre demande via le site web/système de suivi en ligne pour lequel vous aller recevoir des détails de connexion.

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 Benamic. 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 d'un mois de plus (jusqu'au compris) 28.02.2022. 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?

Nous sommes désolés que vous avez raté 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 01.06.2021 au 31.07.21 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/> ou <https://canon.lu/support>
