

## **Foire aux questions**

### **Mon code de participation est invalide. Que dois-je faire?**

- Assurez-vous d'entrer le code de 12 caractères de long qui se trouve à l'intérieur de l'autocollant situé sur le dessus de l'emballage du pain et non le code CUP. Si le code est toujours invalide, communiquez avec nous au 1 800 465-5515.

### **Il n'y avait aucun code de participation sur l'étiquette promotionnelle. Que dois-je faire?**

- Vous devez découper l'étiquette le long du pointillé afin de pouvoir voir le code à l'intérieur.

### **Le code de participation ne figurait pas sur l'étiquette. Que dois-je faire?**

- Veuillez communiquer avec nous au 1 800 465-5515 pour obtenir de l'aide.

### **Je ne peux pas trouver le code de participation. Que dois-je faire?**

- Le code de participation se trouve à l'intérieur de l'étiquette spécialement marquée sur le dessus de l'emballage. Veuillez découper l'étiquette le long du pointillé afin d'obtenir le code.

### **Y a-t-il un nombre maximum de grille-pain/fours Toastation que le consommateur peut commander?**

- Oui. Un (1) seul grille-pain/four Toastation II de Hamilton Beach peut être commandé par adresse courriel, par ménage.

### **Combien de grille-pain/fours Toastations seront attribués au total?**

- Au total, 10 000 grille-pain/fours Toastation II de Hamilton Beach devaient être offerts en échange du code. Tous ces appareils ont été attribués. Toutefois, 4 500 grille-pain/fours additionnels seront disponibles dans le cadre d'une seconde promotion au prix de 30 \$ plus 18 \$ pour les frais de port et de manutention, selon la règle de premiers arrivés, premiers servis. Cette offre se termine le 12 février 2010.

### **Combien de temps devrai-je attendre pour recevoir mon appareil?**

- Veuillez allouer de 8 à 10 semaines pour la livraison de votre appareil depuis la date de réception de votre commande.

### **De quelle façon l'appareil sera-t-il expédié?**

- L'appareil Toastation sera expédié par Postes Canada.

### **Ma commande a été envoyée il y a plus de 10 semaines de cela et je n'ai pas encore reçu mon appareil Toastation.**

- Veuillez communiquer avec nous au 1 800 465-5515 pour que nous puissions faire une enquête sur le retard.

### **Quelle garantie est offerte avec l'appareil Toastation?**

- Tous les grille-pain/gours Toastation II de Hamilton Beach offrent une garantie du fabricant d'un an.

**Pourquoi dois-je envoyer un mandat plutôt qu'un chèque ou chargé l'appareil sur ma carte de crédit?**

- Les mandats sont des fonds garantis, ce qui signifie que vous obtiendrez votre appareil plus rapidement puisque nous ne devons pas attendre que votre chèque soit traité par la banque avant de vous l'expédier.

**À quel nom dois-je libeller le mandat?**

- Si vous avez participé à l'offre « gratuite », le mandat doit être à l'ordre de : **Offre Toastation gratuit de TBI.**
- Si vous avez participé à la promotion 50 %, le mandat doit être à l'ordre de : **Offre Toastation à 50 % de TBI.**

**Où dois-je faire parvenir le mandat?**

- Veuillez faire parvenir votre mandat et le formulaire de commande dans une enveloppe affranchie à :

**Offre de grille-pain/four Toastation II de Hamilton Beach  
Case postale 225  
Siège social  
Ste-Thérèse (Québec) J7E 4J2**

- Malheureusement, les appareils ne peuvent être ramassés par le consommateur.

**Je pensais que vous alliez offrir une autre promotion cette année, alors j'ai conservé tous les codes CUP qui seraient requis. Toutefois, l'offre de cette année exige des codes de participation qui se trouvent sur les emballages spécialement marqués. Quelle en est la raison?**

- Nous nous excusons de l'inconvénient; les exigences du concours changent d'année en année. Vérifiez la liste des produits participants et assurez-vous que les produits que vous avez choisis portent l'étiquette promotionnelle.

**J'ai acheté le pain qui, selon moi, ferait partie de la promotion mais ce n'est pas le cas. Que dois-je faire maintenant?**

- Les produits participants porteront l'étiquette spécialement marquée sur l'emballage. Si l'étiquette ne s'y trouve pas, c'est que l'emballage ne renferme pas le code nécessaire pour participer à cette promotion.

**J'ai envoyé mon formulaire d'inscription et mon mandat il y a quelque temps de cela et je me demandais si vous les aviez reçus.**

- Si vous ne recevez pas votre appareil dans un délai de 8 à 10 semaines suivant la date de commande, veuillez communiquer avec nous au 1 800 465-5515.

**J'ai déjà participé à l'offre « gratuite » mais je me demandais si je pouvais également participer à la promotion à 50 %?**

- Malheureusement, non. Un nombre limite d'un grille-pain Toastation par adresse courriel par ménage est offert, peu importe si vous participez à la première ou la seconde offre.

**J'avais accumulé suffisamment de codes pour participer à l'offre « gratuite » lorsque les stocks se sont épuisés. Ne devrais-je pas être admissible de toute façon à cette promotion?**

- Malheureusement, non. Les règles stipulent que lorsque les stocks d'appareils de l'offre « gratuite » sont épuisés, l'offre à 50 % entre en vigueur. Les codes de participation que vous avez entrés, toutefois, peuvent être utilisés pour la promotion à moitié prix. Il suffit d'entrer les numéros de 5 codes et de faire parvenir un mandat au montant de 48 \$ pour recevoir l'appareil Toastation.

**J'accumulais les codes pour l'offre « gratuite » mais il ne reste plus d'appareils. Puis-je utiliser les codes déjà entrés pour l'offre à 50 %?**

- Oui. Les codes que vous avez déjà entrés pourront être utilisés pour atteindre le nombre requis de 5 codes pour la participation à l'offre à 50 %. Une fois que vous aurez entré les codes, veuillez libeller un mandat à l'ordre de : **Offre Toastation à 50 % de TBI**. Envoyez votre mandat ainsi que le formulaire de commande à :

**Offre de grille-pain/four Toastation II de Hamilton Beach  
Case postale 225  
Siège social  
Ste-Thérèse (Québec) J7E 4J2**