

## FAQs – Galaxy S10 I S10+ Vorbestellung

### Teilnahme- und/Aktionsbedingungen

- **Wie lange ist der Aktionszeitraum?**

Der Aktionszeitraum läuft vom 20.02.2019 bis zum 07.03.2019 (es gilt das Bestell-/Auftragsdatum). Bei Erwerb über einen Händler/Netzbetreiber muss das Aktionsgerät außerdem zwischen dem 08.03.2019 und 05.04.2019 über die Samsung Members App registriert werden. Die Registrierung kann nur über das erworbene Gerät durchgeführt werden. Käufe/Bestellungen, die vor oder nach diesem Datum getätigt oder registriert worden sind, können leider nicht berücksichtigt werden.
- **Welche Kunden können an der Aktion teilnehmen?**

Teilnahmeberechtigt sind private Endkunden ab 18 Jahren und gewerbliche Endkunden, die ein Aktionsgerät mit entsprechender EAN bei einem teilnehmenden Händler erworben und eine deutsche Lieferadresse haben. Groß- und Einzelhändler sind nicht teilnahmeberechtigt.
- **Wo finde ich die Teilnahmebedingungen der Aktion?**

Die vollständigen Aktionsbedingungen finden Sie unter [samsung.de/galaxy-s10-vorbestellen](http://samsung.de/galaxy-s10-vorbestellen), [samsung.de/galaxy-tabs5e-vorbestellen](http://samsung.de/galaxy-tabs5e-vorbestellen) oder [www.mehrwertpaket.com/galaxys10-vorbestellen/tnb](http://www.mehrwertpaket.com/galaxys10-vorbestellen/tnb).
- **Welche Geräte nehmen teil und welche Prämie erhalte ich genau?**

Eine genaue Auflistung der teilnehmenden Aktionsgeräte mit EAN-Nummern, finden Sie unter [www.samsung.de/galaxy-tabs5e-vorbestellen](http://www.samsung.de/galaxy-tabs5e-vorbestellen) oder [www.mehrwertpaket.com/galaxys10-vorbestellen/tnb](http://www.mehrwertpaket.com/galaxys10-vorbestellen/tnb). Das Aktionsgerät muss neu und für den deutschen Markt bestimmt sein. Ein Aktionsgerät ist für den deutschen Markt bestimmt, wenn es einen der aufgeführten Produktcodes (EAN) aufweist. Die Produktcodes (EAN) sind auf der Verpackung jedes Aktionsgerätes aufgedruckt und können beim jeweiligen teilnehmenden Händler erfragt werden. Baugleiche Geräte mit abweichendem Model Code /EAN nehmen an dieser Aktion nicht teil. Als Prämie erhalten Sie Galaxy Buds (SM-R170NZWADBT/Wireless Headphones) in der Farbe Weiß.
- **Bei welchem Händler kann ich mein Gerät erwerben?**

Es nehmen alle Händler an der Aktion teil, auch alle Online-Händler. Außerdem nehmen der Samsung Online Shop und der Samsung Showcase Store (Zeil, Frankfurt) an der Aktion teil. Privatverkäufe/-käufe sowie Verkäufe/Käufe über Online Versteigerungen und Verkäufe/Käufe von gebrauchten Geräten sind ausgeschlossen. Kunden, welche ihr Aktionsgerät über den Samsung Online Shop oder den Samsung Showcase Store (Zeil, Frankfurt) erwerben, erhalten die Prämie direkt über den Händler. Eine Registrierung über die Samsung Members App ist dann nicht mehr nötig.
- **Wo finde ich die EAN-Nummer der Aktionsgeräte?**

Die Produktcodes (EAN) sind auf der Verpackung jedes Aktionsgerätes aufgedruckt und können beim jeweiligen teilnehmenden Händler erfragt werden. Die teilnehmenden EAN-Codes für diese Aktion können Sie ebenfalls hier entnehmen: [www.mehrwertpaket.com/galaxys10-vorbestellen/tnb](http://www.mehrwertpaket.com/galaxys10-vorbestellen/tnb)

## Registrierungsprozess

- **Wie genau läuft der Registrierungsprozess in der Members App ab?**

Setzen Sie auf dem erworbenen Galaxy S10 | S10+ eine deutsche SIM-Karte ein und loggen sich über das erworbene Gerät in Ihrem Samsung Account ein und gehen dann in die vorinstallierten Samsung Members App. Sie müssen nun nur noch den Reiter "Vorteile" aufrufen und den Schritten der Registrierung folgen. Wenn Sie noch keinen Samsung Account haben, können Sie sich über folgenden Link registrieren: <https://account.samsung.com/membership/intro>
- **Welche Angaben müssen auf dem Kaufbeleg enthalten sein?**

Es ist zwingend notwendig, dass die Rechnung die folgenden Informationen enthält:

  1. Rechnungsdatum/Bestelldatum
  2. Vollständige Typ- oder Produktbezeichnung
  3. Kaufpreis
  4. Händlername und Anschrift
  5. Steuernummer und Handelsregister des Händlers
  6. Kaufbelegnummer
- **Wo finde ich die IMEI-Nummer der Aktionsgeräte?**

Für die Registrierung ist eine händische Eingabe der IMEI nicht nötig. Diese wird im Registrierungsprozess direkt in die Eingabemaske übertragen. Die IMEI-Nummer (International Mobile Equipment Identity) ist eine 15-stellige Erkennungsnummer. Die Eingabe sollte ohne "/" und Leerzeichen vorgenommen werden. Es gibt verschiedene Möglichkeiten die Nummer zu ermitteln: Sie befindet sich auf einem Aufkleber auf der Geräte-Verpackung und auch auf der Rückseite des Aktionsgerätes. / Sie kann über die Tastenkombination \*#06# abgefragt werden. Die Eingabe des Tastencodes erfolgt über das Telefon-Tastenfeld. Nach Eingabe des Tastencodes \*#06# wird Ihnen die IMEI-Nummer sofort angezeigt.
- **Gibt es eine maximale Anzahl an Produkten, die ich registrieren kann?**

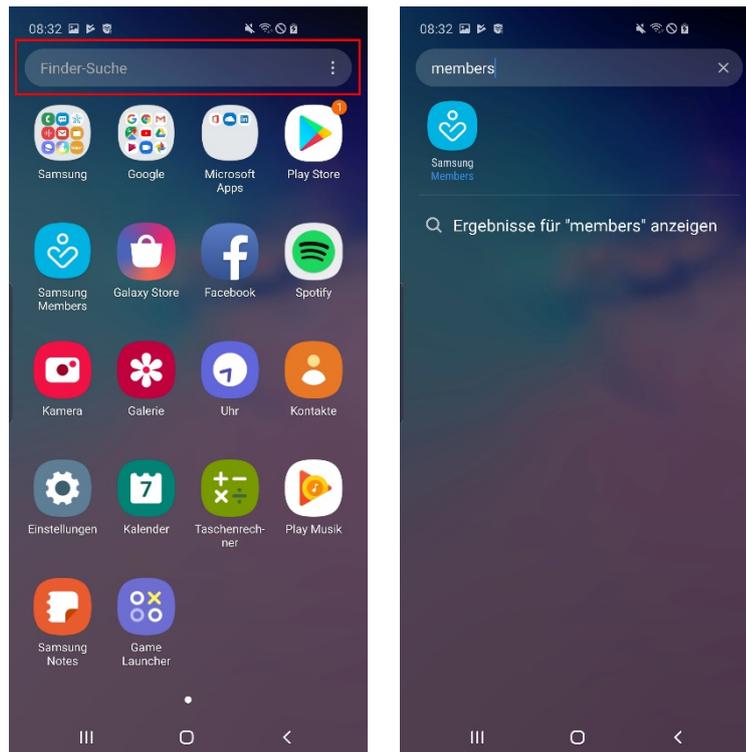
Jeder Haushalt/gewerbliche Endkunde kann mit maximal drei Aktionsgeräten an der Aktion teilnehmen.
- **Ist die Aktion kombinierbar mit anderen Aktionen von Samsung?**

Nein, die Aktion ist leider nicht kombinierbar mit anderen Aktionen, Gutscheinen, Zuschüssen, Boni oder Rabattaktionen von Samsung. Ausgenommen hiervon ist die von Samsung durchgeführte Trade-In Aktion unter <https://shop.samsung.com/de/trade-in>.  
Geräte, die im Rahmen einer anderen Aktion von Samsung erworben, bzw. die als Zugabe erhalten wurden, sind ebenfalls ausgeschlossen.
- **Was mache ich, falls ich technische Fragen zum Aktionsgerät habe oder mein Aktionsgerät defekt ist?**

Bitte wenden Sie sich in diesem Falle direkt an Samsung unter 06196/7755566 (Kosten laut Konditionen des Vertragspartners für Festnetzanschlüsse oder Mobilfunkanschlüsse; Mo-Fr: 8-20 Uhr; Sa: 9-17 Uhr).
- **Der „Vorteil“ Reiter wird mir in der Samsung Members App nicht angezeigt.**

Bitte überprüfen Sie, ob Sie mit Ihrem Samsung Account eingeloggt sind und folgen Sie den Anweisungen.

- **Die Aktion wird mir unter „Vorteile“ nicht angezeigt.**  
Bitte prüfen Sie, ob es sich bei Ihrem Gerät um ein teilnahmeberechtigtes Gerät handelt und ob eine deutsche SIM-Karte eingelegt ist.
- **Wie logge ich mich im Samsung Account ein?**  
Sie können sich unter folgendem Link, z.B. mit einer Google-Email-Adresse, registrieren und alle Vorteile des Samsung Accounts nutzen: [www.samsung.de/account-login](http://www.samsung.de/account-login)
- **Wie finde ich die Members App auf meinem Aktionsgerät?**  
Sie finden die vorinstallierte Samsung Members App auf Ihrem Aktionsgerät, indem Sie über die „Telefon durchsuchen“-Funktion nach der Samsung Members App suchen.



- **Ich wohne nicht in Deutschland, möchte die Zugabe aber trotzdem in Anspruch nehmen. Geht das, wenn ich ein für den deutschen Markt bestimmtes Smartphone kaufe?**  
Sie können die Zugabe erhalten, wenn Sie eine SIM-Karte eines deutschen Mobilfunkbetreibers in Ihrem teilnehmenden Aktionsgerät verwenden und bei der Registrierung eine deutsche Lieferadresse angeben. Bitte beachten Sie, dass zudem in Ihrem Samsung Account eine deutsche Adresse hinterlegt sein muss.
- **An wen wende ich mich bei Fragen zum Samsung Account?**  
Über diesen Link bekommen Sie diverse Fragen rund um den Samsung Account beantwortet:  
<https://help.content.samsung.com/csweb/ticket/createQuestionTicket.do>

## Nach Abschluss der Registrierung

- **Wie kann ich meinen Registrierungsstatus einsehen?**

Sie erhalten nach der ersten Email mit ihren angemachten Daten eine E-Mail mit einem Link zusenden, über welchen Sie jederzeit den aktuellen Status Ihrer Registrierung einsehen können. Wir werden Ihnen zudem regelmäßig Status-Updates per E-Mail zukommen lassen, um Sie über den Bearbeitungsstand zu informieren. Bitte stellen Sie somit sicher, dass Sie Ihre E-Mail Adresse korrekt angegeben haben und der E-Mail Account von Ihnen genutzt wird.
- **Wie gehe ich vor, falls ich keine Bestätigungs-E-Mail für meine Registrierung erhalten habe?**

Falls Sie keine E-Mail von uns erhalten haben sollten, schauen Sie bitte ebenfalls in Ihrem Spam-Ordner nach. Falls auch hier keine Mail hinterlegt sein sollte, wenden Sie sich bitte über das Kontaktformular der Samsung Members App an uns.
- **Wie gehe ich vor, falls ich keine weiteren Statusmails zu meiner Registrierung erhalte?**

Falls Sie keine Statusmail von uns erhalten haben sollten, schauen Sie bitte ebenfalls in Ihrem Spam-Ordner nach. Falls auch hier keine Mail hinterlegt sein sollte, wenden Sie sich bitte direkt an marken mehrwert über das Kontaktformular [www.mehrwertpaket.com/galaxys10-vorbestellen/kontakt](http://www.mehrwertpaket.com/galaxys10-vorbestellen/kontakt).
- **Wann erhalte ich meine Prämie?**

Die Zusendung der Prämie erfolgt nach Registrierung in der Regel innerhalb von 45 Tagen an die bei der Registrierung angegebene deutsche Lieferadresse. Je nach Teilnehmeranzahl kann es zu einer längeren Bearbeitungs- und Lieferdauer kommen.
- **Was mache ich, falls meine Zugabe defekt ist?**

Bitte wenden Sie sich in diesem Falle direkt an marken mehrwert unter [www.mehrwertpaket.com/galaxys10-vorbestellen/kontakt](http://www.mehrwertpaket.com/galaxys10-vorbestellen/kontakt).
- **Was mache ich, falls meine Zugabe nicht an mich zugestellt werden konnte?**

Sie werden in diesem Falle eine E-Mail von uns erhalten, in welcher Sie darum gebeten werden, uns eine neue/korrigierte Lieferadresse zukommen zu lassen. Ein Zweitversand wird dann eingeleitet. Gerne können Sie sich auch direkt mit uns unter [www.mehrwertpaket.com/galaxys10-vorbestellen/kontakt](http://www.mehrwertpaket.com/galaxys10-vorbestellen/kontakt) in Verbindung setzen.
- **Kann ich mein Aktionsgerät weiterveräußern?**

Als Teilnehmer der Aktion verpflichten Sie sich das Aktionsgerät während des Registrierungszeitraums nicht an Dritte weiter zu veräußern.
- **Müssen die Bestätigungsemail, welche ich nach der Registrierung meines Aktionsgerätes über die Samsung Members App, und die Mails, welche ich von marken mehrwert erhalten habe, aufbewahrt werden?**

Ja, bitte bewahren Sie die Mails auf. In diesen sind wichtige Daten hinterlegt, mit welchen wir Ihnen schneller eine Auskunft zu Ihrer Registrierung und deren Status geben können.
- **Ich habe meine E-Mail-Adresse oder andere Daten falsch angegeben. Wie kann ich diese ändern?**

Bitte setzen Sie sich hierzu direkt mit marken mehrwert unter [www.mehrwertpaket.com/galaxys10-vorbestellen/kontakt](http://www.mehrwertpaket.com/galaxys10-vorbestellen/kontakt) in Verbindung.

- **Wer hilft mir, wenn ich Fragen zu meiner bereits durchgeführten Registrierung habe?**  
Sie können marken mehrwert schriftlich unter [www.mehrwertpaket.com/galaxys10-vorbestellen/kontakt](http://www.mehrwertpaket.com/galaxys10-vorbestellen/kontakt) oder telefonisch unter folgender Nummer erreichen:  
06196/9340254 (Kosten laut Konditionen des Vertragspartners für Festnetzanschlüsse oder Mobilfunkanschlüsse; Mo-Fr 9-19 Uhr)
- **Wird der Trade-in-Wert bei Kauf im Samsung Online Shop direkt vom Warenkorb abgezogen?**  
Ja
- **Wie lange habe ich Gewährleistung auf die Zugabe?**  
Die Gewährleistung für die Zugabe beträgt 2 Jahre.
- **Muss ich die Zugabe wieder zurückgeben, wenn ich das Smartphone umtausche?**  
Ja, bei einer Rückabwicklung des Kaufs muss die Zugabe ebenfalls zurückgesandt werden oder es ist Wertersatz in Höhe des UVP zu leisten (149,- €).