**Standaard Q&A voor op de website.**

**Graag <Invullen> en aanvullen door de opdrachtgever.**

**Cadeaukaart kopen**

**Waar koop ik de cadeaukaart?**

De fysieke cadeaukaart is te koop bij <invullen>. Kijk voor meer info op deze site onder het kopje deelnemers. De kaart is ook digitaal te koop op deze website.

**Kan ik meerdere cadeaukaarten in één keer kopen?**

Ja, dat kan.

**Kan ik de cadeaukaart cadeau doen in een geschenkverpakking?**

Ja, als je de cadeaukaart fysiek koopt bij de verkooppunten wordt deze geleverd in een aantrekkelijke geschenkverpakking. Bestel je hem digitaal, dan kun je jouw naam, de naam van de ontvanger en een leuk berichtje toevoegen. Dat wordt dan meegeprint op de PDF met de QR-code die je daarna ontvangt.

**Ik wil de cadeaukaart vandaag in huis hebben, kan dat?**

Ja, dat kan. De fysieke cadeaukaart is te koop bij <invullen>.

Een digitale cadeaukaart kan worden aangeschaft via deze site. Deze digitale cadeaukaart wordt vrijwel direct na aanschaf naar het mailadres van de opgegeven ontvanger gestuurd. Check ook de spambox en vul het e-mailadres goed in.

**In welke waarden is cadeaukaart verkrijgbaar?**

Bij de verkooppunten kun je zelf aangeven voor welk bedrag tussen € <> en € <> je een cadeaukaart wilt kopen. De kaart is te koop bij <>. De digitale kaart is alleen te koop in vaste waardes.

**Kaart gebruiken**

**Waar kan ik mijn cadeaukaart besteden?**

Klik hierboven in het hoofdmenu voor een lijst met ondernemers die de kaart accepteren.

**Moet het tegoed op de kaart in één keer worden besteed?**

Nee, de cadeaukaart kan bij meerdere inleverpunten ingewisseld te worden.

**Hoe lang is mijn cadeaukaart geldig?**

De tegoeden die worden aangehouden op de cadeaukaart zijn geldig tot uiterlijk <> jaar na aanschaf. Na die periode kan de cadeaukaart niet meer worden gebruikt.

**Waar kan ik zien tot wanneer mijn cadeaukaart geldig is?**

Benieuwd hoe lang dat jouw cadeaukaart nog geldig is? Dit kun je controleren door in het menu te kiezen voor saldo. Vul vervolgens het nummer in van de code in op je (digitale) cadeaukaart staat.

**Waar kan ik zien hoeveel tegoed ik op mijn cadeaukaart heb staan?**

Het tegoed op jouw cadeaukaart kun je zien door in het menu te kiezen voor saldo en vervolgens het nummer van je cadeaukaart in te vullen. Direct scannen van de QR-code op je telefoon of tablet kan ook. Natuurlijk kun je het saldo ook bij de deelnemende winkels opvragen.

**Hoe betaal ik met mijn cadeaukaart?**

De cadeaukaart werkt heel simpel. Op de cadeaukaart staat een QR-code. Deze wordt in de winkel gescand. Je hoeft niet in een keer het gehele bedrag dat op de cadeaukaart staat uit te geven. En ook niet in één winkel.

**Hoe ontvang ik de online versie van de cadeaukaart?**

De digitale versie van de cadeaukaart is een pdf die je na het bestellen op deze site ontvangt op je opgegeven mailadres (check ook de spambox als je geen mail ontvangen hebt). Op de PDF staat de QR-code geprint die wordt gescand als je de kaart gebruikt om mee te betalen. Je kunt de print met de code meenemen, maar ook op je telefoon laten zien.

**Ik heb een pdf-bestand via de mail gekregen, maar ik heb geen printer.**

Dat is geen probleem. Je kunt je e-mail ook via je telefoon laten zien en af laten scannen.

**Kan ik de cadeaukaart ook inleveren als ik de kaart niet meer heb?**

Om het bedrag van de cadeaukaart te kunnen vaststellen moet de QR-code gelezen worden. Dus zonder kaart of pdf-bestand kan de cadeaukaart niet ingeleverd worden.

**Kan ik de cadeaukaart voor geld inwisselen?**

Nee, de kaart is niet inwisselbaar voor geld.

**Wat gebeurt er bij verlies of diefstal van de cadeaukaart?**

In geval van diefstal of verlies vindt geen vergoeding plaats.

**Overige vragen en vragen deelnemende ondernemers**

**Kan ik mijn bestelling wijzigen?**

Wil je een bestelling van een cadeaukaart die je hebt gedaan wijzigen? Neem dan contact met ons op. Dat kan via <mailadres>. Houd je bestelnummer bij de hand

**Ik heb een klacht, wat kan ik nu doen?**

Heeft u vragen of opmerkingen over het gebruik van de cadeaukaart of problemen bij het gebruik van de kaart, laat ons dit zo spoedig mogelijk weten door contact op te nemen met via <mailadres>.

**Waar vind ik de Algemene Voorwaarden?**

De algemene voorwaarden leest u op deze website.

**Zijn er kosten verbonden aan deelname?**

<Nee, deelname is gratis.>

**Hoe kan ik acceptatiepunt worden?**

De cadeaukaart is er voor lokale ondernemers in <plaatsnaam>. Voor meer informatie over het aanmelden als acceptant voor de cadeaukaart kun je een e-mail sturen naar <mailadres>.

**Wat moet ik doen als iemand een cadeaukaart komt inleveren?**

Er zijn 2 manieren op de kaart af te waarderen:
· Cadeaukaarten scannen via een app op je telefoon of tablet
Ga naar de 'CCV-Connect' app en scan de QR-code met de camera op je telefoon of tablet. Vervolgens kun je in het scherm het gewenste bedrag aangeven dat ingeleverd / afgewaardeerd moet worden.

· Cadeaukaarten accepteren zonder app
Wil je liever accepteren zonder app. Dan kun inloggen op je account via http://benelux.ccvlab.eu/backoffice en het nummer dat bij de QR code op de cadeaukaart staat invoeren.

In jouw account kun je ook jouw bedrijfsinstellingen wijzigen of rapportages inzien

**Op welke systemen kan ik de CCV Connect app downloaden?**

Op alle apparaten die op IOS en Android draaien. Voor IPhone geldt v.a. iOS 11 en voor Android vanaf versie 7.1. Het werkt ook op oudere versies maar daar geeft onze leverancier geen support op.

**Wat is het btw-percentage van de cadeaukaart?**

De cadeaukaart is vrijgesteld van btw. Bij verkoop van de kaart hoeft over de kaartwaarde geen btw te worden afgedragen. Bij besteding van de kaart moet over de ondernemer over de volledige transactiewaarde btw afdragen.

**Hoe verloopt de betaling?**

<naam stad> zorgt voor de verkoop van kaarten in de verkooppunten en via de website. Ook beheren en controleren we de kaarten die worden uitgegeven. Betaling van de geaccepteerde kaarten gebeurt tweewekelijks via overschrijving naar het bij de registratie opgegeven bankrekeningnummer. In het ondernemersdashboard op https://benelux.ccvconnect.eu/backoffice/#/dashboard kunnen de geaccepteerde kaarten worden gevolgd.

**Waar kan ik terecht voor (technische) vragen en storingen**

Je kunt hiervoor contact opnemen met via <mailadres>

**Wat doe ik met de cadeaukaart als een klant deze inlevert?**

Deze worden niet hergebruikt en kunnen daarom worden weggegooid.

**Wat is het verdienmodel?**

<Naam stad> zorgt voor de werking en promotie van de cadeaukaart. De kosten worden gedragen door <invullen of er met een commissie gewerkt wordt / naam stad>. Uiteraard worden de deelnemers tijdig op de hoogte gebracht van wijzigingen in deze opzet.

**Opzegtermijn**

Er wordt vooralsnog geen opzegtermijn gehanteerd. Mocht dit anders worden in de toekomst dan worden deelnemers daar eerst over geïnformeerd.

**Mijn vraag staat hier niet tussen**

Staat je vraag hier niet tussen? Neem dan contact op via <mailadres>.