



# CAP MYSTÈRE

## FAQ cartes cadeaux

- Quand vais-je recevoir la carte cadeau ?

Les bénéficiaires recevront la carte cadeau dans un délai de 5 jours ouvrés en France Métropolitaine, prévoir un délai supplémentaire pour les pays limitrophes, suite à votre achat sur notre site Cap Mystère.

- Qui la reçoit ?

La carte cadeau peut aussi bien être envoyée à l'adresse de la personne qui offre, qu'à l'adresse du ou des bénéficiaires. Ces informations vous sont demandées avant le paiement.

Il est possible d'avoir seulement une version numérique et/ou un code unique par mail et aucun envoi postal avec une carte « physique ».

- Quel délai d'utilisation ?

**Les bénéficiaires pourront ensuite utiliser la carte dans un délai de 2 ans.**

Chaque demande d'utilisation de la carte cadeau doit être faite au moins un mois avant les dates de voyage souhaitées afin que nous puissions l'organiser les meilleures disposition le voyage. Ce délai peut être porté à 45 jours selon les périodes.

- Comment l'utiliser ?

Chaque carte cadeau à un code unique. Il suffit de se rendre sur notre site, rubrique carte cadeau

<http://www.capmystere.com/offres/carte-cadeau/offrez-un-voyage-mystere.html> et de rentrer le code de sa carte en cliquant sur le rectangle vert « Profitez de ma carte cadeau ». Sans code impossible d'accéder au questionnaire.

- Les bénéficiaires peuvent-ils adapter le voyage à leurs envies ?

Vos proches choisiront ensuite, leurs dates, leurs thèmes préférés et nous indiqueront les destinations à éliminer, une proposition leur sera envoyée par email sous 2 à 20 jours. Le questionnaire ressemble à ceux des autres offres. Simplement suivant le budget de la carte cadeau certaines questions n'apparaîtront pas par soucis de simplification et clarté.

- Les bénéficiaires sont-ils au courant du montant de la carte cadeau ?



# CAPMYSTÈRE

Le montant de la carte cadeau reste dans un premier temps secret, mais ils peuvent aussi choisir de voir ce montant en cliquant sur « afficher le prix ».

- Comment les bénéficiaires peuvent-ils compléter correctement le questionnaire sans connaître le budget ?

Comme chaque code est unique, le questionnaire s'adapte en fonction du montant de la carte cadeau et une indication leur est donnée tout en haut dès le début pour savoir ce qu'ils peuvent attendre.

- Les bénéficiaires peuvent-ils compléter le budget ?

Il est tout à fait possible d'augmenter la cagnotte en complétant directement le devis. Il faut par contre nous l'indiquer en début de questionnaire, dans la case prévue pour cela, afin que nous adaptions notre offre au nouveau budget.

- Quel voyage pour quel montant ?

De 230 € à 457 € : Votre carte cadeau vous donne le droit à une nuit mystère confort et sa magie (1 nuit et 1 surprise)

A partir de 458 € : Votre carte cadeau vous donne le droit à un week-end mystère confort (2 nuits et 2 surprises)

A partir de 598 € : Votre carte cadeau vous donne le droit à un week-end mystère charme (2 nuits et 2 surprises)

De 700 € à 1049 € : Votre carte cadeau vous permet d'envisager un voyage à l'étranger (2 nuits, en basse saison) ou une découverte approfondie/longue d'une région française

A partir de 1050 € : Votre carte cadeau vous donne le droit à un city-break confort (3 nuits et 2 surprises) ou une découverte approfondie/longue d'une région française

A partir de 1390 € : Votre carte cadeau vous donne le droit à un city-break charme (3 nuits et 2 surprises) ou une découverte approfondie/longue d'une région française

De 1500 € à 1999 € : Votre carte cadeau vous donne le droit à un roadtrip en Europe (entre 5 et 7 nuits) ou un city-break prestige (3 nuits et 2 surprises) ou une découverte approfondie/longue d'une région française



# CAPMYSTÈRE

De 2000 € à 4499 € : Votre carte cadeau vous donne le droit à une belle aventure en Europe ou au Maghreb (entre 7 et 14 nuits)

De 4500 € à 99999 € : Votre carte cadeau vous donne le droit de voyager dans des contrées exotiques !

- **Comment la réactiver, si la date est dépassée ?**

La carte cadeau est valable deux ans à partir de la date d'achat et son délai peut être prolongé sous conditions. Avec la pandémie, les cartes cadeaux sont prolongeables 1 an mais la demande doit être faite avant la date d'expiration.

La réactivation d'une carte cadeau périmée est possible moyennant 10% de frais ou 50 euros minimum. La réactivation doit intervenir dans l'année supplémentaire, au-delà le montant total de la carte cadeau sera définitivement perdue.

- **Peut-on refaire plusieurs fois sa demande ?**

3 propositions, maximum (si la première ni la seconde ne semble convenir), pourront être faites au bénéficiaire afin de répondre précisément à ces attentes, selon le montant de la carte cadeau.

- **Le retour et l'annulation de la carte cadeau :**

Il n'est pas possible :

de nous retourner la carte cadeau après achat de cette dernière qu'elle soit ou non consommée.

de se faire rembourser ou reprendre la carte cadeau. Vous pouvez cependant l'utiliser pour un autre voyage avec notre agence, ou ajouter des services qui ne pouvaient être inclus précédemment avec le montant initial de la carte cadeau. Avec la pandémie de covid-19, les cartes cadeaux impactées sont remboursables moyennant 15% de frais. La demande doit être faite avant la date d'expiration.