Conditions générales d'utilisation de la Carte-Cadeau
Du centre commercial CAP EMERAUDE

1. Champ d'application

1.1 Les présentes conditions générales d'utilisation de cette Carte-Cadeau (les « **Conditions générales**») s'appliquent à tout acheteur (l'« **Acheteur** ») et à tout titulaire (le « **Titulaire** » ; l'Acheteur et le Titulaire étant également désignés conjointement par « **Vous** ») de cette Carte-Cadeau (la « **Carte-Cadeau** »). En achetant et/ou en détenant la Carte-Cadeau, vous acceptez les présentes Conditions générales.

1.2 La Carte-Cadeau, qu'elle soit physique ou numérique, est émise par Cap Emeraude, dont le siège social est situé au 1380 Boulevard des Crêtes du Revermont, 01000 Bourg en Bresse, France par l'intermédiaire d'un prestataire de services techniques, Giftify SA, Cantersteen 47, 1000 Bruxelles, Belgique, qui utilise son interface technique.

1.3 La Carte-Cadeau, qu'elle soit physique ou numérique, est émise et achetée uniquement dans une devise déterminée. La Carte-Cadeau doit être achetée dans la devise ayant cours légal dans le pays où elle est émise (Euros – EUR).

1.4 Aucun montant supplémentaire ne peut être ajouté sur la Carte-Cadeau après l'achat initial, sauf dans le cas où un Commerçant rembourse une transaction sur la Carte-Cadeau. Les présentes Conditions générales sont disponibles en ligne à l'adresse capemeraude.giftify.me

1.5 Vous pouvez en demander une copie à tout moment pendant la durée du présent contrat.

1.6 La Carte-Cadeau n'est pas un produit réglementé et n'est dès lors pas soumise aux règlements relatifs à l'argent électronique ni aux règlements relatifs aux services de paiement.

2. Définitions

2.1 « Carte-Cadeau » désigne le produit consistant en une carte prépayée physique ou numérique proposée selon les présentes Conditions générales d'utilisation.

2.2 « Acheteur/ titulaire » désigne la partie contractante qui demande ou acquiert une Carte-Cadeau et en fait usage. Le titulaire de la carte peut être ou non l'Acheteur de la Carte-Cadeau.

2.3 « Centre Commercial / Vendeur » désigne l'établissement où l'Acheteur peut acquérir la Carte-Cadeau et dans les locaux duquel la Carte-Cadeau peut être utilisée.

2.4 « Commerçants » désigne les différents établissements où des services sont fournis aux titulaires de Carte-Cadeau et qui sont autorisés à accepter ladite Carte-Cadeau.

2.5 « Réseau limité » désigne les établissements sélectionnés en vertu de l'article 2.4 du présent document.

3. Achat, activation et utilisation de la Carte-Cadeau

3.1. Achat de la Carte-Cadeau

Vous pouvez acheter une Carte Cadeau de plusieurs manières :

3.1.1. Au Centre Commercial, à l'accueil du Centre Commercial ou via une borne automatique (le cas échéant), en utilisant une carte de crédit ou de débit,

3.1.2. En ligne, via le lien capemeraude.giftify.me, en utilisant une carte de crédit ou de débit acceptée, et en choisissant soit :

3.1.2.1. Une Carte Cadeau physique, livrée à une adresse postale ou retirée directement au Centre Commercial ; ou

3.1.2.2. Une Carte Cadeau dématérialisée, accessible via l'application mobile de Giftify (Giftify App).

Pour chacune des options ci-dessus, vous recevrez par email les informations correspondantes, incluant les instructions permettant de retirer la Carte Cadeau sous forme physique ou dématérialisée, et celles permettant de l'activer en cas de livraison à domicile.

3.2. Activation de votre Carte Cadeau

3.2.1. La Carte Cadeau retirée physiquement à l'accueil du Centre Commercial, via une borne automatique, ou récupérée sous forme dématérialisée via l'application mobile de Giftify, est activée et peut être utilisée immédiatement.

3.2.2. La Carte Cadeau envoyée à une adresse postale doit être activée après sa réception, pour des raisons de sécurité.
Pour ce faire, vous devez suivre les instructions reçues par email et vous rendre sur :
capemeraude.giftify.me, puis saisir la référence de la commande reçue par email ainsi que les informations de la Carte Cadeau figurant au dos de ladite/desdites cartes, dont certaines peuvent être dissimulées sous une zone à gratter.
3.3. Durée de validité de la Carte Cadeau
La Carte Cadeau est valable pendant une durée de douze (12) mois à compter de la date d'achat.
Tout solde non utilisé expirera à l'issue de cette période.
3.4. Dématérialisation de la Carte Cadeau
3.4.1. Si vous disposez d'une Carte Cadeau physique, vous pouvez choisir de la dématérialiser via l'application mobile Giftify.
3.4.2. Cette option vous permet d'ajouter une version digitale de votre Carte Cadeau dans le portefeuille électronique de votre mobile (Apple Wallet ou Google Wallet) et d'effectuer des paiements sans contact.
3.4.3. Dans ce cas, les deux versions de la Carte Cadeau (physique et digitale) resteront utilisables.
3.5. Informations importantes
Nous nous réservons le droit de refuser la vente ou la distribution d'une Carte Cadeau, sans avoir à en indiquer le motif et sans qu'aucune indemnisation ne puisse être réclamée

4. Utilisation de la Carte-Cadeau

Carte-Cadeau physique

4.1 La Carte-Cadeau peut être utilisée par le Titulaire de la carte ou être remise à une autre personne (nouveau Titulaire) qui la reçoit en cadeau. Lors de la remise de la Carte-Cadeau, le nouveau Titulaire doit se conformer aux conditions générales d'utilisation de la Carte-Cadeau.

4.2 La Carte-Cadeau doit être utilisée uniquement chez un Commerçant participant dans les locaux du Centre Commercial dont le nom figure au dos de la Carte-Cadeau.

4.3 La Carte-Cadeau est destinée exclusivement à une utilisation auprès des commerçants et points de vente participants du Centre Commercial, et uniquement pour des transactions effectuées en présence du Titulaire de la Carte-Cadeau.

4.4 Nous ne pouvons garantir que la Carte-Cadeau sera acceptée par tous les commerçants. Nous vous conseillons de vérifier auprès de chaque commerçant avant toute transaction.

4.5 Le montant de chaque achat que vous effectuez sera déduit de votre solde.

4.6 Si les fonds disponibles sur la Carte-Cadeau sont entièrement utilisés et qu'un achat dépasse le solde restant, vous pouvez utiliser un autre moyen de paiement accepté, tel qu'une carte de crédit ou de débit ou de l'argent liquide, pour régler le montant restant, sous réserve que le commerçant accepte plusieurs moyens de paiement.

4.6.1 Si le montant d'un achat dépasse les fonds disponibles ou les plafonds de la Carte-Cadeau, la transaction sera rejetée.

4.6.2 Aucun montant supplémentaire ne peut être ajouté sur la Carte-Cadeau après l'achat.

4.7 La Carte-Cadeau n'est pas une carte de débit rattachée à un compte bancaire. Les montants chargés sur la Carte-Cadeau ne généreront aucun intérêt.

4.8 Vous ne pouvez pas utiliser votre Carte-Cadeau pour :

4.8.1 les paiements périodiques préalablement autorisés ;

4.8.2 les transactions réalisées en dehors du Centre Commercial ;

4.8.3 les transactions en ligne, même sur les sites web des distributeurs du Centre Commercial ;

4.8.4 les opérations en espèces, y compris les remboursements en espèces, les retraits bancaires, les virements postaux, les chèques de voyage, les retraits d'argent, les devises étrangères ou les opérations de change ; ou

4.8.5 toute fin illégale.

4.9 Votre Carte-Cadeau ne peut pas être utilisée dans toute situation où le Commerçant/Centre Commercial ne peut obtenir une autorisation en ligne garantissant la présence de fonds suffisants pour effectuer la transaction.

4.10 Le Centre Commercial décline toute responsabilité quant à la qualité, la sécurité, la légalité ou tout autre aspect lié aux biens ou services achetés avec la Carte-Cadeau.

4.11 La Carte-Cadeau ne peut être ni échangée ni revendue et ne peut donner lieu au paiement d'une quelconque contrepartie monétaire.

4.12 Il vous est interdit de modifier la Carte-Cadeau, ou les services connexes fournis dans le cadre de l'utilisation de la Carte-Cadeau.

4.13 Nous nous réservons le droit de bloquer, suspendre ou restreindre l'utilisation de votre Carte-Cadeau dans les cas suivants :

4.13.1 Lorsque la sécurité de votre Carte-Cadeau ou du numéro de votre Carte-Cadeau est en jeu ;

4.13.2 En cas de suspicion d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse de votre Carte-Cadeau. Dans la mesure du possible, nous vous informerons avant de bloquer, suspendre ou restreindre l'utilisation de votre Carte-Cadeau. L'obligation de vous informer ne s'applique pas lorsque des mesures de sécurité raisonnables sont compromises ou lorsqu'elle serait contraire à la loi.

4.14 Pour limiter le risque de fraude, de blanchiment d'argent ou de toute autre forme de criminalité financière, des renseignements personnels supplémentaires et une preuve d'identité peuvent être exigés avant l'activation d'une vente en ligne.

4.15 Si le Titulaire ne présente pas les preuves demandées ou si elles ne nous satisfont pas (à notre seule discrétion), nous nous réservons le droit de ne pas émettre de Carte-Cadeau. Cette décision est sans appel et nous n'avons aucune obligation de justifier ce refus.

Carte-Cadeau numérique

Si vous avez ajouté votre carte de paiement à un portefeuille numérique, veuillez vous référer aux conditions générales applicables selon que vous utilisez un appareil Apple ou Android :

- CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DES CARTES-CADEAUX AVEC L'APPLICATION GIFTIFY ET APPLE PAY
- CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DES CARTES-CADEAUX AVEC L'APPLICATION GIFTIFY ET GOOGLE PAY

5. Opérations de paiement

5.1. Le Centre Commercial est en droit de supposer que vous autorisez une transaction lorsque la bande magnétique de la Carte-Cadeau est scannée chez le Commerçant ou lorsque le Commerçant reçoit des informations appropriées pour permettre l'exécution de la transaction.

5.2. Une transaction ne peut être annulée une fois qu'elle a été transmise avec votre autorisation. Parmi les motifs de refus courants :

5.2.1. Dépassement des fonds disponibles sur la Carte-Cadeau ; ou

5.2.2. Existence de motifs raisonnables justifiant l'annulation par le Centre Commercial de la transaction en vertu des règles du système de paiement (Visa ou Mastercard) pour lequel votre Carte-Cadeau a été émise ; ou

5.2.3. Existence de motifs raisonnables amenant le Centre Commercial à estimer qu'une telle action est nécessaire pour se conformer à une obligation légale.

5.3. Le Centre Commercial ne peut effectuer de transactions en cas de force majeure ou de problèmes techniques imputables au Centre Commercial, à Giftify ou au Commerçant.

5.4. Les Commerçants participants ne sont pas des affiliés ou des agents de Giftify, ni du Centre Commercial.

5.5. Giftify/le Centre Commercial n'est pas responsable de la sécurité, la légalité, la qualité ou tout autre aspect lié aux biens et/ou services achetés avec une Carte-Cadeau.

5.6. Giftify/le Centre Commercial n'est pas responsable de l'insatisfaction à l'égard des biens et/ou services achetés avec une Carte-Cadeau.

5.6.1. Les plaintes provenant du Titulaire concernant son insatisfaction à l'égard des biens et/ou services achetés avec une Carte-Cadeau ne sont pas acceptées.

5.6.2. En cas d'insatisfaction à l'égard des biens et/ou services achetés avec la Carte-Cadeau, le Titulaire doit s'adresser directement au Commerçant concerné. Les retours ou les échanges d'articles achetés sont assujettis aux politiques individuelles et aux règlements applicables de chaque Commerçant concerné. Il est à noter que certains Commerçants peuvent demander la présentation du reçu pour les retours de marchandises.

5.6.3. Si un retour et/ou un échange entraîne un crédit sur la Carte-Cadeau, il se peut que le montant correspondant ne puisse pas être utilisé pendant une période pouvant aller jusqu'à 10 jours ouvrables.

5.6.4. Si un Titulaire soumet une plainte pour remboursement en raison de fonds qui ne s'affichent pas sur la Carte-Cadeau, on lui demandera de fournir une preuve du remboursement,

généralement sous la forme d'un ticket produit par le Commerçant. Si le Titulaire est incapable de fournir une preuve du remboursement, nous l'inviterons à demander cette preuve au Commerçant avant de contacter le service clientèle. La preuve du remboursement permet à Giftify de répondre efficacement à la demande et de résoudre le problème.

5.7. Les plaintes relatives aux transactions pour motifs frauduleux, y compris, mais sans s'y limiter, le vol ou la perte des informations de la Carte-Cadeau ou de la Carte-Cadeau physique, ne seront pas acceptées. Nous redirigerons les Titulaires vers notre politique de perte et vol (voir le Point 11 du présent document).

5.8. Les Titulaires ont 15 jours calendaires pour soumettre une plainte à partir de la date de la transaction. Pour lancer ce processus, veuillez consulter le Point 11 « Service clientèle » du présent document.

5.9. Dans certains cas, une transaction peut être initiée, mais non achevée (autorisation en attente), ce qui peut entraîner la déduction de la valeur de la Carte-Cadeau malgré le rejet de ladite transaction.

5.9.1. Dans cette situation, vous devez contacter le service clientèle et présenter une preuve que la transaction a été refusée et/ou annulée.

5.9.2. Giftify se réserve le droit d'imposer une période d'attente (gel) de 10 jours ouvrables avant de restituer le montant bloqué sur votre Carte-Cadeau.

6. Opérations en devises étrangères

La Carte-Cadeau est destinée à être utilisée dans la même devise que celle dans laquelle elle a été achetée. Le Vendeur a le droit de refuser des transactions à sa discrétion.

7. Vérification du solde

Pour vérifier le solde disponible sur votre Carte ou passer en revue vos opérations, veuillez consulter le site web capemeraude.giftify.me ou, selon les disponibilités, appeler ou visiter le point de vente du Centre Commercial ou scanner le code QR au dos de la carte.

8. Remboursement

Votre Carte-Cadeau, qu'elle soit physique ou numérique, n'est pas soumise à la réglementation applicable aux émetteurs de monnaie électronique et, par conséquent, vous n'avez droit à aucun remboursement du solde de la carte.

9. Expiration de la Carte

9.1. Votre Carte-Cadeau, qu'elle soit physique ou numérique, ainsi que le solde chargé sur celle-ci, expire douze (12) mois après la date d'achat de la Carte-Cadeau. À cette date, la Carte-Cadeau cesse de fonctionner et ne peut plus être utilisée comme moyen de paiement.

9.2. La période de validité débute à partir de la date d'achat de la Carte-Cadeau en utilisant l'une des formules mentionnées au Point 3.1 du présent document.

9.3. La date d'expiration est disponible sur le site web capemeraude.giftify.me. Vous pouvez également la consulter au Centre Commercial.

9.4. Une fois votre Carte-Cadeau expirée, vous ne pourrez plus utiliser les fonds restants. Vous n'aurez droit à aucun remboursement du solde de votre Carte.

10. Service clientèle

Pour toute question relative à une Carte-Cadeau, veuillez adresser vos demandes au service clientèle à l'adresse e-mail suivante : www.cap-emeraude.fr/informations-pratiques-et-acces-au-centre-commercial ou par téléphone 04 74 22 54 41

11. Précautions de sécurité

11.1. Utilisez la Carte-Cadeau ou son numéro uniquement pour effectuer (ou vous engager à effectuer) une transaction.

11.2. Si votre Carte-Cadeau est perdue ou volée, ou si vous suspectez une utilisation frauduleuse de votre Carte (ou de son numéro), vous devez :

11.2.1. consulter le Point 10 « Service clientèle » pour signaler la perte ou le vol d'une Carte-Cadeau;

11.2.2. cesser immédiatement d'utiliser votre Carte-Cadeau et son numéro.

11.3. Si vous retrouvez la Carte-Cadeau après avoir signalé sa perte, son vol ou son utilisation frauduleuse, vous devez la détruire et en informer Giftify dans les plus brefs délais.

11.4. Vous serez responsable de toute utilisation de votre Carte-Cadeau jusqu'à ce que son blocage ait été confirmé par e-mail par le Centre Commercial ou Giftify.

11.5. Le Centre Commercial n' est pas responsable des fonds volés ou utilisés frauduleusement résultant de la perte ou du vol de Cartes-Cadeaux.

11.6. Si votre Carte-Cadeau, ou toute Carte Cadeau de remplacement, est perdue ou volée, vous pouvez, après avoir signalé la perte ou le vol, demander une Carte de remplacement auprès du Vendeur.
La délivrance d'une Carte Cadeau de remplacement est subordonnée à la fourniture d'une preuve de paiement du montant chargé. À défaut, aucune Carte de remplacement ne pourra être émise.
Le solde restant sur la Carte Cadeau perdue ou volée sera transféré sur la Carte Cadeau de remplacement, sous réserve du paiement des frais indiqués dans le tableau récapitulatif figurant à la fin du présent document.

11.7. Nous déclinons toute responsabilité en cas de :

11.7.1. circonstance anormale ou imprévisible, comme une défaillance des systèmes informatiques qui survient pour des raisons indépendantes de notre volonté, si cela altère notre capacité à fournir nos services ;

11.7.2. refus par tout Commerçant d'accepter votre Carte ou votre numéro de Carte (ou retard d'acceptation de la part du Commerçant).
En cas d'erreurs concernant les transactions, contactez le service clientèle conformément au Point 10 du présent document.

11.8. Si votre Carte-Cadeau ne fonctionne pas correctement, notamment en raison d'un endommagement, vous pouvez en obtenir une nouvelle au point de vente du Centre Commercial. Dans ce cas, le transfert des fonds restants de la Carte-Cadeau endommagée vers la Carte-Cadeau de remplacement est effectué gratuitement, conformément au tableau récapitulatif figurant à la fin du présent document.

11.9. En tout état de cause, notre responsabilité est limitée au solde de la Carte.

11.10. Le solde déjà utilisé avant le blocage de la Carte-Cadeau ne peut être remboursé.

11.11. Toute utilisation qui enfreint les présentes Conditions générales peut entraîner le blocage de votre Carte-Cadeau.

12. Modification des Conditions générales d'utilisation

12.1. Les Conditions générales d'utilisation, ainsi que les prix et les frais additionnels, peuvent être modifiés à tout moment.

12.2. En cas de modification, les conditions générales d'utilisation applicables sont celles en vigueur à la date d'achat de la Carte-Cadeau.

13. Plaintes et litiges

13.1. Pour soumettre une plainte ou résoudre d'autres problèmes liés à ces Conditions générales, veuillez contacter le Centre commercial.

13.2. Avant d'engager toute procédure contentieuse, une solution à l'amiable sera recherchée. Le consommateur peut également consulter la plateforme d'information sur le règlement des litiges de la Commission européenne accessible à l'adresse suivante : https://consumer-redress.ec.europa.eu/index_fr .

14. Confidentialité

14.1. Si des renseignements personnels sont recueillis, Giftify SA et le Centre Commercial s'engagent à prendre toutes les mesures nécessaires pour protéger la confidentialité des données du Titulaire de la carte. Toutes les informations personnelles recueillies sont utilisées uniquement en conformité avec la législation en vigueur et le règlement relatif à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel (Règlement UE 2016/679 du Parlement européen).

15. Droits d'annulation

15.1. Si vous changez d'avis concernant la Carte-Cadeau achetée en ligne et que vous ne l'avez pas utilisée, et que son solde n'a pas changé par rapport au montant initial acheté, vous avez la possibilité de l'annuler dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date d'achat. Il ne vous sera rien facturé pour l'annulation de la Carte pendant cette période. Nous vous rembourserons le solde de la Carte ainsi que tous les frais encourus dans le cadre de l'achat.

15.2. Le remboursement sera effectué dans la même devise que celle associée à votre Carte-Cadeau.

15.3. Pour entamer la procédure d'annulation et de remboursement dans les quatorze (14) jours suivant la date d'achat en ligne de la Carte-Cadeau, vous devez envoyer un e-mail à www.cap-emeraude.fr/informations-pratiques-et-acces-au-centre-commercial et fournir les informations suivantes :

- Référence de la commande
- Date d'achat
- Preuve d'achat
- Nom du Centre Commercial où la Carte a été achetée

Dès réception des documents nécessaires, la demande sera examinée. Il peut s'écouler jusqu'à 15 jours ouvrables à compter de la date de soumission pour que le remboursement soit traité. En l'absence des informations nécessaires, le remboursement ne pourra pas être traité.

16. Tableau récapitulatif

Ce tableau résume les principales caractéristiques et informations du produit. Vous y trouverez également les plafonds et les éventuels frais additionnels qui s'appliquent aux Cartes-Cadeaux.

Frais et plafonds	**Devise**
Frais d'achat de la Carte	Gratuit (mais des frais additionnels par canal de vente peuvent s'appliquer)
Frais de chargement de la Carte avec une carte de crédit ou de débit	Aucun (sauf indication contraire)
Frais de remplacement en cas de problème inhérent au client (détérioration, perte, vol)	10 EUR
Frais d'expédition de carte physique (achat en ligne)	2.50 EUR
Plafonds pour les montants de chargement	
Montant minimum	15 EUR
Montant maximum	150 EUR