

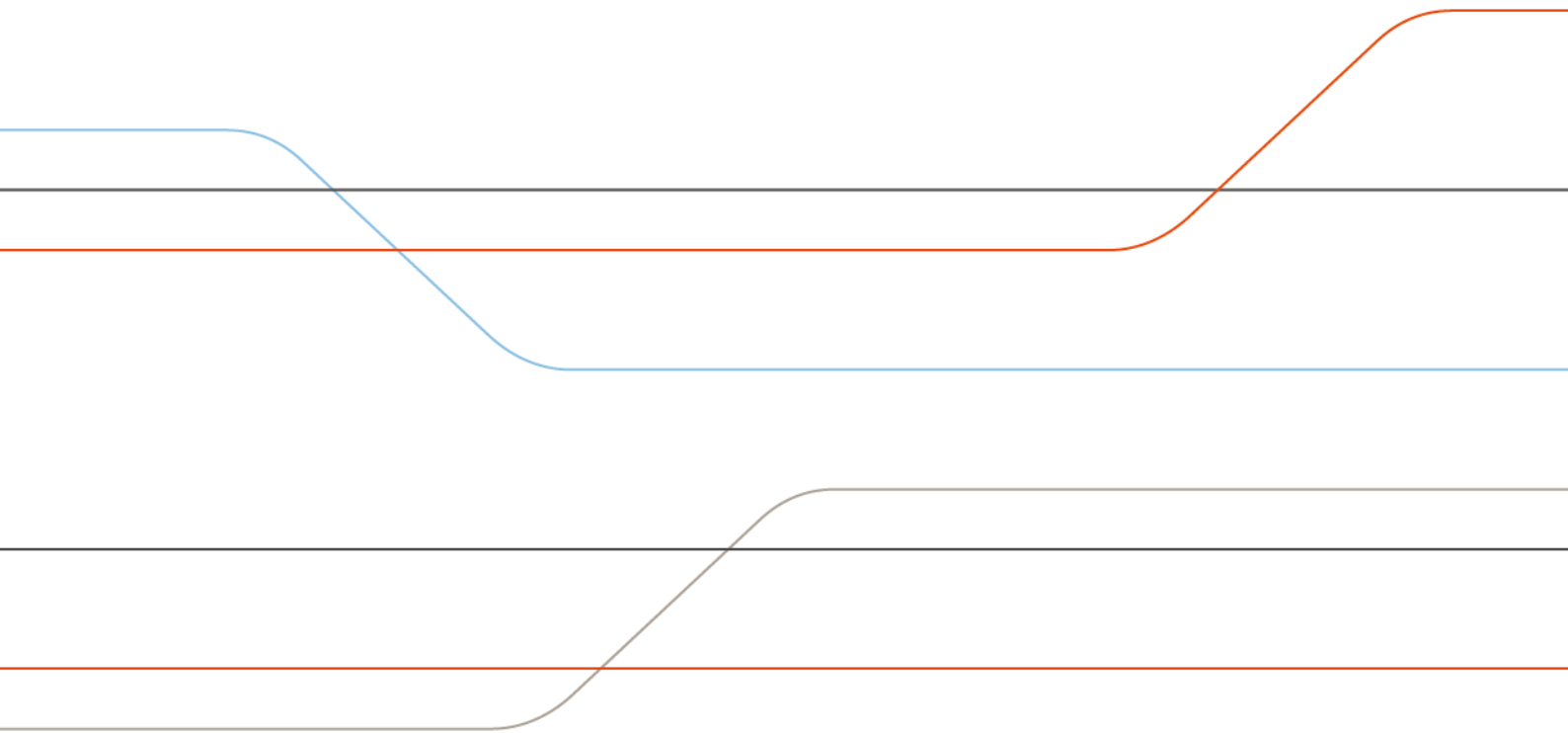


Payment Services

# Giftcard Easy Webshop

FAQs

Version 1.0



## Table des matières

<b>1</b>	<b>Compte client – Généralités</b> .....	<b>3</b>
1.1	Que dois-je faire si j'ai oublié mon mot de passe?.....	3
1.2	De quoi ai-je besoin pour acheter sur la boutique en ligne? .....	3
1.3	Qui puis-je contacter en cas de questions? .....	3
1.4	J'aimerais commander le produit Giftcard Easy, mais mon terminal provient d'un autre fournisseur. A qui puis-je m'adresser? .....	3
<b>2</b>	<b>Commande en ligne</b> .....	<b>4</b>
2.1	Faut-il impérativement s'inscrire pour pouvoir commander sur la boutique en ligne?.....	4
2.2	Dois-je obligatoirement télécharger un logo ou un nom de société à imprimer au verso de la carte? .....	4
2.3	Quel format pour le logo à imprimer sur la carte?.....	4
2.4	Et si je n'ai pas de logo? .....	4
2.5	Est-il possible de modifier après coup le contenu de son panier? .....	4
2.6	Puis-je enregistrer mon panier? .....	4
2.7	Existe-t-il un nombre minimal pour la commande des cartes-cadeaux?.....	4
2.8	Existe-t-il un nombre minimal pour la commande d'emballages? .....	4
2.9	Comment savoir si ma commande est bien passée? .....	4
2.10	Puis-je annuler ma commande? .....	4
<b>3</b>	<b>Paiement et facturation</b> .....	<b>5</b>
3.1	Comment puis-je modifier mon adresse de facturation?.....	5
3.2	Quels modes de paiement proposez-vous? .....	5
3.3	Quand recevrai-je une facture? .....	5
<b>4</b>	<b>Expédition et livraison</b> .....	<b>5</b>
4.1	Comment modifier mon adresse de livraison? .....	5
4.2	Quels sont les délais de livraison?.....	5
4.3	Est-il possible de choisir la date de livraison? .....	5
4.4	Serai-je averti(e) de l'expédition de ma commande?.....	5
<b>5</b>	<b>Retour et réclamation</b> .....	<b>5</b>
5.1	Puis-je renvoyer les cartes dont je n'ai pas besoin? .....	5
<b>6</b>	<b>Sécurité des données</b> .....	<b>5</b>
6.1	Le transfert de mes données est-il sécurisé? .....	5

## **1 Compte client – Généralités**

### **1.1 Que dois-je faire si j'ai oublié mon mot de passe?**

Cliquez sur le lien: «Mot de passe oublié?» dans la fenêtre de connexion. Dans le champ prévu à cet effet, saisissez votre adresse e-mail et cliquez sur «Modifier».

Vous recevrez alors un e-mail contenant un lien qui vous permettra de définir un nouveau mot de passe.

### **1.2 De quoi ai-je besoin pour acheter sur la boutique en ligne?**

Pour tout achat en ligne, il vous faut un ordinateur connecté à Internet, un smartphone ou une tablette, et une carte de crédit en cours de validité. Vous devez en outre être client de SIX Payment Services en Suisse.

### **1.3 Qui puis-je contacter en cas de questions?**

Notre service à la clientèle se tient à votre disposition tous les jours, aux heures de bureau:

composez le 0848 832 000 ou écrivez à [customerservice.ch@six-payment-services.ch](mailto:customerservice.ch@six-payment-services.ch).

### **1.4 J'aimerais commander le produit Giftcard Easy, mais mon terminal provient d'un autre fournisseur. A qui puis-je m'adresser?**

Notre Lead Management se tient à votre disposition tous les jours, aux heures de bureau, au 0848-663 333.

## **2 Commande en ligne**

### **2.1 Faut-il impérativement s'inscrire pour pouvoir commander sur la boutique en ligne?**

Oui. L'inscription présente un avantage: vos données seront déjà présentes à votre prochaine visite et vous n'aurez plus besoin de les saisir.

### **2.2 Dois-je obligatoirement télécharger un logo ou un nom de société à imprimer au verso de la carte?**

Oui, un logo ou un nom de société permet de personnaliser la carte. Votre client saura au premier coup d'œil chez quel marchand il peut faire valoir sa carte-cadeau.

### **2.3 Quel format pour le logo à imprimer sur la carte?**

Le logo doit être fourni au format jpeg ou jpg.

### **2.4 Et si je n'ai pas de logo?**

Vous pouvez télécharger le nom de votre société sous forme de fichier jpeg/jpg.

### **2.5 Est-il possible de modifier après coup le contenu de son panier?**

Oui. Jusqu'au traitement définitif de la commande, vous avez encore la possibilité de modifier le nombre d'articles ou d'en supprimer. Important: après vos modifications, vous devrez mettre à jour votre panier.

### **2.6 Puis-je enregistrer mon panier?**

Vous avez la possibilité bien pratique d'enregistrer vos articles sur une liste personnelle dans votre compte client. Sur la page de détail des articles, cliquez sur l'option «Noter»: l'article est ajouté à votre liste. Cela vous permet d'établir la liste de vos articles préférés en toute quiétude, de l'enregistrer, de l'envoyer à des amis ou de l'imprimer en vue de votre prochaine visite sur la boutique en ligne. Et si vous vous décidez pour un achat en ligne, vous pouvez naturellement transférer à tout moment les articles de la liste de souhaits dans le panier.

### **2.7 Existe-t-il un nombre minimal pour la commande des cartes-cadeaux?**

Oui. Pour le format standard, la commande minimale est de 100 unités. Pour les cartes personnalisées, le nombre minimal à commander est de 1000 unités. Les frais d'expédition s'élèvent à CHF 30.00 par commande.

### **2.8 Existe-t-il un nombre minimal pour la commande d'emballages?**

Oui, la commande minimale d'emballages s'élève à 100 unités par couleur.

### **2.9 Comment savoir si ma commande est bien passée?**

Après la soumission de votre commande sur la boutique en ligne, vous recevrez une confirmation automatique par e-mail.

### **2.10 Puis-je annuler ma commande?**

Non, il est malheureusement impossible d'annuler une commande. Nous tenons en effet à ce que chaque commande soit traitée le plus rapidement possible. C'est la raison pour laquelle nous la déclenchons immédiatement.

## **3 Paiement et facturation**

### **3.1 Comment puis-je modifier mon adresse de facturation?**

A la deuxième étape du processus de commande, vous pouvez utiliser une adresse de facturation existante ou en saisir une nouvelle.

### **3.2 Quels modes de paiement proposez-vous?**

Le paiement de la commande sur la boutique en ligne peut s'effectuer par carte de crédit (Mastercard, VISA, American Express, Diners) ou par PostFinance Card.

### **3.3 Quand recevrai-je une facture?**

Le disagio et les frais de service (redevance mensuelle) vous sont facturés tous les trimestres.

## **4 Expédition et livraison**

### **4.1 Comment modifier mon adresse de livraison?**

A la troisième étape du processus de commande, vous pouvez utiliser une adresse de livraison existante ou en saisir une nouvelle.

### **4.2 Quels sont les délais de livraison?**

Si vous commandez des cartes-cadeaux avec l'un des thèmes existants, le délai de livraison est de trois semaines à compter de la commande; les cartes personnalisées sont également livrées en trois semaines environ à compter du bon à tirer.

### **4.3 Est-il possible de choisir la date de livraison?**

Pour l'instant, nous ne pouvons malheureusement pas vous proposer de choisir la date de livraison.

### **4.4 Serai-je averti(e) de l'expédition de ma commande?**

Oui. Dès que le colis contenant votre commande sera expédié, vous en serez informé(e) par e-mail.

## **5 Retour et réclamation**

### **5.1 Puis-je renvoyer les cartes dont je n'ai pas besoin?**

Comme les cartes sont personnalisées au nom de votre entreprise, vous ne pouvez prétendre à aucun droit de retour.

## **6 Sécurité des données**

### **6.1 Le transfert de mes données est-il sécurisé?**

Le Giftcard Webshop de SIX fait naturellement appel à des mécanismes de protection des données. Toutes les commandes sont chiffrées par la technologie SSL. Qui plus est, nous ne transmettons jamais les données de nos clients, nous les utilisons exclusivement pour nos besoins en interne.