

### Qu'est-ce que la carte Cadhoc ?

La Carte Cadhoc est une carte prépayée utilisable au centime d'euro près, en une ou plusieurs fois, auprès de toutes les enseignes partenaires.

Elle est utilisable 7j/7 et 24h/24 (dans la limite des horaires d'ouverture des enseignes partenaires).

### La carte est-elle créditée à sa réception ?

Dès lors que vous recevez votre carte, votre compte personnel associé est crédité.

Cependant votre carte doit être activée pour être utilisable.

### La carte est-elle utilisable immédiatement après réception ?

La carte doit être activée pour être utilisable.

Il n'y a pas de délai d'activation : elle est donc immédiatement utilisable après activation.

### Comment créer son compte personnel en ligne ?

Rendez-vous sur votre espace personnel en ligne [www.macarte-cadhoc.com](http://www.macarte-cadhoc.com), cliquez sur l'onglet

« Bénéficiaires » et suivez les instructions indiquées.

Vous devez remplir vos nom, prénom, e-mail... Attention, vous devez indiquer l'e-mail du salarié ayant reçu la carte et non celui du bénéficiaire.

*Exemple : un salarié a reçu une carte pour son enfant (le bénéficiaire). Il devra créer le compte associé à la carte en renseignant son e-mail dans le formulaire et non celui de son enfant afin de créer le compte dans l'espace personnel en ligne.*

### Comment modifier ses informations personnelles ?

Contactez l'un des conseillers Cadhoc au 0826 593 593 (0,15€ TTC/min) du lundi au vendredi, de 8h30 à 20h00 et le samedi de 9h00 à 18h00.

### Comment activer sa carte ?

Afin d'activer votre carte, vous avez besoin de votre code d'activation ainsi que du numéro situé au recto de la carte Cadhoc.

Connectez-vous sur votre espace personnel en ligne [www.macarte-cadhoc.com](http://www.macarte-cadhoc.com) et cliquez sur « Créer mon compte ». Suivez les instructions en rentrant les informations demandées.

### Où trouver le code d'activation ?

Le code d'activation de la carte vous a été transmis par votre Comité d'entreprise ou directement par Cadhoc.

### Comment retrouver son code d'activation ?

Vous pouvez demander votre code d'activation à votre Comité d'entreprise ou contacter l'un des conseillers Cadhoc au 0826 593 593 (0,15€ TTC/min) du lundi au vendredi, de 8h30 à 20h00 et le samedi de 9h00 à 18h00.

### Que faire si la carte ne s'active pas ?

Nous vous invitons à contacter le 0826 593 593 (0,15€ TTC/min) du lundi au vendredi, de 8h30 à 20h00 et le samedi de 9h00 à 18h00.

### Comment consulter son solde ?

Vous pouvez consulter le montant de votre solde en temps réel :

- en vous connectant sur votre espace personnel en ligne [www.macarte-cadhoc.com](http://www.macarte-cadhoc.com) dans la rubrique : « Mon solde » > « Solde de ma carte » ou dans votre application mobile.
- par téléphone au 0826 593 593 (0,15€ TTC/min) du lundi au vendredi, de 8h30 à 20h00 et le samedi de 9h00 à 18h00.
- sur l'application mobile « carte Cadhoc » téléchargeable depuis les plateformes App Store et Google Play.

### Comment télécharger l'application mobile ?

L'application mobile est téléchargeable depuis les plateformes App Store et Google Play. Retrouvez la en tapant : « carte Cadhoc ».

### Comment retrouver le réseau de magasins partenaires ?

Vous pouvez retrouver la liste des enseignes partenaires sur votre espace personnel en ligne dans la rubrique « Le réseau Cadhoc ».

### Quelles sont les modalités de paiement ?

Les achats doivent être d'un montant **inférieur ou égal** au solde disponible.

Pour un achat d'un montant **supérieur** au solde de la carte, il suffit d'indiquer en amont la somme à débiter au commerçant partenaire et de régler le complément avec un moyen de paiement accepté par ce dernier.

Vous devez donc connaître **avant tout achat** le solde restant sur votre carte.

### Y a-t-il un plafond maximum d'utilisation de la carte Cadhoc ?

La carte peut être utilisée en une seule fois dans sa totalité.

### Est-il possible de compléter mes achats faits avec la carte Cadhoc avec un autre moyen de paiement ?

Oui, à condition de connaître le solde disponible pour :

- indiquer au commerçant **avant de régler** vos achats le montant à débiter sur la carte
- compléter ensuite avec un moyen de paiement accepté par le commerçant.

### Peut-on utiliser la carte Cadhoc toute l'année, même pendant les soldes ?

Les magasins affiliés ne sont pas tenus d'accepter la carte Cadhoc sur les articles soldés.

Si vous souhaitez retourner un achat, ce dernier vous sera remboursé en totalité sous forme d'un avoir dans le magasin.

Peut-on acheter tous les articles de son choix avec la carte Cadhoc ?

La carte Cadhoc est utilisable uniquement dans le rayon rattaché à l'évènement pour lequel elle vous a été offerte par votre Comité d'entreprise. Retrouvez le rayon concerné en bas à gauche sur le recto de la carte.

### Le magasin a prélevé un montant supérieur à mon achat, comment me faire rembourser ?

Il s'agit d'une erreur du magasin, vous devez le contacter afin de trouver une solution de remboursement.

### Comment procéder en cas d'annulation de votre transaction ?

Si vous souhaitez annuler votre règlement après votre passage en caisse, merci de nous adresser l'original de votre ticket de caisse après avoir pris le soin d'en faire une photocopie : Service relation Client, 27-29 av. des Louvresses – ZAC des Louvresses 99230 Gennevilliers.

### Quelle est la durée de validité de la carte Cadhoc ?

La date d'expiration figurant sur la carte Cadhoc correspond à la date limite d'utilisation de votre solde.

### Est-il possible de retirer de l'argent dans un distributeur avec la carte ?

Non, il n'est pas possible d'utiliser votre carte dans les Distributeurs Automatiques de Billets. Comme le chèque, la carte Cadhoc est utilisable seulement dans les magasins affiliés au réseau de la carte Cadhoc.

### Est-il possible de recharger la carte Cadhoc ?

Votre carte n'est pas rechargeable.

### La carte Cadhoc est-elle valable à l'étranger ?

Votre carte est valable sur l'ensemble du territoire français, Départements et Régions d'Outre Mer (DROM) compris. Il n'est donc pas possible de l'utiliser à l'étranger.

### **Que faire en cas de perte ou de vol de la carte ?**

En cas de perte ou de vol, vous pouvez faire opposition en vous connectant sur votre espace personnel en ligne [www.macarte-cadhoc.com](http://www.macarte-cadhoc.com), en faisant appel à mon Comité d'entreprise ou en appelant l'un des conseillers 0826 593 593 (0,15€ TTC/min) du lundi au vendredi, de 8h30 à 20h00 et le samedi de 9h00 à 18h00.

Concernant les frais de remplacement de votre carte, il s'agit d'une décision d'entreprise, nous vous invitons à vous rapprocher de votre employeur.

En cas de perte ou de vol, vous ne perdez pas la somme qui était sur votre compte au moment où vous avez fait opposition.

### **Le courrier d'accompagnement reçu avec la carte Cadhoc doit-il être conservé?**

Vous ne devez pas jeter le courrier d'accompagnement de votre carte. En effet, il vous permet de conserver les informations récapitulatives de votre carte telles que votre numéro de carte, indispensable pour faire opposition en cas de perte ou de vol.

### **Où trouver les Conditions Générales d'Utilisation de la Carte Cadhoc ?**

Vous trouverez les Conditions Générales d'Utilisation de votre carte en bas de chaque page de votre espace personnel en ligne.

Pour les consulter, cliquez sur "[CGU](#)".

### **Que faire si vous trouvez une carte Cadhoc ?**

Nous vous remercions de contacter le 0826 593 593 (0,15€ TTC/min) du lundi au vendredi, de 8h30 à 20h00 et le samedi de 9h00 à 18h00.