

FAQ Saint Agur Käsetest

1. Welche Bedingungen muss ich erfüllen, um an dem Saint Agur Käsetest teilnehmen zu können?

- Mindestalter: Du musst mindestens 18 Jahre alt sein.
- Wohnort: Dein dauerhafter Wohnsitz muss sich in Deutschland befinden.
- Kontoverbindung: Du musst eine dem europäischen Währungsraum angehörige IBAN-Nummer besitzen. Bei dem Bankkonto darf es sich nicht um ein virtuelles und/oder temporäres Bankkonto handeln. Für die Erstattung des Kaufbetrags ist es außerdem erforderlich, dass das vom Käsetester angegebene Bankkonto Zahlungen aus dem ausländischen SEPA-Raum akzeptiert. Ein Bankkonto (bzw. eine IBAN) kann nur einmal pro Aktion und somit lediglich von einer Person verwendet werden.
- E-Mail-Adresse: Die Teilnahme kann nur mit deiner eigenen E-Mail-Adresse erfolgen.

Anmerkung: IBAN und E-Mail-Adresse können für den gesamten Aktionszeitraum nur einmalig kombiniert werden.

2. Wie kann ich an dem Saint Agur Käsetest teilnehmen?

Du kannst ausschließlich online teilnehmen – und zwar über die Aktionswebsite ich-liebe-kaese.de/aktionen/kaesetester-community/saint-agur-produkttest/. Eine Teilnahme über den Postweg ist leider nicht möglich. Der Vorgang kann folgendermaßen beschrieben werden:

- Falls du neu bei uns bist, erstellst du dir ein Konto auf <https://ich-liebe-kaese.de/> und meldest dich für die Käsetester an.
- Anschließend bewirbst du dich für die Teilnahme an einem Käsetest.
- Ob du zur Teilnahme zugelassen wurdest, erfährst du sofort nach der Bewerbung auf der Aktionsseite.

- Dann wählst du aus, welches Aktionsprodukt du eingekauft hast und beantwortest einen Fragebogen zum Produkt.
- Im nächsten Schritt lädst du ein Foto deines Kaufbelegs hoch. Bitte achte darauf, dass der Kaufbeleg scharf abgebildet und das Foto richtig belichtet ist. Mit einem Scan deines Kaufbelegs kannst du leider nicht teilnehmen. Für den Fall, dass aus deinem Kaufbeleg nicht eindeutig hervorgeht, um welches Aktionsprodukt es sich handelt, wirst du zu einem späteren Zeitpunkt aufgefordert, ein Foto der Rückseite deines Saint Agur-Aktionsproduktes hochzuladen. Bitte achte in diesem Fall darauf, dass der Barcode (Strichcode) deines Aktionsproduktes gut sichtbar ist. Außerdem muss auf dem Produktfoto auch der Kaufbeleg scharf und gut lesbar abgebildet sein.
- Damit wir die Rückerstattung durchführen können, benötigen wir deine Bankverbindung (IBAN).
- Abschließend ist nur noch die Bestätigung der Teilnahmebedingungen notwendig.

Anmerkung: Bitte denke daran, dass du nicht mit mehreren E-Mail-Adressen (Nutzerkonten) teilnehmen kannst.

3. An wen muss ich mich wenden, wenn ich eine Frage zum Saint Agur Käsetest habe?

Du kannst dich jederzeit an den Kundenservice des Saint Agur Käsetests wenden, indem du eine E-Mail an saint-agur@kaesetester.de schreibst.

4. Welche/s Produkt/e muss ich kaufen, um an dem Saint Agur Käsetest teilnehmen zu können?

Um an unserem Saint Agur Käsetest teilzunehmen, musst du folgendes Produkt bzw. eines der folgenden Produkte kaufen:

Saint Agur 125g

5. Bei welchen Händlern kann ich das/die Aktionsprodukt/e erwerben?

Das/die Aktionsprodukt/e des Saint Agur Käsetests können bei Einzelhändlern innerhalb Deutschlands erworben werden.

Das/die Aktionsprodukt/e kannst du unter anderem hier finden:

Aldi Nord, Aldi Süd, EDEKA, Globus, Kaufland, Lidl, MARKANT, Markthalle GALERIA, METRO,

6. Welcher Betrag wird mir rückerstattet?

Bei dem Saint Agur Käsetest bekommst du den tatsächlich gezahlten Kaufpreis (abzüglich eventueller Rabatte) des eingereichten Aktionsartikels zurückerstattet. SAVENCIA behält sich allerdings vor, in Ausnahmefällen nur den gelisteten UVP des Produktes zurückzuerstatten.

7. Wann kann ich an dem Saint Agur Käsetest teilnehmen?

Ein Aktionsprodukt kannst du vom **20.02.2024 12:00** bis zum **18.03.2024 23:59** erwerben. Relevant ist hierbei das Datum des Kaufbelegs. Einsendeschluss für das Online-Anmeldeformular und den Kaufbeleg-Upload ist ebenfalls der 18.03.2024 23:59.

Sollte allerdings schon vor Ablauf der Frist das Kontingent von 4.500 Aktionspackungen ausgeschöpft sein, wird die Aktion vorzeitig beendet.

8. Wie oft kann ich an dem Saint Agur Käsetest teilnehmen?

Du kannst mit deinem Nutzerkonto maximal einmal an dem Saint Agur Käsetest teilnehmen. Als Nutzerkonto bezeichnen wir in diesem Fall die Kombination aus IBAN und E-Mail-Adresse. Jede Person darf sich lediglich ein Nutzerkonto erstellen. Die Mehrfachteilnahme mit mehreren Nutzerkonten ist nicht gestattet.

Bitte beachte, dass die Gesamtteilnahmeanzahl für den Saint Agur Käsetest auf 4.500 Teilnahmen limitiert ist.

9. Mit wie vielen Produkten kann ich an dem Saint Agur Käsetest teilnehmen?

Bei so köstlichen Produkten hat man die Qual der Wahl: Du kannst daher nur mit einem Produkt an dem Saint Agur Käsetest teilnehmen.

10. Mein Partner bzw. meine Partnerin und ich haben ein gemeinsames IBAN-Konto. Können wir beide getrennt mit diesem Konto an dem Saint Agur Käsetest teilnehmen?

Eine IBAN kann für den gesamten Aktionszeitraum nur von einer Person verwendet werden (in fixer Kombination mit einer E-Mail-Adresse). Eine gemeinsame Nutzung mit einem

weiteren Teilnehmer ist ungeachtet einer möglichen persönlichen Verbindung nicht möglich.

11. Wann kann ich mit meiner Rückerstattung rechnen?

Sobald deine Teilnahme geprüft und akzeptiert wurde, wird dir der Rückerstattungsbetrag innerhalb von 4 Wochen auf das von dir angegebene Bankkonto (IBAN) überwiesen.

12. Mein Kaufbeleg enthält mehr als ein Saint Agur-Aktionsprodukt. Können diesen Kaufbeleg auch zwei oder mehrere Personen nutzen?

Ein Kaufbeleg kann nur einmalig an unserem Saint Agur Käsetest teilnehmen. Auch wenn mehr als ein Saint Agur-Produkt auf dem Kaufbeleg angeführt wird, können die zusätzlichen Aktionsprodukte weder berücksichtigt noch auf eine andere Person übertragen werden.

13. Ich habe nach Abschluss des Teilnahmeprozesses keine Bestätigung erhalten, was nun?

Wenn du den oben beschriebenen Teilnahmeprozess vollständig durchlaufen hast, bekommst du die erfolgreiche Teilnahme sofort auf der Aktionswebsite bestätigt. Außerdem wird dir eine 10-stellige Referenznummer angezeigt. Erscheint auf der Aktionswebsite keine Teilnahmebestätigung, hast du den Prozess wahrscheinlich noch nicht vollständig abgeschlossen.

14. Beim Durchlaufen des Rückerstattungsvorgangs geht es ab einem bestimmten Punkt nicht mehr weiter. Was soll ich tun?

Solltest du während des Teilnahmeprozesses aus technischen Gründen nicht weiterkommen, empfiehlt es sich, nach Möglichkeit ein anderes Gerät zu benutzen. Wechsle z.B. vom Handy auf den PC. Sollte dies das Problem nicht lösen, könntest du probieren, einen anderen Browser zu verwenden. Sollte auch dies nicht helfen, sende bitte eine E-Mail an unsere Support-Abteilung: saint-agur@kaesetester.de. Bitte gib in deiner E-Mail eine genaue Beschreibung des Problems an. Idealerweise hängst du der E-Mail ein Screenshot von dem Punkt, an dem es nicht mehr weiter geht, an. Weitere hilfreiche Daten sind, welches Gerät, welches Betriebssystem und welchen Browser du benutzt. Unser Support-Team wird dir dann zur Seite stehen.

15. Meine IBAN wird auf der Aktionsseite nicht akzeptiert, warum?

Achte bitte darauf, dass du deine IBAN ohne Leerzeichen eingibst – besonders am Anfang und am Ende der Eingabe. Bitte vergiss auch am Beginn das Länderkürzel nicht.

16. Wie kann ich erkennen, ob ich den Upload-Prozess des Kaufbelegs vollständig und erfolgreich durchlaufen habe?

Sobald du deinen Kaufbeleg hochgeladen, deine persönlichen Daten und Bankdaten eingegeben hast, erscheint am Bildschirm eine Nachricht, die den Erfolg deines Teilnahmeversuchs bestätigt und deine persönliche Referenznummer anzeigt. Außerdem erhältst du nach Überprüfung des Kassenbons zeitnah eine Rückmeldung an die von dir angegebene E-Mail-Adresse.

17. Meine Teilnahme wurde bestätigt, aber der Rückerstattungsbetrag ist nicht korrekt. Was kann ich tun?

Solltest du die positive Rückmeldung erhalten haben, dass deine Teilnahme an unserem Saint Agur Käsetest erfolgreich war, wird in dieser E-Mail auch der Betrag angegeben, der dir innerhalb der nächsten Wochen überwiesen wird. Bitte beachte, dass der Betrag oft nur auf den ersten Blick falsch erscheint. Solltest du bspw. an der Kasse einen Rabatt erhalten haben, wird dieser auch bei der Berechnung der Rückerstattung berücksichtigt. Der Rückerstattungsbetrag entspricht in jedem Fall dem tatsächlich bezahlten Betrag. Solltest du mit diesem Betrag dennoch nicht einverstanden sein, kannst du dich auch gerne an unser Support-Team wenden: saint-agur@kaesetester.de.

18. Mein Kaufbeleg wurde abgelehnt, weil nicht alle Daten erkennbar sind. Welche Daten sind gemeint?

Auf dem Kaufbeleg müssen der Händler (Filiale), das Aktionsprodukt, der Preis des Aktionsproduktes, der Gesamtbetrag des Kaufbelegs, die Kaufbelegnummer (Bonnummer, nicht BNummer, Belegnummer oder Rechnungsnummer), die ausgewiesene Mehrwertsteuer, eventuell angefallene Rabatte sowie Datum und Uhrzeit erkennbar sein.

Hinweis zur Bonnummer: Bei der Bonnummer handelt es sich um die Nummer des Kaufbelegs. Es ist wichtig, dass diese Nummer gut sichtbar ist. Häufig wird die Bonnummer mit der Belegnummer oder der BNummer verwechselt. Die Belegnummer bezieht sich auf die Zahlungsaktion mit einer Kreditkarte. Wir benötigen jedoch unbedingt die Bonnummer.

19. Warum wurde meine Teilnahme abgelehnt, obwohl ich die korrekten Produkte gekauft habe?

Hierfür kann es verschiedene Gründe geben. Es könnte sich z.B. um einen technischen Fehler handeln, oder es kann sein, dass dein Kaufbeleg nicht scharf genug oder überbelichtet ist. In der E-Mail mit der Rückmeldung zur Überprüfung deines Kassenbons findest du im unteren Teil einen Button zum erneuten Hochladen deines Kaufbelegs. Klicke auf diesen Button und du wirst automatisch zum erneuten Kaufbeleg-Upload weitergeleitet. Mach bitte ein neues Foto von deinem Kaufbeleg und lade dieses innerhalb von 72 Std. hoch. Bitte beachte, dass der Button nach 72 Std. seine Funktionsfähigkeit verliert. Sollte es dennoch zu einer erneuten Ablehnung deiner Teilnahme kommen, kontaktiere uns bitte über die Support-E-Mail-Adresse, die ebenfalls in deiner Ablehnungs-E-Mail zu finden ist (saint-agur@kaesetester.de).

20. Mein Kaufbeleg wurde nicht akzeptiert oder sogar als Fälschung bezeichnet. Wie kann das sein?

Sollte dein Kaufbeleg zu unscharf, zu dunkel und/oder überbelichtet sein, sind die Daten möglicherweise nicht gut erkennbar und dein Kaufbeleg wird als Fälschung eingestuft. In diesem Fall fordern wir dich per E-Mail dazu auf, ein geeigneteres Bild deines Kaufbelegs hochzuladen. Hilf uns dabei, deine Teilnahme schnell abzuschließen, indem du ein qualitativ hochwertiges Foto (keinen Scan) deines Kaufbelegs hochlädst, aus dem ersichtlich wird, dass es sich um einen Originalbeleg handelt und auf dem alle notwendigen Daten gut erkennbar sind.

21. Ich habe bei der Anmeldung eine falsche IBAN angegeben. Was passiert in diesem Fall?

Solltest du eine falsche IBAN angegeben haben, sodass die Überweisung nicht durchgeführt werden kann, hast du die einmalige Gelegenheit diese zu ändern. Du kannst diesbezüglich die entsprechende Abteilung bis 15.04.2024 per E-Mail kontaktieren: iban-saint-agur@kaesetester.de. Sollte auch mit dieser IBAN keine erfolgreiche Überweisung durchgeführt werden können, erlischt der Rückerstattungsanspruch. Bitte achte darauf, dass diese IBAN noch nicht für eine andere Rückerstattung im Rahmen unseres Saint Agur Käsetests verwendet wurde.

22. Ich wurde gebeten, meine Teilnahme per Post einzusenden. Was hat das zu

bedeuten?

Bitte habe Verständnis, dass wir verpflichtet sind alle Kaufbelege auf ihre Authentizität gründlich zu überprüfen. Selbstverständlich besteht die Möglichkeit, dass ein Kaufbeleg fälschlicherweise abgelehnt wurde. In diesem Fall bitten wir dich, deinen originalen Kaufbeleg per Post an die zuständige Agentur zu senden. Die entsprechende Adresse wird dir per E-Mail mitgeteilt. Sollte deine Teilnahme schlussendlich als gültig bewertet werden, überweisen wir dir selbstverständlich sowohl den Rückerstattungsbetrag als auch die Portokosten. Aus den genannten und anderen Gründen ist es deshalb notwendig, dass du deinen Kaufbeleg aufbewahrst, bis deine Rückerstattung auf deinem Konto eingegangen ist.

23. Was passiert mit meinen Daten, die ich auf der Aktionswebsite eingegeben habe?

Deine Bankdaten werden ausschließlich zur Durchführung des Saint Agur Käsetests genutzt, um die Rückerstattung des von dir erworbenen Aktionsproduktes abwickeln zu können. Detaillierte Informationen, was mit deinen Daten passiert, erhältst du in der [Datenschutzerklärung](#), den [Mein-Konto-Bedingungen](#), den [Teilnahmebedingungen der Käsetester-Community](#) sowie den [Teilnahmebedingungen der Aktion](#).

24. Ich habe eine allgemeine Frage zu den Saint Agur-Produkten. An wen muss ich mich wenden?

Wenn du Fragen rund um die Marke Saint Agur oder das von dir getestete Produkt hast, wende dich bitte an unseren Verbraucherservice: ich-liebe-kaese.de/kontakt/. Er ist offen für deine Anmerkungen, Fragen, Lob und Kritik und hilft dir gerne weiter.