

# Questions fréquentes « PROMOTION D'HIVER » 1 Novembre 2024 – 31 Janvier 2025

## Quels produits Canon participent à cette action?

Un aperçu de tous les produits participants est disponible sur <https://fr.canon.be/winter> ou <https://www.canon.lu/winter>

## Comment fonctionne cette action?

Achetez un produit Canon sélectionné le pendant la période promotionnelle 1 novembre 2024 – 31 janvier 2025 inclus et enregistrez votre achat sur : <https://fr.canon.be/winter> ou <https://www.canon.lu/winter>

Pour soumettre une réclamation, vous avez besoin d'une facture valide et d'une photo de la découpe de l'emballage montrant le numéro de série et le code EAN.

## Où puis-je m'enregistrer?

Vous pouvez vous enregistrer sous le titre « Demandez-le ici »

## Quand se déroule cette action?

Cette promotion n'est valable que le 1 novembre 2024 – 31 janvier 2025 inclus. Durant cette période, vous pouvez acheter un ou plusieurs produits participant à l'action. Jusqu'au 15 février 2025, vous avez la possibilité d'enregistrer votre achat.

## Puis-je réclamer plusieurs cashbacks pour différents produits?

Oui, vous pouvez réclamer jusqu'à 5 produits promotionnels lors de votre inscription, dont un maximum de 2 produits identiques. Une seule inscription par personne est possible.

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

Vous devez acheter votre produit promotionnel le pendant la période promotionnelle 1 novembre 2024 – 31 janvier 2025 inclus et vous pouvez toujours l'enregistrer en ligne jusqu'au 15 février 2025 à 23h59 (CEST). Les inscriptions après cette date ne pourront plus participer à cette promotion.

## 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 <https://fr.canon.be/winter> ou <https://www.canon.lu/winter>

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 <https://fr.canon.be/winter> ou <https://www.canon.lu/winter> 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.

(<https://fr.canon.be/winter> ou <https://www.canon.lu/winter>). 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 8 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 par l'intermédiaire de l'agence Transfermate Limited et la référence du créancier est Benamic Unlimited Company. Vous trouverez donc ce nom sur votre compte et peut-être pas le nom 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?**

La promotion s'applique uniquement aux produits promotionnels qui sont en stock et disponibles pendant la période de promotion. La facture d'achat doit indiquer une date comprise entre le 1er novembre 2024 et le 31 janvier 2025 et l'inscription doit être soumise dans son intégralité au plus tard le 15 février 2025. Vous devez être en possession de la facture d'achat valide et du produit pendant la période de promotion.

**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.

**Pourquoi dois-je envoyer une photo d'une découpe de l'emballage ?**

Nous le demandons afin d'éviter les fraudes.

**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.

**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](mailto: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>