

## **Sehr geehrte Shell ClubSmart Kunden,**

die Top-Prämien-Aktionen von Shell ClubSmart für den Monat Mai haben einen außerordentlich hohen Erfolg gehabt – so groß, dass es zum Teil schwer war, die Prämien wie angekündigt ab heute, 10 Uhr, einzulösen. Zum Start der Einlöse-Aktion hatte die Seite [www.shellsmart.com](http://www.shellsmart.com) gegenüber der sonstigen Nutzung ein 40-faches Aufkommen – und wir bedauern, dass die Seite deshalb kurzfristig nicht zugänglich war. Zudem hat die Attraktivität des Kindle und des Amazon-Gutscheins dazu geführt, dass beide Prämien schon nach rund drei Stunden komplett eingelöst worden sind – und das, obwohl wir bereits die fünffache Menge an Prämien bereit gehalten haben. Es tut uns sehr leid, dass nicht jeder zum Zuge kommen konnte.

Kunden, die leider kein Gerät oder Amazon-Gutschein bekommen haben, empfehlen wir weiterhin unsere Monats-Prämien im Auge zu behalten. Hier wird es über den Monat Mai hinaus weitere wechselnde monatliche Top-Prämien geben.

## **Fragen & Antworten rund um die Kindle und Amazon Prämieeinlösung**

### **Warum konnte die Seite um 10 Uhr nicht erreicht werden?**

Viele Kunden hatten sich bereits vor 10 Uhr angemeldet. Ab 10 Uhr hatten wir dann einen 40mal so hohen Verkehr auf der Seite wie sonst üblich – leider führte dies zu einem kurzfristigen Zusammenbruch der Seite.

### **Was haben Sie gemacht, um das Problem zu lösen?**

Wir haben umgehend zusätzliche Server hochgefahren - alle anderen Funktionen der Seite wurden abgeschaltet. Ab 10.20 Uhr war die Seite [www.shellsmart.com](http://www.shellsmart.com) wieder zugänglich.

### **Ich war auf der Seite – konnte aber meine Prämie nicht einlösen. Warum?**

Aufgrund des sehr hohen Aufkommens auf der Seite war das System langsam – nicht alle Kunden konnten die Einlösung umsetzen.

### **Ich habe Ihnen eine e-mail gesendet – mit der Aufforderung, mich als Kindle-Interessent zu registrieren. Was passiert jetzt?**

Leider können wir neben der Online-Einlösung keine Interessenten berücksichtigen. Wir bitten Sie um Ihr Verständnis.

### **Ab wann waren Kindle und Amazon-Gutscheine nicht mehr verfügbar?**

Zudem hat die Attraktivität des Kindle und des Amazon-Gutscheins dazu geführt, dass beide Prämien schon nach rund drei Stunden komplett eingelöst worden sind – und das, obwohl wir bereits die fünffache Menge an Prämien bereit gehalten haben. Es tut uns sehr leid, dass nicht jeder zum Zuge kommen konnte.

### **Haben nicht alle Kunden Anspruch auf eine Prämie?**

Wir haben die Menge der Prämie bereits um das Fünffache erhöht. Es tut uns leid, dass nicht jeder Interessent zum Zuge kommen konnte. Wir haben von Anfang an kommuniziert, dass die Zahl der Prämien begrenzt ist. Die Zahl der zur Verfügung stehenden Prämien wurde im Web angezeigt.

### **Ich habe eine e-mail Nachricht erhalten und werde aufgefordert, meine Daten anzugeben. Bekomme ich dann einen Kindle?**

Leider können wir neben der Online-Einlösung keine Interessenten berücksichtigen. Wir bitten Sie um Ihr Verständnis. Alle anderslautenden Nachrichten – bspw. auf Twitter, Facebook etc. – stammen nicht von Shell – auch wenn der Eindruck dies erweckt.

### **Ich habe eine Bestellung auf Shell Twitter gemacht und e-mail Nachricht erhalten, wo ich aufgefordert werde, meine Daten anzugeben. Bekomme ich dann einen Kindle?**

Leider können wir neben der Online-Einlösung keine Interessenten berücksichtigen. Wir bitten Sie um Ihr Verständnis. Alle anderslautenden Nachrichten – bspw. auf Twitter – stammen nicht von Shell – auch wenn der Eindruck dies erweckt.

**Ihr Shell ClubSmart Team**

