

## **FOIRE AUX QUESTIONS**

### **Où puis-je me procurer une carte-cadeau ?**

Les cartes-cadeaux sont disponibles au kiosque du service à la clientèle situé près de l'aire de restauration ou en ligne au <https://espacehello.ca/lespromenades/carte-cadeau>.

### **Y a-t-il des frais pour acheter une carte-cadeau ?**

Non, il n'y a pas de frais d'administration. Cependant, veuillez prendre note qu'après 14 mois d'inactivité, Hello commencera à prélever des frais mensuels de 2,50\$ sur votre carte.

*« Après 14 mois d'inactivité, des frais d'inactivité de 2.50\$ par mois seront appliqués au solde Par Hello, jusqu'à ce que le solde soit utilisé à nouveau ou soit épuisé, sauf si vous avez fait une demande à [support@hellocard.ca](mailto:support@hellocard.ca) avant la fin du 14e mois, auquel cas aucun frais d'inactivité ne sera appliqué jusqu'au 18e mois suivant la date d'achat. »*

Une seule transaction suffit pour réactiver votre carte et éviter de payer ces frais.

### **Quel montant puis-je acheter au kiosque du service à la clientèle?**

La limite quotidienne est de 3 000 \$ par transaction de client. La valeur minimale par carte est de 25\$ et le maximum est 1 000\$.

### **Quels sont les modes de paiement acceptés :**

Débit et crédit (Master Card et Visa)

### **Est-ce que je dois activer ma carte-cadeau Les Promenades Gatineau / Hello ?**

Oui, le bénéficiaire de la carte-cadeau devra activer sa carte-cadeau avant de pouvoir la dépenser chez un commerçant participant.

### **Étapes d'activation**

1. Accéder à la page web pour l'activation. <https://espacehello.ca/instant>
2. Créer ou connecter votre compte (courriel / mot de passe).
3. Saisissez les informations imprimées au dos de la carte (activation sécuritaire).
4. Obtenir le NIP de la carte et la liste des commerces admissibles.
5. Utilisez votre carte Hello dans les commerces admissibles.

Si vous n'avez pas déjà une carte Hello (plastique) associé à votre compte, procédez à la demande en cliquant le bouton Obtenir ma carte. Vous obtiendrez votre carte Hello par la poste dans les 7 à 10 jours ouvrables. Si vous éprouvez des difficultés à activer votre carte-cadeau, veuillez contacter [support@hellocard.ca](mailto:support@hellocard.ca).

## Quel est le solde de ma carte ?

Il y a deux façons de consulter les soldes de sa carte Hello :

- Si la carte a été activée
  - L'utilisateur peut se connecter en ligne sur [www.espacehello.ca](http://www.espacehello.ca) et aller dans la section **Mon compte**
  - Il peut aussi télécharger l'application mobile Hello (liens de téléchargement disponibles sur [hellocard.ca](http://hellocard.ca))
- Si la carte n'a pas été activée
  - L'utilisateur peut aller au kiosque du centre commercial; la console Hello Guest Services permet d'obtenir l'information d'une carte
  - L'utilisateur peut contacter notre service à la clientèle à [support@hellocard.ca](mailto:support@hellocard.ca)

## Quels sont les magasins qui n'acceptent pas la carte-cadeau :

- C.B.I Excellence Physio et Réadaptation
- Clinique Dentaire
- Club Voyages Guertin
- Coiffure Mike
- Éconofitness
- Le Cabin T sans fils
- Le Marché du Store
- Ongles T&T
- The Lash Bar

## Puis-je recharger ma carte ?

Oui, la carte est rechargeable. Seul Hello Network peut ajouter des fonds sur la carte.

## J'ai une carte-cadeau Les Promenades Gatineau/Oxford (American Express), est-ce qu'elle est encore valide.

Oui, plusieurs de nos détaillants acceptent encore cette carte-cadeau, cependant il faut vérifier auprès du détaillant directement. Cependant, nous ne sommes plus responsables lorsque des problèmes surviennent lors des transactions. Si vous avez des problèmes avec cette carte, vous devez communiquer avec Oxford Properties au [giftcards@oxfordproperties.com](mailto:giftcards@oxfordproperties.com) ou avec American Express au 1-888-350-2461. Pour vérifier la balance de votre carte veuillez cliquer [ici](#).

## D'autres informations :

- Vous ne pouvez pas faire de retraits en argent comptant avec la carte.
- Des frais de remplacement de la carte de 10\$ seront exigés.

### **Commandes corporatives**

Que ce soit pour récompenser, encourager ou simplement témoigner votre reconnaissance envers vos employés, offrez leur la carte-cadeau rechargeable et flexible des Promenades Gatineau.

- **Rechargeable à souhait**
- **Utilisable dans une multitude de boutiques**
- **Flexible et personnalisée selon vos besoins**

Pour les commandes d'entreprises, contactez-nous au [info@promenadesgatineau.com](mailto:info@promenadesgatineau.com) ou par téléphone au 819-568-1158

Si vous souhaitez passer la commande en ligne, cliquez [ici](#).

### **D'autres questions ?**

Pour toute information supplémentaire, n'hésitez pas à contacter notre équipe à l'adresse suivante : [info@promenadesgatineau.com](mailto:info@promenadesgatineau.com) ou par téléphone 819-568-1158.