

# FAQ Cartes-cadeaux virtuelles FREEBEES

## Général

### Qu'est-ce qu'une carte-cadeau virtuelle FREEBEES?

Une carte-cadeau virtuelle FREEBEES est une carte numérique achetée en ligne et envoyée par courriel. Elle peut être utilisée chez le marchand participant, directement depuis un téléphone mobile ou en version imprimée.

### Où puis-je utiliser ma carte-cadeau?

Votre carte-cadeau est valide uniquement auprès du marchand chez qui elle a été achetée et de ses succursales participantes, sauf indication contraire.

### Dois-je télécharger une application?

Non. Les cartes-cadeaux FREEBEES peuvent être utilisées directement à partir du courriel reçu. Il suffit d'ouvrir le document PDF que vous aurez reçu.

## Achat et envoi

### Comment passer une commande?

Vous pouvez le faire directement via le site internet du marchand participant ou par La Boutique 🖱️ <https://boutique.freebeespay.com/>

### Quels modes de paiement sont acceptés?

Les cartes-cadeaux virtuelles peuvent être achetées avec les principales cartes de crédit, incluant Visa, Mastercard et Amex.

### Puis-je envoyer une carte-cadeau à quelqu'un d'autre?

Oui. Lors de l'achat, vous pouvez entrer les coordonnées du destinataire afin que la carte soit envoyée directement par courriel. Aucun nom ou information personnelle n'apparaîtra sur la carte-cadeau.

## **Puis-je ajouter un message personnalisé?**

Oui. Vous pouvez personnaliser votre envoi avec un message et un visuel destiné au destinataire.

## **Quand la carte-cadeau est-elle envoyée?**

Vous devez sélectionner la date à laquelle vous voulez que la carte-cadeau soit envoyée. Selon les paramètres des marchands, le système pourrait ne pas vous permettre de la récupérer maintenant et de devoir choisir une date ultérieure pour la recevoir.

Le lien de réclamation envoyé au destinataire nécessite une réclamation dans un délai de 30 jours. Des rappels automatiques sont envoyés durant cette période.

Si la carte-cadeau n'est pas réclamée dans le délai prescrit, elle est automatiquement renvoyée à l'acheteur. Celui-ci pourra alors :

- la réclamer
- la télécharger
- la renvoyer au destinataire au besoin

## **Puis-je planifier l'envoi à une date précise?**

Oui, il est possible de programmer l'envoi pour une date ultérieure.

## **Y a-t-il des restrictions à l'achat de cartes?**

Les montants minimum et maximum d'achat pour les cartes virtuelles sont à la discrétion du marchand.

Vous pouvez acheter plusieurs cartes à la fois, en autant que le total des montants des cartes n'excède pas la limite maximale autorisée par le marchand. Par exemple, si la limite est de 100\$, vous pourrez acheter deux cartes de 50\$ dans une même transaction.

## **Puis-je acheter des cartes-cadeaux virtuelles pour mon entreprise?**

Oui, il nous fera plaisir de vous aider à vous procurer des cartes-cadeaux pour votre entreprise. Contacter notre service à la clientèle, ils pourront vous conseiller sur la meilleure méthode lors de commandes plus volumineuses. 📧 [info@freebeespay.com](mailto:info@freebeespay.com) ou 1-888-509-0335

## Réception de la carte-cadeau

### Je n'ai pas reçu ma carte-cadeau. Que dois-je faire?

Nous vous recommandons de :

- vérifier vos courriels indésirables (spam/junk)
- vérifier l'adresse courriel utilisée lors de l'achat
- consulter les onglets Promotions ou Notifications (Gmail)

Si vous ne trouvez toujours pas votre carte-cadeau, contactez notre service à la clientèle avec votre preuve d'achat 📧 [info@freebeespay.com](mailto:info@freebeespay.com) ou 1-888-509-0335

### Le destinataire n'a pas reçu la carte-cadeau.

Dans la majorité des cas, le courriel se trouve dans les dossiers indésirables. Il nous est également possible de renvoyer la carte-cadeau au destinataire, contactez notre service à la clientèle 📧 [info@freebeespay.com](mailto:info@freebeespay.com) ou 1-888-509-0335

### Puis-je renvoyer une carte-cadeau?

Oui. Il est généralement possible de la renvoyer au destinataire. Contactez notre service à la clientèle

### J'ai bien reçu le message pour réclamer ma carte-cadeau, mais je n'ai pas la réponse à la question secrète?

Vous pouvez communiquer avec la personne qui a acheté la carte-cadeau afin de connaître la réponse à la question secrète. Si vous avez-vous-mêmes fait l'achat ou que la réponse tentée ne fonctionne pas, veuillez contacter le service à la clientèle

📧 [info@freebeespay.com](mailto:info@freebeespay.com) ou 1-888-509-0335

## Utilisation de la carte-cadeau

### Comment utiliser ma carte-cadeau?

Présentez simplement le PDF contenant votre carte-cadeau :

- directement sur votre téléphone mobile
- ou en version imprimée

Le marchand pourra le scanner ou entrer le numéro manuellement.

### **Puis-je utiliser ma carte-cadeau en plusieurs transactions?**

Oui. Si le solde de la carte le permet, celui-ci sera ajusté après chaque utilisation.

### **Comment vérifier le solde de ma carte-cadeau?**

Le solde peut généralement être consulté directement auprès du marchand participant. Certains marchands offrent aussi un outil en ligne permettant de vérifier le solde en entrant le numéro de la carte-cadeau. Consultez le site web du marchand pour voir si cette option est disponible.

### **Puis-je ajouter de l'argent sur une carte-cadeau virtuelle?**

Non. Les cartes virtuelles ne sont pas rechargeables.

## **Expiration et remboursements**

### **Est-ce que les cartes-cadeaux expirent?**

La valeur monétaire d'une carte-cadeau n'expire pas, conformément aux lois applicables.

Cependant, le lien de réclamation envoyé au destinataire nécessite une réclamation dans un délai de 30 jours. Des rappels automatiques sont envoyés durant cette période.

Si la carte-cadeau n'est pas réclamée dans le délai prescrit, elle est automatiquement renvoyée à l'acheteur. Celui-ci pourra alors :

- la réclamer
- la télécharger
- la renvoyer au destinataire au besoin

### **Les cartes-cadeaux virtuelles ont-elles un frais?**

Oui, conformément à la loi sur la protection du consommateur, lorsqu'il y a une/des options de personnalisation de la carte. Le frais est de 1.50\$ + 0,50\$ par cartes + taxes (sur le frais de service uniquement) par transaction.

## **Puis-je obtenir un remboursement?**

Les cartes-cadeaux sont généralement non remboursables et non échangeables après l'achat (une fois la carte réclamée), sauf en cas d'erreur technique ou situation exceptionnelle. Si vous croyez être dans l'une de ces situations, veuillez contacter le service à la clientèle 📧 [info@freebeespay.com](mailto:info@freebeespay.com) ou 1-888-509-0335

## **Que se passe-t-il si je supprime mon courriel par erreur?**

Contactez notre service à la clientèle ([info@freebeespay.com](mailto:info@freebeespay.com) ou 1-888-509-0335) avec :

- votre nom
- l'adresse courriel utilisée lors de l'achat
- votre numéro de confirmation (si disponible)

Nous pourrions vous aider à retrouver votre carte-cadeau.

## **Sécurité et assistance**

### **Les transactions sont-elles sécurisées?**

Oui. Toutes les transactions effectuées via FREEBEES utilisent des systèmes de paiement sécurisés afin de protéger vos informations personnelles et bancaires.

### **Que faire si ma carte-cadeau ne fonctionne pas?**

Veuillez contacter notre équipe de support ([info@freebeespay.com](mailto:info@freebeespay.com) ou 1-888-509-0335) en fournissant :

- le numéro de la carte-cadeau
- une capture d'écran du message d'erreur (si applicable)
- votre preuve d'achat

**Si notre FAQ ne répond pas à vos interrogations ou si vous avez besoin d'assistance supplémentaire, veuillez communiquer avec notre service à la clientèle.**

**[info@freebeespay.com](mailto:info@freebeespay.com) ou 1-888-509-0335**