

# Questions fréquemment posées

Action « Pre-order Xperia XZ2 & XZ2 Compact »

## **Comment puis-je bénéficier de l'action « pre-order Xperia XZ2 & XZ2 Compact » ?**

Vous pouvez bénéficier de l'action « pre-order Xperia XZ2 & XZ2 Compact » lorsque vous achetez un Xperia XZ2 & XZ2 Compact pendant la période de l'action (du 16 mars 2018 au 5 avril 2018 inclus) et que vous vous inscrivez sur le site [sonymobilepromotions.be](http://sonymobilepromotions.be) avant le 5 mai 2018.

## **Quelles conditions s'appliquent à l'action « pre-order Xperia XZ2 & XZ2 Compact » ?**

Les conditions les plus importantes sont les suivantes : vous devez avoir acheté un Xperia XZ2 & XZ2 Compact entre le 16 mars 2018 et le 5 avril 2018, vous devez vous être enregistré(e) sur le site et avoir fourni les informations nécessaires et enfin, le Xperia XZ2 & XZ2 Compact doit disposer d'un code IMEI belge ou luxembourgeois. Naturellement, vous ne pouvez plus bénéficier de l'action cashback si vous retournez le produit dans les deux semaines qui suivent l'achat ou si vous le revendez.

## **Lors de l'achat, comment puis-je être sûr(e) que mon Xperia XZ2 & XZ2 Compact dispose d'un code IMEI belge ou luxembourgeois ?**

Vous pouvez directement le vérifier auprès du magasin où vous achetez l'appareil. Demandez au vendeur si votre Xperia XZ2 & XZ2 Compact est un appareil belge ou luxembourgeois, en précisant que vous souhaitez participer à l'action pre-order de Sony Mobile Belgique.

## **Comment puis-je m'assurer que ma demande est traitée correctement le plus rapidement possible ?**

Il est très important d'envoyer toutes les informations de manière bien lisible afin que nous puissions les traiter rapidement. Par exemple, lorsque vous envoyez la photo de votre ticket de caisse, veillez à ce que le nom du magasin, le produit de l'action et la date d'achat apparaissent clairement. Assurez-vous également que vous avez introduit votre code IMEI correctement.

## **Le code IMEI, de quoi s'agit-il ?**

Le code IMEI est un code unique à chaque smartphone. Sur la base de ce code IMEI, nous pouvons vérifier si le smartphone est un appareil belge ou luxembourgeois et s'il s'agit effectivement d'un Xperia XZ2 & XZ2 Compact. Vous pouvez récupérer votre code IMEI de différentes manières. Ce numéro se trouve sur votre preuve d'achat ainsi que sur l'emballage de votre Xperia XZ2 & XZ2 Compact. Pour participer à l'action, le numéro IMEI doit être visible ; la photo que vous envoyez ne doit donc pas être floue. L'emballage et le code IMEI doivent apparaître sur la photo.

**Ma demande a été refusée, car mon appareil ne dispose pas d'un code IMEI belge ou luxembourgeois.**

Si votre appareil a été refusé pour l'action pre-order, car son code IMEI n'est pas belge ou luxembourgeois, prenez immédiatement contact avec le magasin où vous avez acheté le Xperia XZ2 & XZ2 Compact. Sony souhaite savoir que vous avez acheté un appareil doté d'un code IMEI étranger. Introduisez donc une plainte sur [sonymobile@consumercare.info](mailto:sonymobile@consumercare.info). Sony ne peut malheureusement pas vous faire bénéficier de l'action pre-order si vous avez un appareil doté d'un code IMEI étranger. Le magasin où vous avez acheté votre appareil est tenu pour responsable.

**Dans combien de temps vais-je recevoir mon casque Sony ?**

Après que toutes les données envoyées ont été vérifiées, vous recevez le casque à l'adresse que vous avez mentionné dans les 4 semaines après la fin de votre inscription.

**Jusqu'à quand puis-je m'inscrire ?**

Vous pouvez vous inscrire jusqu'au 05 mai 2018 inclus.

**J'ai commis une erreur lors de mon inscription, puis-je encore la rectifier ?**

Lorsque votre inscription est refusée, vous en êtes informé(e). Vous avez ensuite la possibilité de rectifier votre erreur et d'introduire toutes les informations nécessaires de manière correcte. Si vos informations contiennent à nouveau des erreurs, le droit de participation à l'action est annulé.

**J'ai acheté un autre modèle que le Xperia XZ2 & XZ2 Compact. Puis-je également bénéficier de l'action pre-order ?**

L'action « pre-order » est uniquement valable sur le Xperia XZ2 & XZ2 Compact. À l'achat d'un autre Xperia, il n'est malheureusement pas possible de l'action.

**Puis-je également envoyer mon ticket de caisse par e-mail ou par courrier ?**

Il n'est malheureusement pas possible d'envoyer votre ticket de caisse par e-mail ou par courrier. Nous pouvons uniquement traiter votre demande lorsque celle-ci est introduite par la procédure régulière, c'est-à-dire en téléchargeant le ticket de caisse au moment de remplir le formulaire d'inscription.

**Je n'ai pas reçu de confirmation de mon inscription. Est-ce normal ?**

Il est possible qu'une erreur se soit produite lors de l'envoi de votre e-mail au moyen du formulaire de contact. Il se peut également que votre e-mail de confirmation se trouve dans votre dossier Spam. Si vous n'avez toujours rien reçu dans les 7 jours ouvrables qui suivent votre inscription, prenez contact avec [infolijn@highco.be](mailto:infolijn@highco.be). Consultez les conditions détaillées sur [sonymobilepromotions.be/conditions](http://sonymobilepromotions.be/conditions).