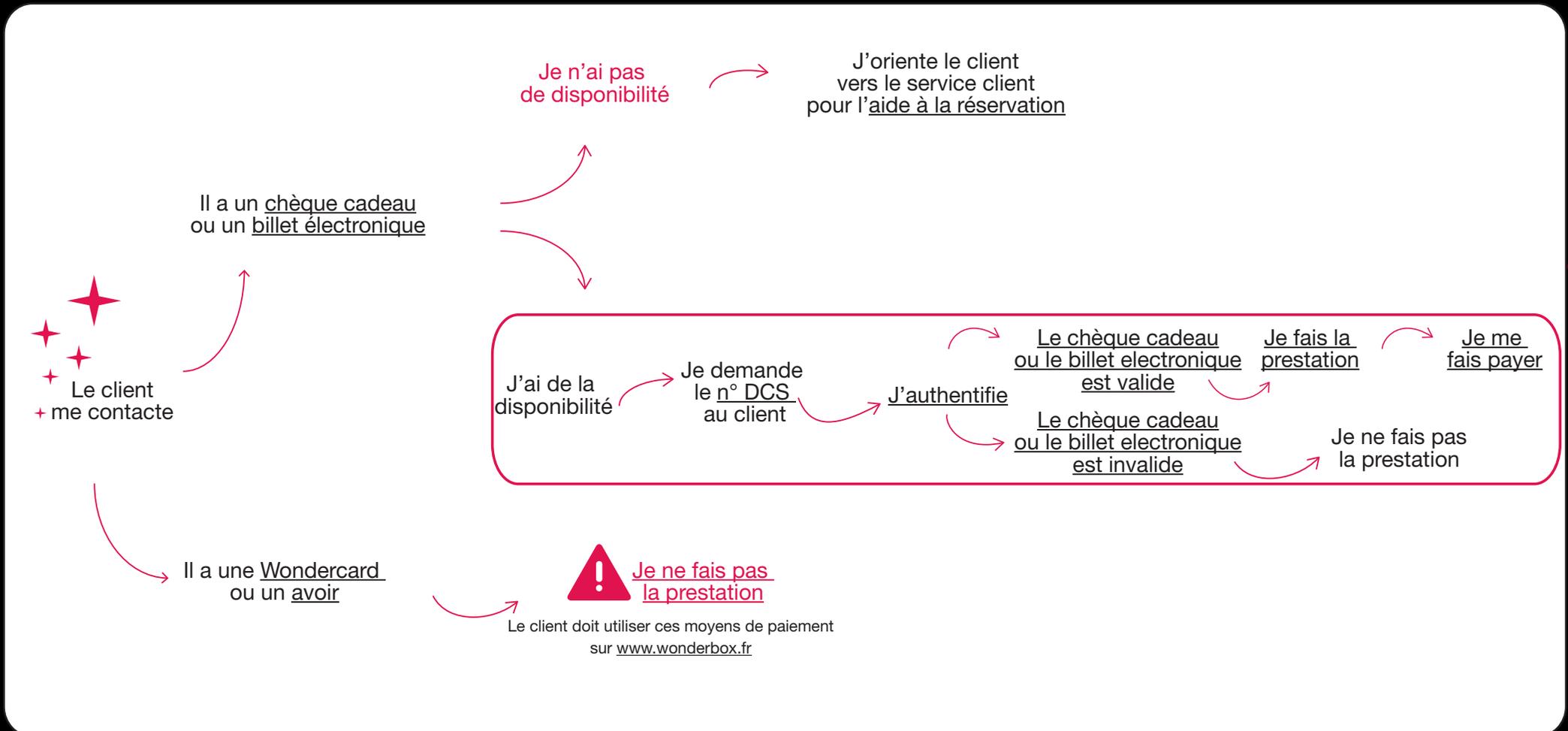




Retrouvez le détail de chaque étape soulignée en cliquant dessus





Retrouvez le détail de chaque étape soulignée en cliquant dessus

Le client me contacte

Il a un chèque cadeau ou un billet électronique

J'ai de la disponibilité

Je demande le n° DCS au client

J'authentifie

Je fais la prestation

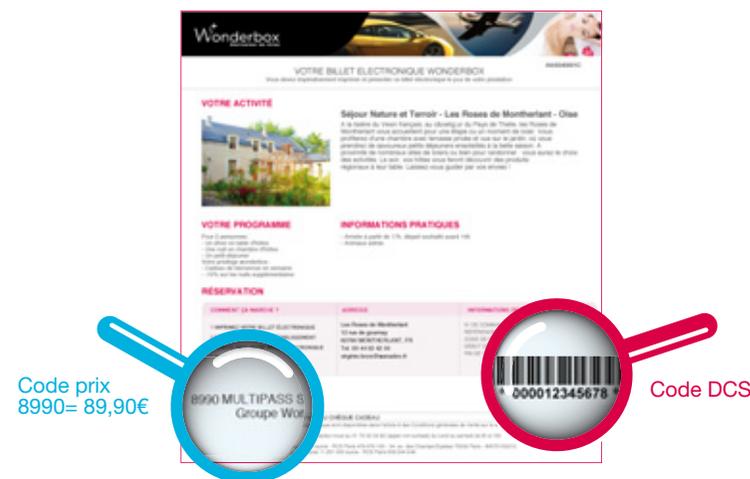
Je me fais payer

Le chèque cadeau et le billet électronique, qu'est ce que c'est ?

+ Un **chèque-cadeau** est inséré dans un coffret-cadeau. Le client pourra choisir parmi une sélection d'activités présentes sur son livret et sur le site [wonderbox](http://wonderbox.fr).

+ Un **billet électronique** est acheté directement sur les sites [wonderbox](http://wonderbox.fr), [wonderdeal](http://wonderdeal.fr) ou [wonderboxprime](http://wonderboxprime.fr). Le client a déjà choisi un partenaire pour effectuer sa prestation. Il imprime lui-même son billet électronique.

A quoi ressemblent-ils ?



Quels sont les éléments dont j'ai besoin ?

- + Le numéro DCS : c'est un code à 8 chiffres précédé de 4 zéros. Il vous permettra de vérifier que le chèque cadeau ou le billet électronique est valide.
- + Le code prix : c'est le prix en centimes : ex : 9990 = 99.90 €.
Ce code vous permettra de vérifier la prestation à effectuer dans le cadre de notre partenariat.
- + La date limite d'utilisation (DLU) : c'est la date limite à laquelle vous pouvez effectuer la prestation.
- + Le talon détachable : dans le cas où le client vous envoie son chèque-cadeau, il conservera cette partie comme garantie. Vous pouvez également conserver ce talon lors de l'envoi des chèques pour remboursement.

Astuce : pour plus de sécurité, vous pouvez demander au client de vous adresser son chèque-cadeau par voie postale (de préférence en recommandé avec accusé de réception)

Les moyens de paiement qui ne sont pas acceptés

Une Wondercard ou un mail d'avoir sont des moyens de paiement que vous ne pouvez pas accepter dans le cadre de notre partenariat. Le client pourra les utiliser uniquement sur le site [wonderbox](http://wonderbox.fr). Pour plus d'informations, le client pourra contacter le Service Client.



Vos Contacts :

Wonderbox
71, rue Desnouettes
75015 Paris

Numéro partenaires : 01 70 55 49 76
Extranet : portail.wonderbox.fr

www.wonderbox.fr
Service Client : 01 73 02 02 32

Retrouvez le détail de chaque étape soulignée en cliquant dessus

Le client me contacte

Il a un chèque cadeau ou un billet électronique

J'ai de la disponibilité

Je demande le n° DCS au client

J'authentifie

Je fais la prestation

Je me fais payer

Qu'est-ce que c'est ? Pourquoi ? Quand ?

C'est une action qui vous permet de vérifier que le moyen de paiement (chèque cadeau ou billet électronique) est valide.

Un moyen de paiement invalide ne peut pas donner lieu à un remboursement, il est donc obligatoire pour vous de l'authentifier.

Afin d'éviter tout litige, il est **impératif** de procéder à l'authentification AVANT d'effectuer la prestation en demandant le numéro DCS au client lors de sa réservation.

Comment authentifier ?

Deux outils sont à votre disposition :



L'extranet partenaire :

Muni de votre login et de votre mot de passe, connectez-vous sur votre extranet partenaires et dirigez-vous dans l'onglet « mes chèques »

Votre login et votre mot de passe vous ont été envoyés automatiquement par mail lors de la création de votre compte (Objet du mail : « Accès extranet Partenaire Wonderbox »)



Le serveur vocal :

Appelez le 01 70 55 49 76 (prix d'un appel local) et laissez-vous guider. Ce numéro est valable 7j/7, 24h/24.

L'authentification par l'extranet est obligatoire pour les billets électroniques

La reproduction de billets électroniques étant très facile (le client l'imprime lui-même), l'authentification par l'extranet est obligatoire.

Vos avantages :

- + La sécurité : cela vous permettra d'être sûr que le client n'a pas déjà profité de sa prestation.
- + le gain de temps : vous n'aurez plus à renvoyer les billets par voie postale

J'ai un chèque cadeau, quels sont les avantages d'authentifier par l'extranet ?

La sécurité : le client ne peut pas consommer le chèque-cadeau chez un autre partenaire sans votre accord. Le chèque est bloqué.

Extranet = j'authentifie et je bloque
Serveur vocal = j'authentifie seulement

La simplicité : vous pourrez télécharger l'historique de vos authentifications et faciliter ainsi votre comptabilité.

J'authentifie, et après ?

Deux possibilités :

Le moyen de paiement est valide :
Vous pouvez effectuer la prestation en toute sécurité.

Le moyen de paiement est invalide :
N'effectuez pas la prestation, vous ne pourrez pas prétendre à un règlement.
Voir le tableau ci-dessous pour orienter le client.

| Cas de moyens de paiement invalides | Que dois-je faire ? |
|---|---|
| Le moyen de paiement n'a pas été activé (ex : mauvais passage en caisse, erreur lors de l'expédition...) | Merci de rediriger le client vers le Service Client joignable : + par téléphone au 01 73 02 02 32 du lundi au samedi de 9h à 19h + ou par mail en adressant une demande au Service Client |
| Le moyen de paiement a été bloqué par nos services (suite à une perte, un échange, un vol, une demande de prolongation ...) | |
| La date limite d'utilisation est dépassée | Merci d'indiquer au client que son chèque cadeau ou son billet électronique ne peuvent plus être acceptés. Dans un délai de 6 mois maximum après la date limite d'utilisation, il pourra demander sa prolongation auprès du Service Client (offre soumise à conditions). |

Vos Contacts :

Wonderbox
71, rue Desnouettes
75015 Paris

Numéro partenaires : 01 70 55 49 76
Extranet : portail.wonderbox.fr

www.wonderbox.fr
Service Client : 01 73 02 02 32

Retrouvez le détail de chaque étape soulignée en cliquant dessus

Le client me contacte

Il a un chèque cadeau ou un billet électronique

J'ai de la disponibilité

Je demande le n° DCS au client

J'authentifie

Je fais la prestation

Je me fais payer



Quelle prestation dois-je fournir ?

La prestation est l'offre dont le client bénéficie en échange de son chèque-cadeau ou billet électronique.

Pour connaître la valeur du chèque cadeau ou du billet électronique, reportez-vous aux éléments suivants :

- + pour un chèque cadeau : le code prix ou le nom du coffret
- + pour un billet électronique : le code prix (pour les billets électroniques) Wonderbox ou le détail de la prestation (pour tous les billets électroniques)



Muni de la valeur du chèque-cadeau ou du billet électronique, reportez-vous à votre contrat pour connaître la prestation que vous devez fournir.

Si la prestation a lieu

Dans le cas d'un chèque-cadeau, n'omettez pas de le récupérer auprès du client, il vous sera demandé pour le paiement.

Si la prestation n'a pas lieu

Si le client souhaite reporter ou annuler sa prestation, les conditions générales du partenaire s'appliquent.

En accord avec le client, vous pouvez :

- + reporter la prestation (attention, veillez à ce que le chèque soit toujours en cours de validité)
- + annuler la prestation.

Si vous aviez au préalable validé le chèque sur l'extranet, vous devrez alors faire une demande de « dé-validation » du chèque ou billet électronique en écrivant à : partenaires@wonderbox.fr

Attention : si vous êtes en possession du chèque cadeau, n'omettez pas de le renvoyer au client.

Vos Contacts :

Wonderbox
71, rue Desnouettes
75015 Paris

Numéro partenaires : 01 70 55 49 76
Extranet : portail.wonderbox.fr

www.wonderbox.fr
Service Client : 01 73 02 02 32

Retrouvez le détail de chaque étape soulignée en cliquant dessus

Le client me contacte

Il a un chèque cadeau ou un billet électronique

J'ai de la disponibilité

Je demande le n° DCS au client

J'authentifie

Je fais la prestation

Je me fais payer

Les règles du remboursement des chèques cadeaux :

Rappel : un chèque-cadeau invalide ne donne lieu à aucun remboursement.

Pour éviter tout litige, il est **impératif** de procéder à l'authentification avant d'effectuer la prestation. Pour authentifier, 2 outils sont à votre disposition :

l'extranet et le numéro partenaire - [Voir Authentification](#).

+ Renvoyez les originaux de l'ensemble des chèques-cadeaux collectés à :

Wonderbox – Service Remboursement
71, rue Desnouettes
75015 PARIS

+ Pour tout chèque-cadeau reçu avant la fin du mois (cachet de la poste faisant foi), vous serez payés le 15 du mois suivant

+ Cas particuliers : pour les chèques arrivés à expiration, vous devez impérativement les renvoyer dans un délai maximum d'un mois après la date limite d'utilisation.

+ **Attention :**

- aucun autre document n'est à envoyer avec les chèques-cadeaux (facture, ticket de caisse..)
- n'oubliez pas d'apposer votre cachet commercial
- n'agrafer pas les chèques-cadeaux
- notez bien que la partie « Code » n'est pas à remplir



Astuce : pour plus de sécurité, vous pouvez garder une copie du chèque-cadeau ou le talon détachable

Les règles du remboursement des billets électroniques :

Le remboursement se fera automatiquement après authentification sur l'extranet : [voir Authentification](#)

Pour éviter tout litige, il est **impératif** de procéder à l'authentification **avant** d'effectuer la prestation.

Il n'est pas nécessaire de renvoyer les impressions de billets électroniques par voie postale

| Billets électroniques achetés sur le site Wonderbox | Billets électroniques achetés sur le site Wonderdeal | Billets électroniques acheté sur le site Wonderboxprivé | |
|--|---|--|---|
| Tous les billets | | Billets datés | Billets non datés |
| Paiement le 15 du mois suivant pour toutes les validations faites avant la fin du mois | Paiement le 15 ou le 30 du mois en fonction de la date de validation sur l'extranet | Paiement le 15 ou le 30 du mois en fonction de la date d'achat | Paiement le 15 ou le 30 du mois en fonction de la date de validation sur l'extranet |

Rappel : un billet électronique qui n'a pas été authentifié ne donne pas lieu à un remboursement.

Comment suivre vos remboursements ?

Vous trouverez l'historique des chèques-cadeaux ou billets électronique validés sur votre extranet.

Vous recevrez tous les mois par voie postale, en deux plis distincts, la facture de commissions et la liste des chèques-cadeaux et billets électroniques payés.

Vos Contacts :

Wonderbox
71, rue Desnouettes
75015 Paris

Numéro partenaires : 01 70 55 49 76
Extranet : portail.wonderbox.fr

www.wonderbox.fr
Service Client : 01 73 02 02 32



Retrouvez le détail de chaque étape soulignée en cliquant dessus

Le client
me contacte



Il a un chèque cadeau
ou un billet électronique



Je n'ai pas de
disponibilité



**J'oriente le client vers le service client
pour l'aide à la réservation**



L'aide à la réservation, qu'est ce que c'est ?

La satisfaction de nos clients est une de nos préoccupations majeures.

Au cas où vous ne pourriez pas accueillir un client à la période souhaitée et que le client rencontre des difficultés dans sa réservation, merci de le rediriger vers notre Service Client.

Un service d'aide à la réservation lui sera proposé et l'accompagnera dans sa recherche.

Comment joindre le Service Client ?

Le service client est joignable :

- + par téléphone du lundi au samedi de 9h à 19h au **01 73 02 02 32**
- + par mail en adressant une demande au Service Client

Vos Contacts :

Wonderbox
71, rue Desnouettes
75015 Paris

Numéro partenaires : 01 70 55 49 76
Extranet : portail.wonderbox.fr

www.wonderbox.fr
Service Client : 01 73 02 02 32