

# SAMSUNG

## FAQ Promozioni Samsung

Domande frequenti sulle  
offerte promozionali Samsung





## DOMANDE GENERALI

### **Cosa devo considerare al momento dell'acquisto per poter beneficiare di una promozione?**

- Assicurati di acquistare il dispositivo soggetto a promozione durante il periodo di validità dell'offerta (per maggiori informazioni, consulta la [pagina delle promozioni Samsung](#)).
- Assicurati che si tratti di un dispositivo fornito da Samsung Electronics Svizzera (per maggiori dettagli, vai alla domanda successiva).
- Conserva la prova d'acquisto integra (per maggiori informazioni, consulta la sezione "Che informazioni e documenti sono richiesti per l'iscrizione?").
- Assicurati di completare la registrazione entro il termine massimo previsto (consulta la [pagina delle promozioni Samsung](#)).

### **Come posso accertarmi che si tratti di un dispositivo fornito da Samsung Electronics Svizzera?**

Verifica se l'offerta promozionale è visibile nella filiale/negozio online del tuo rivenditore. In caso di dubbio, chiedi al tuo rivenditore prima di completare l'acquisto. Il cliente finale è responsabile del reperimento di tali informazioni.

Quando acquisti un dispositivo da Samsung Electronics Svizzera, benefici non solo di promozioni esclusive, ma anche dell'ottimizzazione di vari servizi a livello locale (migliore ricezione di rete possibile, offerte su applicazioni come Samsung Pay o Samsung Members).

## Come/dove posso iscrivermi ad una promozione?

### Smartphone

**Importante:** La registrazione può essere effettuata solo utilizzando il dispositivo acquistato.

1. Accedi all'app Samsung Members preinstallata sul dispositivo.
2. Accedi al menu "Vantaggi".
3. Clicca la scheda della promozione a cui vuoi partecipare.
4. Segui i passaggi indicati sullo schermo.

### TV, soundbar, elettrodomestici, dispositivi informatici

1. Collegati alla [pagina delle promozioni Samsung](#).
2. Clicca la scheda della promo a cui vuoi partecipare. Attenzione: potresti dover aprire prima il menu "Archivio" (menu a tendina "Promozioni attuali") se si tratta di una promozione non recente.
3. Fai clic sul tasto di partecipazione e segui i passaggi per la registrazione.

## Dove posso trovare le condizioni di partecipazione ad una promozione?

Puoi trovare le condizioni di partecipazione alla promozione nel banner dedicato all'offerta nella [pagina delle promozioni](#) (fai clic sulla scheda della promozione desiderata per visualizzare maggiori dettagli).

## Entro quando devo registrarmi per partecipare a una promozione?

La data di scadenza per l'iscrizione a ciascuna promo è indicata nelle condizioni di partecipazione o nella nostra pagina delle promozioni.



## **Che informazioni e documenti sono richiesti per l'iscrizione?**

Per la maggior parte dei casi sono richiesti:

- I tuoi dati di contatto (nome, indirizzo, email, numero di telefono)
- IMEI o numero di serie del tuo nuovo prodotto
- Prova d'acquisto/scontrino in cui siano visibili la data d'acquisto, il nome del prodotto, il rivenditore, la modalità di pagamento (in caso di % cashback deve essere incluso anche il prezzo del prodotto)
- Per le promozioni cashback saranno inoltre necessari IBAN, BIC/SWIFT

## **La registrazione alla promozione avviene automaticamente quando accedo al mio account Samsung Members?**

No, devi registrarti alla promozione nella sezione “Vantaggi” dell'app Samsung Members, compilando il modulo di partecipazione.

## **Dove posso trovare il numero IMEI del mio nuovo dispositivo (smartphone)?**

Puoi trovare il numero IMEI sul dispositivo mobile seguendo il percorso Impostazioni > Informazioni sul telefono > IMEI (slot 1).

## **Dove posso trovare il numero di serie del mio nuovo prodotto (TV, soundbar, monitor, SSD, elettrodomestico)?**

Puoi trovare il tuo numero di serie sulla confezione o sul retro/lato inferiore del prodotto (adesivo bianco).

## **Cosa posso fare se non mi è stata data una prova d'acquisto/scontrino?**

Contatta il tuo rivenditore/filiale e richiedi una prova d'acquisto che contenga le seguenti informazioni: data d'acquisto, nome del prodotto, nome del rivenditore, metodo di pagamento (per le promo % cashback, dev'essere visibile anche il prezzo).

## **Cosa posso fare se ricevo il dispositivo dopo la scadenza della promozione?**

Contatta il nostro team di supporto **durante il periodo di registrazione** via [email](#) o telefono al numero 0800 726 786. Ti invieremo un link che potrai utilizzare per registrarti anche dopo il termine del periodo di registrazione ufficiale.

## **Quanto tempo ci vorrà per ricevere il mio regalo o cashback?**

La consegna del regalo o il trasferimento del tuo cashback può richiedere fino a 8 settimane dalla **conferma della validità** della tua iscrizione, ma il tempo di attesa è di solito più breve.

## **Non ho ricevuto un'email di conferma dopo la registrazione, cosa posso fare?**

Controlla sempre la cartella spam/indesiderata della tua casella di posta elettronica. Se non riesci a trovare l'email di conferma neanche qui, prova a registrarti nuovamente oppure contatta il nostro team di supporto via [email](#) o telefono al numero 0800 726 786.

## **Ho ricevuto un link per correggere eventuali informazioni inesatte. Quanto tempo è valido?**

Il link è valido per **30 giorni** dal ricevimento dell'email.

## **Chi posso contattare se ho difficoltà con la registrazione o altre domande riguardo una promozione?**

Contatta il nostro team di supporto via [email](#) o telefono al numero 0800 726 786.





# PROMOZIONI CASHBACK

## **Perché devo inserire il codice BIC/SWIFT della mia banca durante l'iscrizione?**

La nostra banca esecutiva si trova all'estero. Per garantire un pagamento senza problemi, la nostra banca ha bisogno del codice SWIFT / BIC (= codice identificativo) della banca del destinatario.

## **Dove posso trovare il codice BIC/SWIFT della mia banca?**

Sul sito web della tua banca o collegandoti alla [homepage di Transferwise](#).



# PROMOZIONI IN BUNDLE

## **Il numero di tracciamento che ho ricevuto non funziona, cosa devo fare?**

L'indicizzazione del numero di invio nel tracking online del servizio postale può richiedere alcuni giorni lavorativi. Se il numero di tracciamento continua a non funzionare dopo 3-4 giorni, contatta il nostro team di supporto tramite [email](#) o telefono al numero 0800 726 786.

## **Posso acquistare un altro prodotto (aggiornamento) a un costo aggiuntivo?**

Sfortunatamente no. Lo sforzo di coordinamento per questa richiesta sarebbe troppo alto a causa dell'elevato volume di partecipazioni. Grazie per la comprensione.

## **Posso cambiare il colore del premio?**

Sfortunatamente no. Lo sforzo di coordinamento per questa richiesta sarebbe troppo alto a causa dell'elevato volume di partecipazioni. Grazie per la comprensione.

## Il mio premio è difettoso, cosa posso fare?

Contatta il nostro team di supporto tramite [email](#) o telefono al numero 0800 726 786.

## Il mio premio è stato rubato o non è mai stato consegnato, cosa posso fare?

Inserisci il numero del tracking sul sito web del servizio postale svizzero. Se il tuo invio risulta essere stato consegnato all'indirizzo corretto, ma non ti è mai arrivato, potrebbe trattarsi di un furto. Samsung non è responsabile della consegna e, in quanto destinatario, dovrai gestire il mancato recapito direttamente: ti consigliamo di contattare il servizio postale e consultare una eventuale polizza assicurativa sulla casa che potrebbe prevedere una copertura in tale evenienza.

## PROMOZIONI DI RITIRO/ PERMUTA USATO

### Quanto posso ottenere per lo smartphone in permuta?

Il valore effettivo di permuta pagato dipende dal produttore, dal modello e dalle condizioni del tuo smartphone. L'importo verrà reso noto in seguito alla stima del valore del dispositivo effettuata dal nostro partner.

### Come posso sostituire il mio vecchio dispositivo?

Dopo aver presentato la richiesta/effettuato la registrazione mediante la [pagina delle promozioni Samsung](#), invia lo smartphone con la bolla di consegna e una copia della prova d'acquisto al nostro partner mediante servizio postale.

Dopo l'ispezione del tuo smartphone da parte del nostro partner, l'importo corrispondente, stabilito

### Cosa succederà al mio vecchio smartphone?

Puoi trovare maggiori informazioni al riguardo nella pagina [vendere.ch](#).



**SAMSUNG**