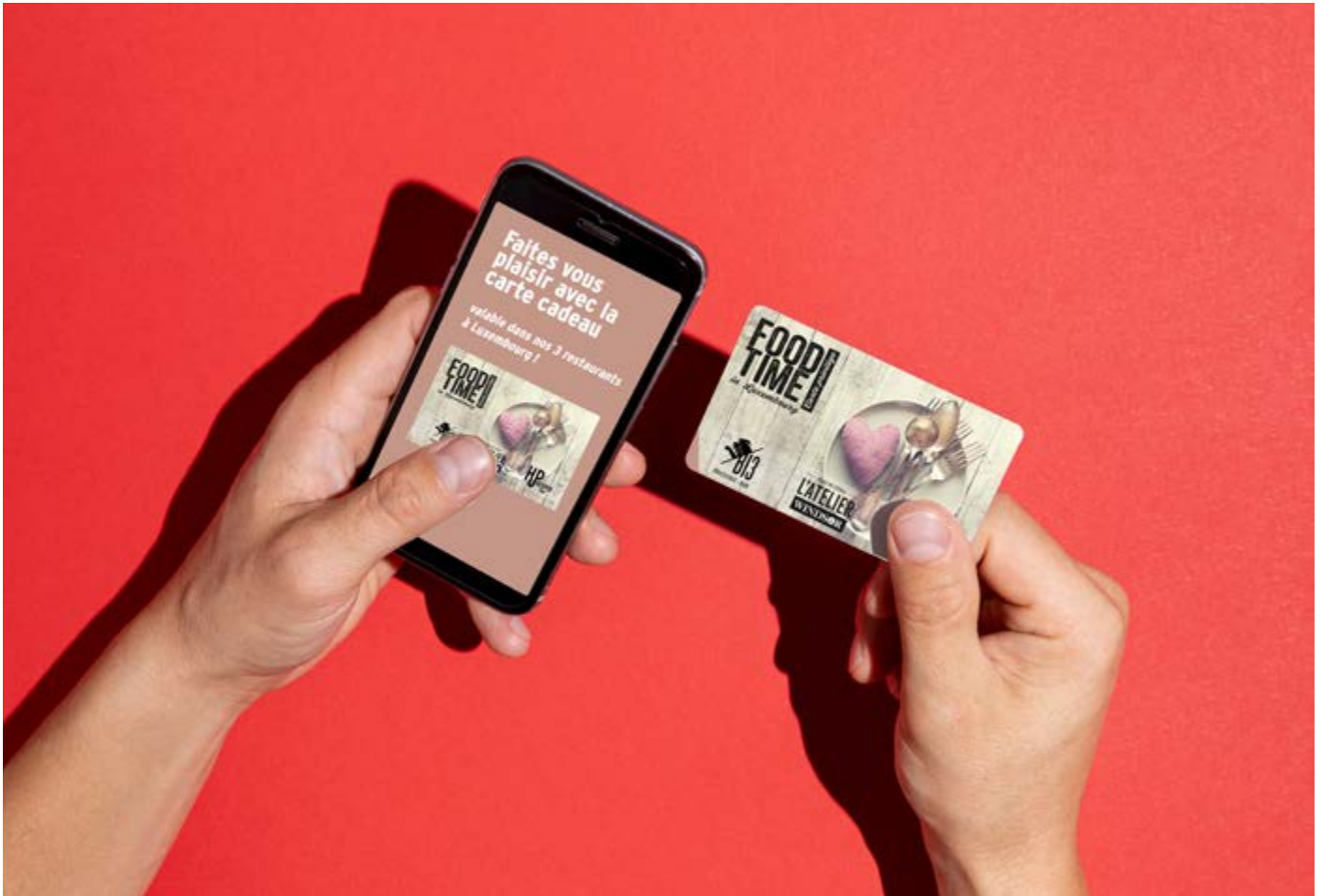


BON ✧ ✧ APPÉTIT



**Foire aux Questions (FAQ)
Carte Cadeau Bon Appétit - MAJ 14/08/2024**

Une carte cadeau, qu'est-ce que c'est ?

La carte cadeau peut être traitée électroniquement au moyen d'un terminal de paiement. C'est l'alternative moderne au bon-cadeau en papier. Une fois activée et créditée d'un certain montant, la Carte cadeau peut être utilisée chez le commerçant concerné pour régler des achats et services.

Où peut-on acheter des cartes cadeau ?

La carte cadeau Bon Appétit est disponible dans toutes les enseignes Restobert S.A telles que L'Atelier Windsor (place de l'étoile à Luxembourg-ville), Brasserie-Bar B13 (à Bertrange) et Hesper Park (à Hesperange) directement aux caisses.

Quel montant puis-je charger sur ma carte ?

La carte cadeau Bon Appétit peut être créditée et rechargée d'un montant libre de votre choix, avec un minimum de 50 € à chaque recharge et d'un plafond de 1 800€ par an et par carte.

Est-ce que ma carte est utilisable immédiatement ?

Dès que la carte cadeau est créditée ou rechargée en caisse d'une des 3 établissements, elle peut être utilisée pour régler des achats et services, dans sa globalité ou de manière fractionnée dans les différents établissements.

Puis-je obtenir des points de fidélité pour le chargement d'une carte cadeau ?

Non, le chargement d'une carte cadeau ne génère pas de points épargne, car le service n'existe pas dans nos établissements.

Puis-je utiliser mes tickets-restaurants pour créditer ou recharger une carte cadeau ?

Non, ceci n'est pas possible.

Où puis-je utiliser ma carte cadeau ?

La carte cadeau est valable dans les restaurants : L'Atelier Windsor (place de l'étoile à Luxembourg-ville), Brasserie-Bar B13 (à Bertrange) et Hesper Park (à Hesperange) directement aux caisses.

Comment utiliser ma carte cadeau ?

L'utilisation de la carte cadeau est très simple : pour payer, présenter votre carte, comme vous le feriez avec une carte de débit ou de crédit. Vous n'avez aucun code à saisir, ni aucune signature à apposer. Après confirmation de votre part au moyen de la touche OK, le montant est débité de votre crédit de votre carte. Le solde restant vous est communiqué via le ticket de caisse.

Ma carte cadeau est-elle transmissible ?

Oui. La carte cadeau n'étant en principe, pas nominative*, elle est destinée à être transmise ou offerte à des tiers. La carte cadeau est proposée sur un support intégrant une mini-enveloppe. Vous pouvez facilement y introduire la carte, inscrire un petit mot ainsi que le montant de la valeur de la carte. Ainsi, vous pouvez l'offrir en toute élégance.

Je suis Chef d'entreprise ou en charge des cadeaux de fin d'année pour ma société et je souhaite offrir à mes collaborateurs une carte cadeau nominative, comment dois-je procéder ?

Vous pouvez vous rendre dans un des 3 établissements L'Atelier Windsor (place de l'étoile à Luxembourg-ville), Brasserie-Bar B13 (à Bertrange) et Hesper Park (à Hesperange), où il faudra créditer chaque carte une à une en renseignant les informations nécessaires (Nom, Prénom, fonction, e-mail, société, téléphone, adresse et adresse de facturation) afin d'attirer chaque carte cadeau nominativement et au montant de votre choix.

Le paiement pourra se faire par virement bancaire (à réaliser avant la création des cartes à retirer en main propre), en carte bancaire ou espèces. Une facture vous sera dès que le règlement sera effectué. Aucune livraison ne sera prise en charge, toutes les cartes seront données en main propre.

Une fois la carte cadeau entièrement épuisée par la personne concernée, celle-ci pourra soit la recharger elle-même à titre « personnel » soit nous la rendre afin de la détruire, mais en aucun cas l'offrir à une tierce personne car elle est nominative et liée à votre société.

Aucun montant n'apparaît sur ma carte cadeau – quel est le crédit réel de la carte ?

Cette carte est une carte cadeau sans indication du montant (sans montant prédéfini).

Vous pouvez vous enquérir du solde 24 h sur 24 via l'application « six gift card easy » ou en demandant le solde auprès d'une caisse d'un membre du personnel des établissements concernés.

Comment puis-je connaître le solde de ma carte cadeau ?

Vous pouvez vous enquérir du solde 24 h sur 24 via l'application « six gift card easy » ou en demandant le solde auprès d'une caisse d'un membre du personnel des établissements concernés. Par ailleurs, le crédit restant est indiqué sur le ticket de caisse après chaque utilisation de la carte.

La consultation sur Internet ne fonctionne pas – que puis-je faire ?

Dans ce cas exceptionnel, adressez-vous à l'accueil d'un des restaurants (L'Atelier Windsor, B13 ou Hesper Park).

Puis-je demander à ce que l'on me verse le crédit de ma carte cadeau au comptant ?

Aucun remboursement au comptant n'est autorisé. Vous pouvez utiliser votre carte à plusieurs reprises jusqu'à épuisement du crédit.

Que se passe-t-il dans l'éventualité d'un crédit restant ?

Le crédit restant reste valide et peut être utilisé tant que la carte cadeau elle-même est valide. La durée de validité de la carte est de 2 ans à partir de la date d'activation ou de rechargement.

Ai-je la possibilité de recharger la carte cadeau ?

Oui, la carte cadeau est rechargeable à tout moment et au sein des 3 établissements (L'Atelier Windsor, B13 et Hesper Park).

Le nombre de transactions avec la carte cadeau est-il limité ?

Non. Tant que son solde est positif, la carte cadeau peut être utilisée jusqu'à épuisement du solde.

Est-il possible d'utiliser plusieurs carte cadeau pour un même achat ?

En principe, vous pouvez utiliser une carte cadeau dans son intégralité, puis payer le reste du montant avec une nouvelle carte cadeau, une carte de crédit, en espèces ou en ticket-restaurant. Toutefois, il est recommandé d'avertir le personnel de vente avant la procédure d'achat.

Mon numéro de code de la carte cadeau n'est plus lisible - que puis-je faire ?

Malheureusement, il est impossible d'établir un numéro de code de la carte cadeau. Vous avez cependant la possibilité de vous enquérir du solde de votre carte cadeau directement au point de vente ou via l'application « six gift card easy ».

Comment connaître la durée de validité restante de ma carte cadeau ?

La date d'échéance peut être consultée 24 h sur 24 via l'application « six gift card easy ».

Ai-je la possibilité de prolonger la validité d'une carte cadeau ?

Oui. La durée de validité de 2 ans, à partir de la date d'activation, et est recalculée au moment d'un rechargement sur cette même carte.

Ma carte est arrivée à échéance - puis-je me faire rembourser le crédit restant ?

Conformément aux Conditions Générales de Vente, vous ne pouvez pas prétendre au remboursement du crédit restant d'une carte cadeau arrivée à échéance.

Que faire des Cartes cadeau vides/épuisées ?

Vous pouvez remettre les cartes usagées ou vides au sein des 3 établissements concernés L'Atelier Windsor, Brasserie-Bar B13 et Hesper Park. Ces derniers se chargeront de leur élimination adéquate. Vous pouvez également la récupérer pour souvenir ou collection.

Que se passe-t-il en cas de perte de carte ?

Une carte cadeau perdue ou volée ne sera ni bloquée, ni remplacée. La carte cadeau est traitée comme du numéraire. Chaque porteur d'une carte cadeau en est pleinement responsable et prendra les mesures nécessaires pour éviter toute perte ou abus comme il le ferait avec de l'argent liquide. Si par contre celle-ci est abimée ou illisible, elle sera bloquée par sécurité et détruite par nos soins. Elle peut être

remplacée qu'à condition de prouver que vous êtes le détenteur de celle-ci via le numéro de carte dédié. Dans ce cas, une somme de 5€ sera débitée du solde total pour les frais de gestion et création d'une nouvelle carte.

Ma carte ne fonctionne pas - que puis-je faire ?

Dans ce cas, adressez-vous à l'accueil d'un des 3 établissements (L'Atelier Windsor, Brasserie-Bar B13 et Hesper Park).