

FAQ sur la carte prépayée virtuelle Visa® Joker

Qu'est-ce que la carte prépayée virtuelle Visa Joker?

Où peut-on utiliser la carte prépayée virtuelle Visa Joker?

Quelles sont les restrictions relatives à l'utilisation de la carte prépayée virtuelle Visa Joker sur les sites et les détaillants en ligne en Europe?

Combien de temps prend l'émission en ligne de la carte prépayée virtuelle Visa Joker?

Comment la carte prépayée virtuelle Visa Joker est-elle émise?

Faut-il activer ou enregistrer la carte prépayée virtuelle Visa Joker?

Combien d'argent puis-je charger sur la carte?

Qu'arrive-t-il si je ne reçois pas ma carte prépayée virtuelle Visa Joker?

Comment puis-je utiliser la carte prépayée virtuelle Visa Joker?

Comment puis-je vérifier le solde d'une carte prépayée virtuelle Visa Joker?

La carte prépayée virtuelle Joker est-elle remboursable?

Y a-t-il des restrictions sur la carte prépayée virtuelle Visa Joker?

La carte prépayée virtuelle Visa Joker a-t-elle une date d'expiration ou comporte-t-elle des frais?

Comment puis-je vérifier le solde d'une carte prépayée virtuelle Visa Joker?

Comment puis-je commander une carte prépayée virtuelle Visa Joker?

Comment vérifier l'état d'une commande?

Comment puis-je commander une carte prépayée virtuelle Visa Joker?

Quels modes de paiement acceptez-vous?

RÉPONSES

Qu'est-ce que la carte prépayée virtuelle Visa Joker?

La carte prépayée virtuelle Visa Joker est une carte Visa prépayée à valeur stockée réservée à un usage en ligne. La carte peut être utilisée pour faire des achats en ligne partout dans le monde où Visa est acceptée. Des frais de change de 2,5 % s'appliquent à tout achat en ligne qui n'est pas effectué en devise canadienne. Cette carte n'est pas rechargeable et ne peut pas être utilisée pour retirer de l'argent ou au guichet automatique. Les fonds chargés sur cette carte ne sont pas assurés par la Société d'assurance-dépôts du Canada.

Où peut-on utiliser la carte prépayée virtuelle Visa Joker?

La carte prépayée virtuelle Visa Joker peut être utilisée pour faire des achats en ligne partout dans le monde où Visa est acceptée. Des frais de change de 2,5 % s'appliquent à tout achat en ligne qui n'est pas effectué en devise canadienne.

VEUILLEZ NOTER qu'en raison de la réglementation de l'Espace économique européen (EEE), la dépense maximale en une seule transaction chez les commerçants en ligne ou les sites Web situés dans l'EEE est limitée à 75 \$ CA et la dépense maximale dans la région de l'EEE pendant la durée de vie de la carte est limitée à 225 \$ CA.

L'EEE comprend les pays, îles et territoires suivants : Açores, Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Ceuta, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Guadeloupe, Guyane française, Hongrie, Îles d'Åland, Îles Canaries, Irlande, Islande, Italie, Jan Mayen, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Madère, Malte, Martinique, Mayotte, Melilla, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Réunion, Roumanie, Royaume-Uni, Saint Martin (partie française), Slovaquie, Slovénie et Suède.

Quelles sont les restrictions relatives à l'utilisation de la carte prépayée virtuelle Visa Joker sur les sites et les détaillants en ligne en Europe?

En raison de la réglementation de l'Espace économique européen (EEE), la dépense maximale en une seule transaction chez les commerçants en ligne ou les sites Web situés dans l'EEE est limitée à 75 \$ CA et la dépense maximale dans la région de l'EEE pendant la durée de vie de la carte est limitée à 225 \$ CA.

Vous pouvez devenir un titulaire de carte vérifié en visitant le site Web jokercard.ca, en enregistrant votre carte, en payant les frais de titulaire vérifié de carte et en passant avec succès le processus de vérification du titulaire de carte en ce qui concerne votre carte. Cela vous permettra de dépenser jusqu'à concurrence du solde complet de votre carte dans l'EEE. Cette option est facultative et ne s'applique qu'une fois que vous êtes devenu titulaire vérifié d'une carte. Les frais de titulaire vérifié d'une carte de 2,50 \$ seront déduits du solde de votre carte.

L'EEE comprend les pays, îles et territoires suivants : Açores, Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Ceuta, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Guadeloupe, Guyane française, Hongrie, Îles d'Åland, Îles Canaries, Irlande, Islande, Italie, Jan Mayen, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Madère, Malte, Martinique, Mayotte, Melilla, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Réunion, Roumanie, Royaume-Uni, Saint Martin (partie française), Slovaquie, Slovénie et Suède.

Combien de temps prend l'émission en ligne de la carte prépayée virtuelle Visa Joker?

Il peut s'écouler jusqu'à 48 heures entre le moment de l'achat et celui de l'examen de votre commande aux fins de surveillance de la fraude et de vérification de sécurité avant que nous traitions votre commande d'émission d'une carte. Vous pouvez également préciser une date d'émission au moment de la commande si vous voulez que la carte soit envoyée à une certaine date, comme l'anniversaire de

quelqu'un. La carte est envoyée par courriel ou accessible dans la section Historique des commandes du compte du destinataire sur www.giftcards.ca/fr. Le destinataire doit ensuite enregistrer et activer la carte avant de pouvoir l'utiliser.

Comment la carte prépayée virtuelle Visa Joker est-elle émise?

La carte prépayée virtuelle Visa Joker est envoyée par courriel ou téléchargeable à partir de la section Historique des commandes du compte du destinataire sur www.giftcards.ca/fr. Quoi qu'il en soit, le destinataire doit enregistrer et activer la carte avant de pouvoir l'utiliser. Lorsque vous cliquez sur le lien menant à la carte, le processus d'enregistrement et d'activation commence. Vous DEVEZ activer la carte prépayée virtuelle Visa Joker avant de pouvoir l'utiliser.

Faut-il activer ou enregistrer la carte prépayée virtuelle Visa Joker?

Vous DEVEZ activer la carte prépayée virtuelle Visa Joker avant de pouvoir l'utiliser.

La carte est envoyée par courriel ou accessible à partir du compte du destinataire de la carte sur www.giftcards.ca/fr. Pour lancer le processus d'enregistrement et d'activation, ouvrez le lien vers la carte qui se trouve dans le courriel ou le compte du destinataire sur le site. Le destinataire de la carte doit alors saisir son adresse et d'autres renseignements pour activer la carte.

L'adresse du titulaire de carte peut également être requise lorsque vous utilisez la carte pour effectuer des achats en ligne, car de nombreux sites et applications exigent l'adresse du titulaire de carte pendant leur processus de vérification.

Combien d'argent puis-je charger sur la carte?

Vous pouvez charger de 25 \$ à 500 \$ CA lorsque vous achetez la carte. La carte n'est pas rechargeable.

Qu'arrive-t-il si je ne reçois pas ma carte prépayée virtuelle Visa Joker?

La carte est envoyée par courriel. Le destinataire de la carte peut également la télécharger à partir de son compte sur GiftCards.ca/fr.

Si le courriel ne se trouve pas dans la boîte de réception du destinataire, demandez-lui de vérifier ses dossiers de pourriels ou ses filtres automatiques (comme l'onglet Notifications dans Gmail). Si un destinataire n'a pas de compte en ligne, il peut en créer un en utilisant la même adresse courriel que celle à laquelle la carte a été envoyée. Le destinataire pourra ensuite télécharger la carte à partir de son nouveau compte.

Si la carte n'arrive pas dans les 48 heures suivant l'achat et que l'acheteur n'a pas reçu de courriel d'annulation de commande, veuillez communiquer avec nous pour obtenir de l'aide. Ayez votre adresse

électronique, le numéro de commande et l'adresse électronique du destinataire à portée de main avant de téléphoner.

Comment puis-je utiliser la carte prépayée virtuelle Visa Joker?

Cette carte prépayée virtuelle Visa est réservée à un usage en ligne, partout où Visa est acceptée. Le destinataire doit activer la carte avant de pouvoir l'utiliser. Le processus d'enregistrement et d'activation en ligne commence dès que le destinataire clique sur le lien pour accéder à sa carte prépayée virtuelle Visa Joker.

Pour effectuer un achat en ligne, il suffit d'entrer les renseignements requis sur la carte. Le numéro de carte, la date d'expiration et le code de sécurité sont indiqués sur la carte elle-même. Si l'adresse du titulaire de carte est également requise lors de l'utilisation de la carte pour un paiement en ligne, l'adresse fournie doit correspondre à l'adresse utilisée pour l'enregistrement et l'activation de la carte.

La carte peut être utilisée partout dans le monde pour des achats en ligne, mais des frais de change de 2,5 % s'appliquent pour tous les achats en ligne effectués à l'extérieur du Canada ou tout achat qui n'est pas effectué en devise canadienne.

VEUILLEZ NOTER qu'en raison de la réglementation de l'Espace économique européen (EEE), la dépense maximale en une seule transaction chez les commerçants en ligne ou les sites Web situés dans l'EEE est limitée à 75 \$ CA et la dépense maximale dans la région de l'EEE pendant la durée de vie de la carte est limitée à 225 \$ CA.

L'EEE comprend les pays, îles et territoires suivants : Açores, Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Ceuta, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Guadeloupe, Guyane française, Hongrie, Îles d'Åland, Îles Canaries, Irlande, Islande, Italie, Jan Mayen, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Madère, Malte, Martinique, Mayotte, Melilla, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Réunion, Roumanie, Royaume-Uni, Saint Martin (partie française), Slovaquie, Slovénie et Suède.

La carte prépayée virtuelle Joker est-elle remboursable?

Non, toutes les ventes sont définitives et la carte prépayée virtuelle Visa Joker n'est pas remboursable.

Y a-t-il des restrictions sur la carte prépayée virtuelle Visa Joker?

Oui. Voici quelques restrictions importantes concernant la carte prépayée virtuelle Visa Joker :

- Cette carte est réservée à un usage en ligne.
- Elle est envoyée par courriel ou téléchargeable par le destinataire de la carte à partir de son compte sur GiftCards.ca/fr (tant que l'adresse courriel du compte est la même que l'adresse de destination de la carte).

- L'émission de la carte N'EST PAS instantanée. Il peut s'écouler jusqu'à 48 heures entre le moment de l'achat et celui de l'examen puis du traitement d'une commande avant que la carte soit envoyée par courriel ou qu'elle puisse être téléchargée à partir du compte du destinataire de la carte sur GiftCards.ca/fr.
- Un nombre limité de cartes peuvent être commandées.
- Le montant qui peut être téléchargé sur la carte au moment de l'achat varie de 25 \$ à 500 \$ CA seulement.
- La carte n'est pas rechargeable.
- La carte ne peut pas être utilisée pour retirer de l'argent comptant ou à un guichet automatique.
- Les fonds chargés sur cette carte ne sont pas assurés par la Société d'assurance-dépôts du Canada.
- Le destinataire doit enregistrer et activer la carte avant de pouvoir l'utiliser. L'adresse du destinataire et d'autres renseignements seront requis.

La carte prépayée virtuelle Visa Joker a-t-elle une date d'expiration ou comporte-t-elle des frais??

Des frais d'achat de 7,95 \$ CA par carte s'appliquent, quel que soit le montant chargé sur la carte. La carte a une date d'expiration et ne peut plus être utilisée après cette date. Toutefois, les fonds inscrits sur la carte n'expirent pas. Veuillez appeler l'équipe du service à la clientèle au 1-833-778-3580 pour en savoir plus sur le remplacement d'une carte expirée. La date d'expiration de votre carte est indiquée sous le numéro de la carte.

Comment puis-je vérifier le solde d'une carte prépayée virtuelle Visa Joker?

Vous ne pouvez vérifier le solde d'une carte prépayée virtuelle Visa Joker que sur le site jokercard.ca ou auprès de l'équipe du service à la clientèle de la carte Joker au 1-833-778-3580. Veuillez à utiliser le site Web officiel de la carte Joker du Canada lorsque vous vérifiez votre solde en ligne.

Comment vérifier l'état d'une commande?

Vous pouvez vérifier l'état d'une commande en ouvrant une session dans votre compte GiftCards.ca/fr. Il peut s'écouler jusqu'à 48 heures entre le moment de l'achat et celui de l'examen puis du traitement d'une commande avant que la carte soit envoyée par courriel ou qu'elle puisse être téléchargée à partir du compte du destinataire de la carte sur le site Web.

Comment puis-je commander une carte prépayée virtuelle Visa Joker?

Choisissez la carte prépayée virtuelle Visa Joker sur notre site, indiquez s'il s'agit d'un cadeau ou non, et déterminez le montant d'argent que vous voulez charger sur la carte (entre 25 \$ et 500 \$ CA). Effectuez le paiement avec tout mode de paiement accepté.

Quels modes de paiement acceptez-vous?

Nous acceptons les modes de paiement suivants :

Carte de crédit canadienne valide de Visa®

Carte de crédit canadienne valide de Mastercard®

Nous N'ACCEPTONS PAS les paiements en espèces, par chèque ou par carte de débit. Nous ne pouvons pas non plus accepter les paiements au moyen d'autres types de cartes de crédit, d'autres modes de paiement en ligne ou d'autres fournisseurs de portefeuille mobile.