**Vragen & antwoorden**

**Haal het in Halen cadeaubon**

**Hoe kan ik een Haal het in Halen cadeaubon kopen?**

* **Via de Cirklo webshop:**

Kies in de webshop voor het product ‘Haal het in Halen Cadeaubon’, of gebruik de link <https://cirklo.be/products/halen>. Selecteer een bedrag uit het keuzemenu, betaal digitaal met bankcontact en ontvang na aankoop jouw cadeaubon(nen) met de QR-code in je mailbox.

Bestel je via de webshop, dan kan je de QR-code inscannen via de Halen app met de ‘cadeaubon’ functie. Zo kan je hem digitaal bewaren.

Je kan de QR-code ook op je smartphone laten staan (in je mailbox) of ze printen voor gebruik.

* **Via de Halen app:**

Kies in de stad app voor ‘cadeaubon’. Via de toets ‘Bon kopen’ kan je een bon met een bedrag uit het keuzemenu aankopen. Betaal digitaal met bankcontact en ontvang na aankoop jouw cadeaubon(nen) met QR-code.

Je kan de QR-code op je smartphone laten staan (in je mailbox of in de stad app), of ze printen voor gebruik.

* **Fysieke aankoop op het stadhuis:**

Koop je bon bij het onthaal van het stadhuis (Markt 14) tijdens de openingsuren.

Je kan de QR-code inscannen via de Halen app. Zo kan je hem digitaal bewaren.

* **Formulier voor bedrijven (op factuur):**

Via het aanvraagformulier op de website geef je het aantal bonnen aan dat je wil bestellen. Je selecteert je leveringsvoorkeuren en vult je bedrijfsgegevens in.

Na verzending van het formulier, ontvang je een betaaluitnodiging voor de waarde van de bon(nen) van Fairville NV.

Na betaling en het doorsturen van alle informatie voor het afhandelen van je bestelling, ontvang je de Haal het in Halen cadeaubonnen van Fairville NV en je factuur van stad Halen.

**Ik heb mijn bon online gekocht en niet ontvangen? Wat nu?**

Het kan zijn dat je bon in je SPAM of ‘ongewenste mail’ folder terecht is gekomen, dus neem daar zeker een kijkje. De e-mail is afkomstig van « no-reply@circklo-light.com ».

Vind je jouw bon toch niet terug in de SPAM folder? Neem dan zeker contact op met [support@cirklo.be](mailto:support@cirklo.be). Vermeld je naam, over welke bon het gaat, de waarde van de bon, hoeveel je betaalde, het ordernummer, ... Cirklo zoekt dan samen met jou naar een oplossing.

**Welke handelaars/ondernemers kunnen deelnemen?**

Elke Halense onderneming die is ingeschreven in de Kruispuntbank voor Ondernemingen en gevestigd is in Halen, mag deelnemen (zie ‘reglement Haal het in Halen cadeaubon’ voor meer info).

**Waar kan ik mijn Haal het in Halen cadeaubon spenderen?**

De Haal het in Halen cadeaubon kan alleen gebruikt worden bij ondernemers/handelaars die zich hiervoor geregistreerd hebben in ons systeem. Op de productpagina van stad Halen vind je de lijst met de deelnemende Halense handelszaken.

Neem zeker eens een kijkje & ontdek bij welke handelaars je kan gaan shoppen met je bon(nen).

**Op welke manier(en) kan ik de bon laten scannen bij betaling?**

* Als je een cadeaubon hebt aangekocht via de webshop, heb je drie opties:
  + laat de QR-code scannen in de e-mail die je hebt ontvangen
  + druk de e-mail af, zodat je de QR-code op papier kan presenteren
  + scan de QR-code in via onze Halen stad app met de ‘cadeaubon’ functie & laat ze vervolgens zo scannen door de handelaar
* Als je een cadeaubon hebt aangekocht via de stad app, heb je drie opties:
  + laat je QR-code scannen die je hebt ontvangen in de stad app
  + laat de QR-code scannen in de e-mail die je hebt ontvangen
  + druk de e-mail af, zodat je de QR-code op papier kan presenteren
* Als je een cadeaubon hebt aangekocht bij het onthaal van het stadhuis:
  + ga gewoon met dit papieren exemplaar naar de handelaar & laat je QR-code scannen
  + scan de QR-code in via onze Halen stad app met de ‘cadeaubon’ functie & laat ze vervolgens zo scannen door de handelaar

**Hoe verloopt de betaling met de bonnen?**

* Je biedt bij het betalen je Cirklo cadeaubon met QR-code aan (digitaal of op papier).
* De handelaar/ondernemer scant de QR-code op de Cirklo cadeaubon waarmee je wil betalen, zodat hij/zij kan zien welk bedrag er nog op de bon staat.
* De handelaar/ondernemer geeft het verschuldigde bedrag in.
* Je bevestigt de transactie.
* De handelaar/ondernemer ontvangt het bedrag.

**Hoe kan ik zien of een betaling gelukt is?**

* Na het invoeren van het te betalen bedrag en het scannen van de QR-code, krijg de handelaar een bevestigingsbericht (groen scherm) te zien als de betaling gelukt is.
* Indien de betaling niet gelukt is, wordt het scherm rood.
* Geen groen of rood scherm? Check dan in je transactiegeschiedenis of het bedrag is overgemaakt. Als dat niet zo is, is de betaling niet uitgevoerd en probeer je best opnieuw.

**Wat indien het bedrag op de bon hoger is dan het te betalen bedrag?**

Je kan het volledige bedrag van je bon in 1 keer gebruiken, maar de bonnen kunnen ook in meerdere keren, bij 1 zaak, of op verschillende plaatsen gebruikt worden.

**Wat indien het te betalen bedrag hoger is dan de (rest)waarde van de bon?**

Indien de waarde van de bon kleiner is dan het te betalen bedrag, moet je de restwaarde op de gewone manier betalen via het kassasysteem van de handelaar/ondernemer.

**Ik heb een deel van mijn bon uitgegeven. Krijg ik nu steeds een andere bon met de resterende waarde?**

Neen. De QR-code kan je vergelijken met een portefeuille waarin een waarde zit. Je kan dezelfde QR-code blijven gebruiken tot die 'leeg' is. Je blijft dus steeds dezelfde bon/QR-code presenteren bij betaling aan de handelaar tot er geen geld meer op staat.

**Ik weet niet meer welke waarde er nog op mijn bon staat.**

* Als je de Halen stad app hebt gedownload op je smartphone of tablet, kan je jouw QR-code inscannen met de ‘cadeaubon’ functie. Je ziet dan de waarde die jouw bon heeft. Die waarde houdt de app vanaf dat moment bij. Elke keer je vanaf dan de QR-code scant, krijg je te zien wat de resterende waarde is.
* Heb je geen smartphone, dan kan je de waarde checken via de ‘saldochecker’ op de website van Cirklo: <https://check.cirklo.be/>.
* Als je de bon gebruikt bij een handelaar, kan die je ook het resterende bedrag laten zien als hij jouw QR-code scant.

**Is de cadeaubon ook geldig tijdens de koopjesperiode?**

De bon kan altijd aanvaard worden tot en met de geldigheidsdatum die op de bon staat.

**Hoe lang is mijn bon geldig?**

De cadeaubonnen blijven 1 jaar geldig vanaf de datum van aankoop. De QR-code/unieke identificatiecode vervalt automatisch als de geldigheidsduur van de bon verstreken is.

**Kan ik mijn vervallen bon laten verlengen/nog gebruiken?**

Neen. De vervaldatum staat op de cadeaubon. Vervallen bonnen kunnen niet worden omgeruild, noch aanvaard worden door de handelaars/ondernemers na de vervaldatum.

Het heeft ook geen zin om contact op te nemen met de supportdiensten over bonnen die vervallen zijn, want zij kunnen daar ook niet meer aan.

**Kan een bon gekopieerd/nagemaakt worden?**

Neen. Elke bon heeft een unieke QR-code/unieke identificatiecode. Bij twijfel over de authenticiteit, contacteer de dienst lokale economie van stad Halen ([lokale.economie@halen.be](mailto:lokale.economie@halen.be)) en [support@cirklo.be](mailto:support@cirklo.be).

**Kan ik de bon/de restwaarde van mijn bon inwisselen voor cash?**

Neen. De cadeaubon is niet inwisselbaar voor contanten of een ander betaalmiddel, zelfs niet gedeeltelijk, noch bij het stadsbestuur, noch bij de ondernemer/handelaar.

De ondernemer/handelaar mag geen geld teruggeven, indien de waarde van het aangekochte product/dienst lager zou zijn dan de waarde van de bon.

Zoals eerder aangegeven kan de QR-code meermaals gebruikt worden bij verschillende handelaars/ondernemers voor meerdere betalingen, tot de volledige waarde is opgebruikt.

**Ik ben mijn bon kwijt. Wat nu?**

Ben je jouw bon kwijt? Stuur dan een e-mail naar [support@cirklo.be](mailto:support@cirklo.be). Indien de bon nog geldig is en je kan de nodige/juiste gegevens voorleggen, sturen zij je een nieuwe QR-code met de resterende waarde van je bon. De geldigheidsdatum van de originele bon blijft van kracht.

**Ik heb een andere vraag. Waar kan ik terecht?**

Voor vragen over het gebruik van de bonnen kan je terecht bij stad Halen [info@halen.be](mailto:info@halen.be).

Voor technische vragen kan je terecht op [support@cirklo.be](mailto:support@cirklo.be).