Foire Aux Questions (FAQ)

Besoin d'une réponse immédiate à une question ? Consultez la liste des questions les plus fréquemment posées.

QUESTIONS GÉNÉRALES SUR KADÉOS® CONNECT

1. J'ai reçu un chèque cadeau Kadéos® Connect ?

Votre chèque cadeau Kadéos® Connect est déjà crédité sur votre compte. Pour en profiter connectez-vous à l'aide de votre identifiant (adresse e-mail) et du mot de passe que vous avez choisis lors de la création de votre compte. Si vous avez des difficultés de connexion cliquer sur assistance à la connexion.

2. Qu'est-ce que le chèque cadeau Kadéos® Connect ?

Simple, rapide et économique, le chèque cadeau vous permet de vous faire plaisir

Les chèques cadeaux Kadéos® Connect sont sécables, si le montant de votre commande est inférieur au montant de votre chèque-cadeau vous pourrez utiliser le solde restant plus tard. Si le montant de votre commande est supérieur au montant de votre chèque cadeau, vous pourrez utiliser les modes de règlement par chèque bancaire ou par CB pour régler le solde de votre commande.

Les chèques cadeaux Kadéos® Connect sont cumulables, si plusieurs d'entre eux sont crédités à votre compte vous pourrez les cumuler pour régler votre commande.

Pour voir vos chèques cadeaux, connaitre le solde ou découvrir les produits éligibles, connectez-vous à www.eticketkadeos.com et cliquez sur "mon compte" puis "Chèques cadeaux".

3. Quelle est la validité du chèque cadeau Kadéos® Connect?

Un chèque Kadéos® Connect est valable 12 mois. Vous avez la date de fin de validité sur votre chèque cadeau dématérialisé. Votre chèque Kadéos® Connect ne pourra plus être utilisé après expiration de la date de validité et est incessible. Pour l'utiliser, vous devez vous connecter à l'adresse web indiquée sur votre chèque cadeau.

4. Je n'ai pas reçu mon Kadéos® Connect dans ma boîte email

Vérifiez également que votre chèque cadeau Kadéos® Connect n'a pas été réceptionné dans vos «courriers indésirables » ou « spams ». Si ce n'est pas le cas, merci d'envoyer un email à l'adresse suivante : **sav.benef-fr@edenred.com**

QUESTIONS SUR L'ACTIVATION DE VOTRE KADÉOS® CONNECT ET LA CRÉATION DE VOTRE COMPTE

5. Je n'ai jamais créée de compte Kadéos® Connect

Pour créer votre compte, merci de vous munir de votre chèque cadeau dématérialisé Kadéos® Connect envoyé par e-mail ou par document papier.

Votre identifiant et votre code d'activation personnels et l'adresse Web pour accéder à la page de création de votre compte Kadéos® Connect sont indiqués sur ce document.

Connectez-vous à l'adresse Web indiquée, saisissez votre identifiant et votre code d'activation et laisser vous guider.

6. Où trouver mon identifiant

Votre identifiant est présent sur votre e-mail ou document papier Kadéos® Connect Il est composé de votre «prenom.nom».

Pour votre première connexion, reportez-vous aux indications mentionnées sur votre chèque cadeau pour la création de compte Kadéos® Connect.

7. Où trouver mon code d'activation

Votre code d'activation est présent sur votre e-mail ou document papier Kadéos® Connect. Il est composé de 8 chiffres et de 2 lettres (exemple : 12345678AB)

Pour votre première connexion, reportez-vous aux indications mentionnées sur votre chèque cadeau pour la création de compte Kadéos® Connect. Votre code d'activation sert uniquement pour votre première connexion lors de la création de votre compte. Il est remplacé par votre mot de passe que vous devrez saisir lors de la création de votre compte.

8. Où trouver l'adresse URL pour créer mon compte Kadéos® Connect

L'adresse web pour accéder à la page de création de compte est indiquée sur votre chèque cadeau dématérialisé reçu par e-mail ou par document papier.

9. J'ai déjà créé mon compte Kadéos® Connect mais j'ai un message d'erreur

Lors de la création de votre compte Kadéos® Connect, vous avez choisi une adresse e-mail comme identifiant, vous devez toujours utiliser la même adresse e-mail.
Si vous souhaitez la modifier, merci de contacter notre service client au 0825 671 671 choix 4. (0,18e TTC min du lundi au vendredi de 9h à 18h).
ou
Vérifiez votre mot de passe que vous avez choisi lors de la création de votre compte Kadéos® Connect, vous devez toujours utiliser le même mot de passe.

10. J'ai déjà créé mon compte Kadéos® Connect mais mon mot de passe est erroné ou je l'ai perdu

Votre adresse e-mail est un identifiant.

Saisissez l'adresse e-mail que vous avez utilisée pour la création de votre compte Kadéos® Connect dans le premier champ du bloc "Mon compte".

Le lien pour accéder à la page de création de votre compte Kadéos® Connect s'affiche directement après avoir cliqué sur le bouton "se connecter".
Merci de cliquer sur ce lien puis cliquer sur "mot de passe oublié" pour réinitialiser votre mot de passe.

QUESTIONS SUR L'UTILISATION DE VOTRE KADÉOS® Connect

11. Comment utiliser votre Kadéos® Connect ?

Sélectionner les produits souhaités,
Ajouter les produits dans votre panier.
Valider votre mode de livraison ainsi que votre adresse de livraison.
Au moment du paiement, sélectionner le chèque cadeau afin de le déduire du montant de vos achats

12. Puis-je effectuer plusieurs achats avec un chèque Kadéos® Connect ?

Votre chèque cadeau Kadéos® Connect peut être utilisé partiellement ou totalement. Vous pouvez également faire des compléments financiers.

13. Je souhaite échanger mon Kadéos® Connect en chèque cadeau papier ou en carte cadeau, comment faire ?

Vous avez la possibilité de commander des chèques Kadéos® Infini ou des cartes cadeaux Zénith sur la boutique en ligne.
Pour cela, connectez-vous avec l'adresse web mentionnée sur votre chèque cadeau dématérialisé reçu par email.

14. Qui contacter si vous rencontrer des problèmes de navigation ou sur votre commande ?

Contactez le Service Client du lundi au vendredi de 09h à 18h au 0 825 671 671 (service 0.18 € TTC/mn + prix appel) ou via le formulaire disponible sur la boutique en ligne.