

Handleiding voor gebruikers

Opgelet: sinds 01/01/2026 worden nog enkel de klassieke (zwarte) cadeaubonnen door het gemeentebestuur Zedelgem aangeboden t.w.v. 10 euro of 25 euro, MAAR de 'groene' betaalkaarten die nog in omloop zijn, mogen nog steeds gebruikt worden bij de handelaars. Dit zal zo zijn tot alle betaalkaarten hun geldigheidsdatum hebben overschreden; na verloop van tijd zullen dan enkel nog de klassieke (zwarte) cadeaubonnen in gebruik zijn.

1) Hoe kan ik online een Zedelgemse cadeaubon aankopen?

Stap 1: Ga naar de website van de gemeente www.zedelgem.be/cadeaubon of surf naar de www.gift2give.be en druk vervolgens op de homepagina op 'koop cadeaubon'.

Stap 2: Kies de gemeente waar je een cadeaubon wil aankopen, kies de gewenste coupures of waarde en het aantal door op het '+'-teken te klikken. Er verschijnen nu producten in je 'Winkelmand'. Indien je meer dan 1 cadeaubon en/of verpakking wenst te bestellen van 1 type (bv. €10), klik herhaaldelijk op het '+'-teken tot het gewenste aantal is bereikt. Je kan hier ook kiezen of je fysieke dan wel digitale bonnen wil ontvangen. Indien je klaar bent met het selecteren van producten, klik je op 'Bestel voor ...€'.

Stap 3: In deze stap geef je gegevens in. Indien je een bedrijf bent, kan je steeds aanduiden 'Zakelijke aankoop'. Op deze manier krijg je een factuur met de activatie-, verzendings- en servicekosten en een afschrift met de waarde van de aangekochte cadeaubonnen voor de boekhouding. Indien alle gegevens werden ingevuld, klik je op 'Verder'.

Stap 4: Je kiest je betalingsmethode en klikt vervolgens op 'Bestel en betaal'. Je kan direct je betaling uitvoeren.

Je ontvangt de cadeaubonnen digitaal per e-mail of fysiek per post en kan deze vervolgens spenderen bij een deelnemende handelaar. LET OP: Pas na betaling van de cadeaubonnen zal je deze bestelling kunnen ontvangen. Enkel betalingen met Belgische en Nederlandse debet- en kredietkaarten zijn mogelijk. Gift2Give zal NOOIT je bankgegevens opslaan, misbruiken of doorverkopen.

2) Kan ik een Zedelgemse cadeaubon fysiek aankopen?

Ja, je kan tijdens de openingsuren van het gemeentehuis een fysieke cadeaubon aankopen aan de balie. De cadeaubon wordt na betaling, geactiveerd door de baliebediende en kan vervolgens gespendeerd worden bij een deelnemende handelaar.

Fysieke cadeaubonnen kunnen ook via de webshop van de stad, gemeente of Gift2Give besteld worden en worden dan via Bpost aangetekend verzonden naar de opdrachtgever of de begunstigde.

3) De gegevens van mijn bestelling kloppen niet - wat nu?

Indien je opmerkt – na de betaling van je gemeentelijke cadeaubonnen – dat bepaalde gegevens niet kloppen, verstuur je onmiddellijk een e-mail naar info@gift2give.org of chat je met Gift2Give via Facebook Messenger. Gelieve steeds je bestel ID te vermelden in het onderwerp. De consument is steeds de eindverantwoordelijke in verband met het bevestigen van de gegevens aan Gift2Give. Gift2Give bevestigt deze gegevens onder geen enkel beding aan derden te geven, tenzij afgedwongen door rechterlijk bevel. Gift2Give kan nooit aansprakelijk gesteld worden bij het versturen van een order naar een foutief adres. Gift2Give kan tevens nooit aansprakelijk gesteld worden bij verlies van order bij Bpost of een koerierdienst. Indien Gift2Give een retourzending verkrijgt (bestelling nooit aangekomen en/of afgehaald), zal de consument hiervan op de hoogte gesteld worden via e-mail of telefoon.

4) Ik heb digitale cadeaubonnen aangekocht maar die zitten niet in mijn mailbox - wat nu?

Digitale cadeaubonnen worden steeds onmiddellijk na betaling per beveiligde e-mail verstuurd. Je ontvangt steeds drie e-mails:

- een e-mail met de bestelling, ontvangstbewijs, factuur en afschrift;
- een e-mail met de digitale cadeaubonnen in die je kan toevoegen aan de 'wallet' van je smartphone of kan afdrukken;
- een e-mail met een link naar de digitale cadeaubonnen die je kan afdrukken.

De cadeaubonnen worden steeds in twee e-mails verzonden omdat bepaalde mailservers e-mails met cadeaubonnen catalogeren als SPAM en dit niet het geval is met e-mails met een link naar de digitale bonnen. Als je je cadeaubonnen toch niet ontvangen hebt, gelieve dan steeds een e-mail te versturen naar info@gift2give.org of te chatten met Gift2Give via Facebook Messenger. Vergeet echter nooit bij communicatie naar dit e-mailadres of via chat je bestel ID te vermelden in je onderwerp (van de mail). Het is enkel mogelijk om een vraag te beantwoorden of een probleem op te lossen indien Gift2Give weet over welke bestelling het gaat.

5) Hoe lang is de Zedelgemse cadeaubon geldig?

Een gemeentelijke cadeaubon is in principe geldig voor een periode van 1 jaar na aankoop van de bon, tenzij anders werd bepaald door de uitgever of de wetgever. Als je de bon scant met de camera van je smartphone kan je de geldigheid, waarde en het saldo van de bon controleren. De vervaldag, waarde en saldo van de bon kunnen ook gecontroleerd worden via de website van gemeente of Gift2Give (druk op de homepage op de knop 'geldigheid cadeaubon'): kies vervolgens de gemeente, vul het kaartnummer in het voorziene vakje op de website in, druk vervolgens op bevestigen en je krijgt de boodschap met de waarde/saldo en of de cadeaubon nog geldig is.

Via de Gift2Give handelaarsapplicatie (dient om bonnen te ontwaarden bij de winkelier/handelaar) kan eveneens de vervaldag, waarde en saldo van de bon gecontroleerd worden door de QR-code op bon te scannen met de applicatie. Ook op het kasticket, het wit kader op papieren bonnen en/of de verpakking kan de vervaldag vermeld staan.

6) Probleem met bestellen van cadeaubonnen

Indien je met vragen/problemen zit in verband met je bestelling, kan je steeds een e-mail versturen naar info@gift2give.org of chat met Gift2Give via Facebook Messenger. Vergeet nooit bij communicatie naar dit e-mailadres of via chat je bestel ID te vermelden in je onderwerp (van de mail)! Het is enkel mogelijk om een vraag te beantwoorden of een probleem op te lossen indien Gift2Give weet over welke bestelling het gaat.

7) Kan ik mijn cadeaubon-bestelling nog terugsturen?

De klant is gerechtigd de aankoop te annuleren en de aankoopprijs terug te krijgen, zonder opgave van reden, binnen 30 dagen na ontvangst. Dit is alleen van toepassing voor website-orders (e-commerce), niet voor aankopen rechtstreeks in het verkooppunt (balie gemeentehuis). Indien de klant van dit recht gebruik wenst te maken, moet Gift2Give hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld worden via info@gift2give.org met vermelding van het bestel ID (het is ook verplicht om dit te sturen met het e-mailadres dat werd opgegeven bij bestelling). De klant dient ook de cadeaubon(nen) binnen 30 dagen naar Gift2Give terug te sturen in dezelfde staat waarin de klant deze heeft ontvangen en op eigen risico. Na ontvangst betaalt Gift2Give het bedrag van de geretourneerde cadeaubon(nen) terug binnen de 30 dagen indien de cadeaubon(nen) nog niet gebruikt werden (alsmede de retourkost worden terugbetaald). Gift2Give behoudt zich het recht voor om geretourneerde cadeaubon(nen) voor een gedeelte niet terug te betalen wanneer de verpakking en/of cadeaubon(nen) beschadigd zijn. Bij ontvangst van de retour doet Gift2Give een controle of de cadeaubon(nen) reeds gebruikt werden. Wanneer de

cadeaubon(nen) gebruikt blijken te zijn, wordt de terugbetaling uiteraard geweigerd.

8) Kan ik na aankoop nog mijn bestelling wijzigen?

Nadat je je bestelling hebt bevestigd, kan je deze niet meer zelf wijzigen!

Gelieve steeds een mail te sturen naar info@gift2give.org met de te wijzigen gegevens.

9) Wat is de waarde van mijn Zedelgemse cadeaubon?

Bij aankoop van een cadeaubon staat de waarde op de bon zelf vermeld: 10 euro of 25 euro. Je kan de waarde ook steeds controleren door de bon te scannen met de camera van je smartphone.

10) Ik ben mijn cadeaubon kwijt - wat nu?

In geval van verlies van je cadeaubon stuur je een e-mail naar info@gift2give.org.

Zij doen een korte check en sturen je dan een nieuwe cadeaubon op met de resterende waarde.

11) Moet ik de bon die ik via de webshop aankocht nog activeren ?

Neen, indien je je bestelling hebt ontvangen, zijn de cadeaubonnen klaar voor gebruik bij de deelnemende handelszaken.

12) Staat een Zedelgemse cadeaubon op naam?

Neen, de gemeentelijke cadeaubon staat niet op naam. De bon hanteert het principe 'aan toonder': indien de bon geldig is (actief is) kan een transactie plaatsvinden.