

## FAQ (Foire aux questions)

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

Les cartes-cadeaux sont disponibles au centre de service à la clientèle près de l'entrée 8 ou en ligne au [Champlain Place | Hello](#).

### 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, 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 5\$ et le maximum est 1 000\$.

### Quels sont les modes de paiement acceptés :

Débit, crédit (Visa et Mastercard) et argent

### Est-ce que je dois activer ma carte-cadeau Place Champlain ?

NON, les cartes sont activées lors de l'achat. Nous recommandons de vous inscrire votre carte. Veuillez noter que les achats en magasin supérieurs à 250 \$ nécessiteront l'enregistrement de la carte et un code NIP.

#### Étapes d'activation

1. Allez à la page web indiqué sur votre carte-cadeau (lien commençant par [gohello.ca/...](http://gohello.ca/)).
2. Si vous n'êtes pas connecté, connectez-vous ou créez votre compte Hello.
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.

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@hello.ca](mailto:support@hello.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 centre de service à la clientèle du centre commercial; la représentative 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 ?

Atlantic Lotto  
Canada Weather Gear  
Dollarama  
Fido  
Mobilink  
Roger's  
Scotiabank  
Starbucks  
Telus  
Tesla  
Tim Horton's  
Walmart- Portrait Studio

### Puis-je recharger ma carte ?

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

### D'autre information :

- 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 de Place Champlain.

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

Pour les commandes d'entreprise, veuillez contacter [mweaver@champlainplace.com](mailto:mweaver@champlainplace.com)

### D'autres questions ?

Pour toute information supplémentaire, n'hésitez pas à contacter notre équipe à l'adresse suivante : [chpcustomerservice@champlainplace.com](mailto:chpcustomerservice@champlainplace.com) ou par téléphone 506-855-6255 poste 202.