

Часто задаваемые вопросы

о кампании возврат денег за покупку фотокамер, видеокамер, объективов и аксессуаров Canon



Canon



come

and

see

• **Когда возврат денег поступит на мой счет?**

Компания Canon выполнит банковский перевод в срок от 14 до 28 дней с момента получения действительного запроса на компенсацию, а НЕ со дня покупки. Если запрос содержит неполную или неточную информацию, процедура может занять больше времени, поскольку банковский перевод выполняется в срок от 14 до 28 дней только при условии получения всей необходимой информации.

• **Как я могу убедиться, что перевод не был отложен в связи с предоставлением неполной или неточной информации?**

После успешной онлайн-регистрации для получения возврата денег в рамках специального предложения Canon вам будет отправлено электронное письмо с подтверждением принятия вашей заявки. В письме будет указан ваш идентификационный номер, а также личные данные для входа в систему на сайте, где вы сможете проверить статус вашей заявки. Если при регистрации вы указали неверную информацию, на сайте появится соответствующее сообщение и вам будет отправлено электронное письмо с просьбой предоставить необходимые сведения. Вы можете быстро отправить нам недостающую информацию о себе, войдя в систему на сайте и заполнив соответствующую форму.

• **Существуют ли ограничения по формату и размеру документов, которые можно загрузить в процессе регистрации?**

Обратите внимание, что размер загружаемого файла не должен превышать 4 МБ. Вы можете загружать файлы в форматах JPG, TIF и PDF.

• **Могу ли я узнать, в какой срок средства будут переведены на мой счет?**

После утверждения вашей заявки вам будет отправлено электронное письмо с указанием даты перевода средств на ваш банковский счет/счет мобильного телефона. Дата получения платежа зависит от вашего банка/оператора сотовой связи. Мы можем гарантировать только дату перевода средств со счета Canon на счет пользователя. Дополнительную информацию вы можете получить в вашем банке.

• **Как платеж Canon будет отображен в моем лицевом счете?**

Обратите внимание, что платежи в рамках кампании выполняются от имени Sales Promotions, поэтому в банковской выписке будет указан именно этот плательщик, а не Canon.

• **Могут ли средства быть возвращены на ту же кредитную карту, которую я использовал при покупке?**

В настоящий момент компания Canon выплачивает возврат денег только посредством банковского перевода на личный счет клиента, указанный при регистрации.

• **С момента регистрации для получения возврата денег в рамках специального предложения Canon мои банковские реквизиты изменились. Могу ли я обновить эти сведения?**

Вы можете обновить банковские реквизиты в любое время через систему учета клиентов, воспользовавшись предоставленными вам данными для входа. Это наиболее надежный способ обновления ваших сведений. Если



come

and

see

вы хотите изменить банковские реквизиты незадолго до перевода средств, мы рекомендуем также связаться с нами по телефону, чтобы мы по ошибке не перевели средства по старым реквизитам.

• **Безопасно ли вводить мои банковские реквизиты на веб-сайте в рамках предложения Canon?**

Наш сайт защищен протоколом Rapid SSL.

• **Что собой представляет протокол SSL?**

Протокол SSL, или протокол безопасного соединения, позволяет шифровать данные в Интернете. С его помощью пользователи могут узнать, кто является владельцем сайта. Чаще всего SSL используется для защищенного обмена информацией между веб-браузером и сервером. Однако эта технология также используется при обмене данными между двумя серверами и в веб-приложениях.

• **Как пользователь может убедиться, что сайт использует протокол SSL?**

При подключении к защищенному сайту браузер проверяет подлинность и актуальность сертификата SSL для конкретного сайта. Если сертификат не соответствует этим требованиям, браузер уведомит об этом конечного пользователя. Если сертификат отвечает всем требованиям, ряд признаков укажет пользователю на установление безопасного соединения.

- Начало URL-адреса изменится с http:// на https://
- В адресной строке отобразится символ

закрытого замка.

- При использовании сертификата SSL с расширенной проверкой (Extended Validation) адресная строка окрасится в зеленый цвет и в ней появится имя владельца сайта.

Кроме того, на защищенном сайте может быть размещена печать RapidSSL или другая отметка о надежности.

• **Я заказал продукт Canon в период действия специального предложения, но розничный продавец может поставить его уже по истечении срока действия предложения. Могу ли я получить возврат денег в этом случае?**

Сохраните подтверждение заказа, сделанного в период действия специального предложения, и приложите его к счету при заполнении заявки. Обратите внимание, что для участия в предложении вы должны совершить покупку в период с 17 ноября 2014 года по 18 января 2015 года.

• **Я не знал об этом специальном предложении и совершил покупку за несколько дней/недель до/после его начала или окончания. Может ли Canon в виде исключения предоставить мне возврат денег?**

Вы можете принять участие в предложении, только если вы совершили покупку в период, указанный в Правилах Акции (с 17.11.14 по 18.01.15). Приносим извинения за возможные неудобства.



come

and

see

Какой документ может являться подтверждением покупки?

Для подтверждения покупки вы должны предоставить Canon копию чека с указанием суммы платежа, серийный номер продукта и фотографию упаковки с вырезанным штрихкодом при условии подтверждения по серийному номеру, что купленный вами продукт был официально импортирован на территорию РФ (проверка осуществляется на сайте акции).

ДОКУМЕНТЫ, ПОДТВЕРЖДАЮЩИЕ ПОКУПКУ:

- товарный и(или) кассовый чеки, если покупка сделана наличным платежом;
- товарная накладная с печатями компании покупателя и компании продавца, если покупка сделана по безналичному расчёту.

ПРИНИМАЮТСЯ ДОКУМЕНТЫ ТОЛЬКО СО СЛЕДУЮЩИМИ КРИТЕРИЯМИ:

- Дата покупки на документе в рамках периода проведения акции (17 ноябрь 2014 -18 января 2015 года);
- В чеке должна быть информация о купленном товаре, который участвует в акции;
- Количество зарегистрированных товаров не больше количества товаров из подтверждающих покупку документов;
- Подтверждающий покупку документ не был ранее зарегистрирован другим участником;
- Вся информация в документах хорошо читается.

ЕСЛИ У ВАС ТОВАРНЫЙ ЧЕК

- Прикрепите копию товарного чека вместе с кассовым чеком;
- Если у магазина нет кассового аппарата, то убедитесь, что на товарном чеке стоит подпись продавца и печать магазина.

ЕСЛИ У ВАС ТОВАРНАЯ НАКЛАДНАЯ

Убедитесь, что в ней есть название компании продавца и покупателя, есть реквизиты покупателя, стоят печати и подписи обеих сторон.

ВЫРЕЗАННЫЙ ШТРИХ-КОД

Убедитесь, что фото вырезанного штрих-кода сделано на фоне коробки, где видно, что штрих-код вырезан из нее, а также видно название товара.

Какие продукты и транзакции не дают права на возврат денег?

Подробная информация об исключениях приведена в Правилах Акции. В список исключений входят:

1. Продукты, не участвующие в предложении (полный список участвующих продуктов вы можете найти [ЗДЕСЬ](#)).
2. Продукты, приобретенные не в период действия предложения или в не участвующих в предложении регионах, т.е. за пределами РФ.
3. Подержанные, восстановленные и отремонтированные продукты, а также контрафактные продукты и продукты, нарушающие права на интеллектуальную собственность группы компаний Canon (включая без ограничения нелегально импортированную продукцию).

come

and

see

Что означает графа «способ оплаты» в форме подачи заявки через Интернет?

Здесь необходимо указать, как вы совершили покупку.

Где указан серийный номер продукта?

[ПЕРЕЙДИТЕ ПО ЭТОЙ ССЫЛКЕ](#), чтобы узнать, как найти серийный номер вашего продукта. Не перепутайте серийный номер с EAN-кодом/штрихкодом. На фотографии ниже изображен EAN-код/штрихкод, который, как правило, расположен сбоку упаковки продукта. Это НЕ серийный номер, который необходимо указать при подаче заявки. Серийный номер находится непосредственно на корпусе продукта. Инструкции по поиску серийного номера вы можете найти [здесь](#).



Почему я не могу войти в систему на сайте с помощью кода отслеживания?

Убедитесь в правильности введенного имени пользователя. Обратите внимание, что имя пользователя чувствительно к регистру.

ПРИ ОНЛАЙН-РЕГИСТРАЦИИ ВЫ МОЖЕТЕ СТОЛКНУТЬСЯ С ОДНОЙ ИЗ СЛЕДУЮЩИХ ПРОБЛЕМ:

- Не удастся зарегистрироваться после нескольких попыток.
- Постоянно появляется сообщение об отсутствии авторизации.
- Повторная отправка формы не помогает.

В БОЛЬШИНСТВЕ случаев эти проблемы связаны с устройством, с которого вы пытаетесь зайти на сайт (смартфон, мобильный телефон, Mac и т. п.), а не с самим сайтом. В таких случаях следует обратиться к изготовителю устройства. Если эта информация не помогла вам найти ответа на ваш вопрос, свяжитесь с нами по адресу электронной почты, указанному ниже. Вы также можете позвонить по телефону +7 495 705 9188, +7 812 332 0469 (центр поддержки клиентов компании Canon в России работает с понедельника по пятницу с 9.00 до 17.00 по Московскому времени) или посетить страницу службы поддержки Canon. По любым вопросам о возврате денег вы можете обратиться к нам по адресу cashback@claim-lookup.com

Какую банковскую карточку можно указывать при регистрации?

Для возврата денег принимаются как дебетовые, так и кредитные банковские карточки.

Какой номер я могу указать для получения возврата денег на счет мобильного телефона?

Возврат осуществляется только на номера мобильных телефонов и только российских операторов.

Организатор не несёт ответственности за невозможность осуществления возврата денег в случае если:

- Участниками Мероприятия являются абоненты операторов сотовой связи не поддерживаемых платежной системой;
- Мобильный телефон участника



come

and

see

Мероприятия заблокирован или недоступен более 10 (Десяти) суток;

- Тарифный план Участника Мероприятия не позволяет произвести зачисление денежной Награды;
- Участник Мероприятия указал некорректный номер мобильного телефона;

• **Что если я не могу зарегистрироваться для получения возврата денег через Интернет?**

Чтобы получить возврат денег, необходимо зарегистрироваться через Интернет. Приносим извинения за неудобства. Дополнительную информацию вы можете найти в правилах акции.

• **Облагается ли возврат денег, полученный в рамках акции, НДС и другими налогами?**

Участники несут полную ответственность за уплату любых налогов в соответствии с местным законодательством. Компания Canon не несет ответственности перед участниками за любые потери, ущерб и расходы, понесенные участниками в связи с задержкой уплаты или неуплатой таких налогов.

Компания Canon не дает консультаций по поводу налоговой отчетности. Обратитесь в местную налоговую инспекцию.

• **Может ли банк/оператор сотовой связи удержать комиссию за перевод возвращаемых денег?**

Компания Canon осуществляет перевод средств в местной валюте и в размере, указанном в условиях предложения. Компания Canon не несет ответственности за банковскую комиссию и/или комиссию Оператора сотовой связи. Все дополнительные банковские сборы и комиссии выплачиваются покупателем.