

Gebruiksvoorwaarden van de Cadeaubon

1. Toepassingsgebied

- 1.1 Deze gebruiksvoorwaarden van de cadeaubon (de “**Voorwaarden**”) zijn van toepassing op elke koper (de “**Koper**”) en elke kaarthouder (de “**Kaarthouder**”; samen met de Koper ook aangeduid als “**u**”) van deze cadeaubon (de “**Cadeaubon**”). Door de Cadeaubon te kopen en/of te gebruiken, gaat u akkoord met deze Voorwaarden.
- 1.2 De Cadeaubon, fysiek of digitaal, wordt uitgegeven door Giftify SA, gevestigd aan Cantersteen 47, 1000 Brussel (België), en wordt verspreid via het winkelcentrum Westfield Mall of the Netherlands, Liguster 202 2262 AC Leidschendam.
- 1.3 De Cadeaubon, fysiek of digitaal, wordt uitgegeven en aangekocht in één bepaalde munteenheid. De Cadeaubon moet worden gekocht in de wettige valuta van het land waarin het Winkelcentrum is gevestigd. (Euro – EUR)
- 1.4 Er kunnen geen extra bedragen worden toegevoegd aan de Cadeaubon na de initiële aankoop, behalve in het geval dat een handelaar een transactie op de Cadeaubon terugbetaalt. Deze voorwaarden zijn online beschikbaar via westfieldnl.giftify.me.
- 1.5 De Cadeaubon is geen gereguleerd product en valt daarom niet onder de Wetgeving inzake elektronisch geld of de Regels voor betaaldiensten.

2. Definities

- 2.1 “Cadeaubon” verwijst naar het product dat bestaat uit een fysieke of digitale prepaidkaart, aangeboden onder deze gebruiksvoorwaarden.
- 2.2 “Koper” verwijst naar de contractpartij die een Cadeaubon aanvraagt of aanschaft en deze gebruikt. De Kaarthouder kan, maar hoeft niet, dezelfde persoon te zijn als de Koper.
- 2.3 “Kaarthouder” verwijst naar de persoon die gebruikmaakt van de Cadeaubon.
- 2.4 “Winkelcentrum” verwijst naar de vestiging waar de Koper de Cadeaubon kan aanschaffen en naar de locatie waar de Cadeaubon kan worden gebruikt.
- 2.5 “Handelaars” verwijst naar de verschillende vestigingen waar diensten worden geleverd aan Kaarthouders en die gemachtigd zijn de Cadeaubon te accepteren.
- 2.6 “Beperkt netwerk” verwijst naar de vestigingen die zijn geselecteerd overeenkomstig Artikel 2.4 van dit document.
- 2.7 “Ons” of “wij” verwijst naar Giftify.

3. Aankoop, activering en opladen van de Cadeaubon

- 3.1 Aankoop
 - 3.1.1 U kunt de Cadeaubon kopen:
 - 3.1.1.1 in het winkelcentrum zelf, aan de infobalie of via een automaat;
 - 3.1.1.2 via online verkoopkanalen, in welk geval
 - 3.1.1.3 U de Cadeaubon in fysieke vorm kunt ontvangen via thuisbezorging, of
 - 3.1.1.4 U kunt kiezen om per e-mail een cadeauboncode te ontvangen waarmee u de Cadeaubon kunt ophalen in fysieke vorm bij de infobalie of automaat in het winkelcentrum, of waarmee u de Cadeaubon kunt toevoegen aan uw digitale portemonnee via de Giftify-app, Apple Wallet of Google Wallet. Indien u de Cadeaubon in digitale vorm ophaalt, is fysieke afhaling niet langer mogelijk.
 - 3.1.1.5 Indien u de Cadeaubon in fysieke vorm ophaalt, hebt u de mogelijkheid om via de Giftify-app een digitale versie van uw Cadeaubon aan te maken.
 - 3.1.1.6 via overschrijving indien u een bedrijf bent (btw-geregistreerd).

Indien het overgemaakte bedrag niet overeenkomt met de opgegeven aankoopwaarde, wordt de transactie geweigerd.
- 3.2 Activatie
 - 3.2.1 Uw Cadeaubon kan worden geactiveerd:
 - 3.2.2 op de website westfieldnl.giftify.me, door
 - 3.2.3 het nummer van uw Cadeaubon in te voeren, en
 - 3.2.4 de bestelreferentie die u per e-mail wordt toegestuurd, of
 - 3.2.5 door deze op te halen via de Giftify-app.

- 3.3 De geldigheidsduur van elke Cadeaubon gaat in op de exacte aankoopdatum. Het tegoed dat op de Cadeaubon is geladen blijft gedurende vierentwintig (24) maanden na de aankoopdatum beschikbaar voor gebruik.
- 3.4
- 3.5 U kunt de Cadeaubon opladen met
 - 3.5.1 een creditcard of betaalpas die is uitgegeven door een erkende financiële instelling en is goedgekeurd als betaalmethode in het Winkelcentrum.
 - 3.5.2 U kunt ook gebruikmaken van de website xxx.giftify.me, of
 - 3.5.3 alleen als u een bedrijf bent (btw-geregistreerd), kunt u betalen via bankoverschrijving.
- 3.6 U gaat ermee akkoord om bij het opladen van uw cadeaubon te betalen in de valuta van het land waar de cadeaubon is uitgegeven.
- 3.7 Het Winkelcentrum kan zonder opgave van redenen weigeren de Cadeaubon uit te geven of te verkopen, zonder dat de koper hiervoor aanspraak kan maken op schadevergoeding.

4. Gebruik van de Cadeaubon

Fysieke Cadeaubon

- 4.1 De Cadeaubon kan worden gebruikt door de Kaarhouder of kan worden doorgegeven aan een andere persoon (nieuwe kaarhouder) die de Cadeaubon als geschenk ontvangt. Bij overdracht van de Cadeaubon is de nieuwe Kaarhouder verantwoordelijk voor naleving van de gebruiksvoorwaarden van de Cadeaubon.
- 4.2 De Cadeaubon kan uitsluitend worden besteed bij de deelnemende winkels binnen het Winkelcentrum waarvan de naam op de achterkant van de Cadeaubon staat vermeld.
- 4.3 De Cadeaubon is uitsluitend bedoeld voor gebruik bij de deelnemende handelaars en verkooppunten van het Winkelcentrum, en enkel voor transacties die plaatsvinden in aanwezigheid van de Kaarhouder.
- 4.4 De aanvaarding van de Cadeaubon door elke winkelier kan niet worden gegarandeerd. Het wordt aanbevolen om vooraf bij de afzonderlijke winkels te informeren voordat u een aankoop doet.
- 4.5 Uw saldo wordt verminderd met het bedrag van elke aankoop die u doet.
- 4.6 Indien het beschikbare tegoed op de Cadeaubon volledig is opgebruikt en een aankoop het resterende saldo overschrijdt, kunt u een andere geaccepteerde betaalmethode gebruiken (zoals een creditcard, betaalpas of contant geld) om het resterende bedrag te betalen, mits de winkel meerdere betaalmethoden accepteert.
 - 4.6.1 Als een aankoop het beschikbare saldo of de limiet van de Cadeaubon overschrijdt, wordt de transactie geweigerd.
 - 4.6.2 Er kunnen geen extra bedragen aan de Cadeaubon worden toegevoegd na aankoop.
- 4.7 De Cadeaubon is geen betaalkaart die wordt ondersteund door een bankrekening. Er wordt geen rente vergoed over het tegoed dat op de Cadeaubon is geladen.
- 4.8 U mag de Cadeaubon niet gebruiken voor:
 - 4.8.1 Vooraf goedgekeurde periodieke betalingen;
 - 4.8.2 Transacties buiten het Winkelcentrum
 - 4.8.3 Online aankopen, ook niet via de websites van de distributeurs van het Winkelcentrum
 - 4.8.4 Contante transacties, zoals contante terugbetalingen, geldopnames, postwissels, bankoverschrijvingen, reizigerscheques, geldautomaten, vreemde valuta of valutatransacties, of
 - 4.8.5 Enig onwettig doel.
- 4.9 Uw Cadeaubon kan niet worden gebruikt in situaties waarin de Handelaar of het Winkelcentrum geen onlineautorisatie kan verkrijgen die bevestigt dat er voldoende saldo beschikbaar is om de transactie te voltooien.
- 4.10 Het Winkelcentrum is niet verantwoordelijk voor de kwaliteit, veiligheid, wettigheid of enig ander aspect van de goederen of diensten die met de Cadeaubon zijn gekocht.
- 4.11 De Cadeaubon mag niet worden ingewisseld of doorverkocht en mag geen aanleiding geven tot enige terugbetaling of uitbetaling in geld.
- 4.12 U mag de Cadeaubon of de bijbehorende diensten die worden aangeboden in het kader van het gebruik van de Cadeaubon niet wijzigen.
- 4.13 Wij kunnen het gebruik van uw Cadeaubon stopzetten, opschorten of beperken om de volgende redenen:
 - 4.13.1 Om veiligheidsredenen met betrekking tot uw Cadeaubon of het nummer van de Cadeaubon;

- 4.13.2 Bij een vermoeden van onbevoegd of frauduleus gebruik van uw Cadeaubon. Bij vermoeden van onbevoegd of frauduleus gebruik van uw Cadeaubon. Deze verplichting tot kennisgeving geldt niet wanneer redelijke veiligheidsmaatregelen hierdoor in gevaar zouden komen of wanneer kennisgeving wettelijk niet is toegestaan.
- 4.14 Ter beperking van het risico op fraude, witwassen van geld en andere financiële misdrijven kunnen aanvullende persoonsgegevens en identificatiebewijzen worden gevraagd voordat een onlineverkoop wordt geactiveerd.
- 4.15 Indien de gevraagde identificatiebewijzen niet worden verstrekt, of indien wij, naar eigen inzicht, niet tevreden zijn met het aangeleverde bewijs, behouden wij ons het recht voor om geen Cadeaubon uit te geven. Onze beslissing is definitief, en wij zijn niet verplicht een reden op te geven voor het weigeren van een Cadeaubon.

Digitale Cadeaubon

Als u uw betaalkaart hebt toegevoegd aan een digitale portemonnee, raadpleeg dan de toepasselijke voorwaarden, afhankelijk van het type apparaat dat u gebruikt (Apple of Android):

- ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR HET GEBRUIK VAN CADEAUKAARTEN MET DE GIFTIFY-APP EN APPLE PAY
- ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR HET GEBRUIK VAN CADEAUKAARTEN MET DE GIFTIFY-APP EN GOOGLE PAY

5. Betalingstransacties

- 5.1. Het Winkelcentrum mag ervan uitgaan dat een transactie door u is geautoriseerd wanneer de magneetstrip van de Cadeaubon wordt doorgehaald bij een handelaar, of wanneer de relevante gegevens aan de handelaar worden verstrekt om de transactie te kunnen uitvoeren.
- 5.2. Een transactie kan niet meer worden geannuleerd zodra deze is verzonden naar het Winkelcentrum/de Uitgever met uw autorisatie. Typische redenen voor weigering zijn:
- 5.2.1. De transactie overschrijdt het beschikbare saldo op de Cadeaubon; of
- 5.2.2. het Winkelcentrum heeft gegronde redenen om dit te doen volgens de regels van het betalingssysteem (Visa of MasterCard) waarmee uw Cadeaubon is uitgegeven; of
- 5.2.3. het Winkelcentrum heeft gegronde redenen om aan te nemen dat deze actie noodzakelijk is om aan een wettelijke verplichting te voldoen.
- 5.3. Het Winkelcentrum kan geen transacties uitvoeren in geval van overmacht of technische problemen die te wijten zijn aan het Winkelcentrum, Giftify of de Handelaar.
- 5.4. De deelnemende handelaars zijn geen filialen of agenten van Giftify of van het Winkelcentrum.
- 5.5. Giftify en/of het Winkelcentrum zijn niet verantwoordelijk voor de veiligheid, kwaliteit, wettigheid of enig ander aspect van de goederen of diensten die met de Cadeaubon zijn aangeschaft.
- 5.6. Giftify en/of het Winkelcentrum aanvaarden geen enkele aansprakelijkheid voor ontevredenheid over de goederen en/of diensten die met de Cadeaubon zijn aangeschaft.
- 5.6.1. Klachten van kaarthouders over ontevredenheid met de goederen en/of diensten die met de Cadeaubon zijn aangeschaft, worden niet aanvaard.
- 5.6.2. Bij klachten over goederen of diensten die met de Cadeaubon zijn gekocht, moet de kaarthouder zich rechtstreeks wenden tot de betreffende handelaar. Retouren of omruilingen van aangekochte artikelen vallen onder het eigen beleid en de geldende voorwaarden van de desbetreffende handelaar. Het is belangrijk op te merken dat sommige handelaars kunnen vragen om een aankoopbewijs te tonen bij het retourneren van artikelen.
- 5.6.3. Tegoeden die voortvloeien uit een retourzending of omruiling kunnen pas na maximaal 10 werkdagen weer beschikbaar zijn voor gebruik.
- 5.6.4. Als een kaarthouder een terugbetalingsverzoek indient omdat het bedrag niet op de Cadeaubon verschijnt, wordt gevraagd om een geldig bewijs van terugbetaling te overleggen, doorgaans in de vorm van een kassabon van de handelaar. Als de kaarthouder geen bewijs van terugbetaling kan overleggen, raden wij hem/haar aan om dit bewijs bij de verkoper op te vragen voordat hij/zij contact opneemt met de klantenservice. Het overleggen van een geldig terugbetalingsbewijs stelt Giftify in staat om de klacht van de kaarthouder correct te behandelen.
- 5.7. Klachten over frauduleuze transacties, waaronder maar niet beperkt tot diefstal of verlies van de Cadeaubongegevens of de fysieke kaart zelf, kunnen niet worden aanvaard. Kaarthouders worden in dergelijke gevallen doorverwezen naar het beleid inzake verlies/diefstal (zie punt 11 "Klantenservice" van dit document).

- 5.8. Kaarthouders hebben 15 kalenderdagen de tijd om een klacht in te dienen, gerekend vanaf de transactiedatum. Om dit proces te starten, raadpleegt u punt 11 “Klantenservice” van dit document.
- 5.9. In bepaalde gevallen kan een transactie wel worden gestart, maar niet worden afgerond (in afwachting van autorisatie), wat ertoe kan leiden dat het transactiebedrag tijdelijk van de Cadeaubon wordt afgeschreven, ondanks dat de transactie is geweigerd.
- 5.9.1. In dergelijke gevallen moet u contact opnemen met de klantenservice en bewijs leveren dat de transactie is geweigerd en/of geannuleerd.
- 5.9.2. Giftify behoudt zich het recht voor om een wachttijd (bevriezing) van 10 werkdagen toe te passen voordat het geblokkeerde bedrag opnieuw op uw Cadeaubon wordt bijgeschreven.

6. Transacties in vreemde valuta

De Cadeaubon is bedoeld om te worden gebruikt in de valuta waarin de transacties worden uitgevoerd, namelijk de valuta van de Cadeaubon. De verkoper heeft het recht om naar eigen goeddunken transacties te weigeren.

7. Uw saldo controleren

Om het beschikbare saldo van uw Cadeaubon te controleren of om uw transacties te bekijken, gaat u naar westfieldnl.giftify.me of, indien beschikbaar, neemt u contact op met het winkelcentrum of gaat u naar het verkooppunt van het winkelcentrum.

8. Terugbetaling

Uw Cadeaubon, fysiek of digitaal, valt niet onder de regelgeving voor uitgevers van elektronisch geld. U hebt daarom geen recht op terugbetaling van het saldo van de Cadeaubon.

9. Vervaldatum van de Cadeaubon

- 9.1. Zowel de fysieke als de digitale Cadeaubon, inclusief het tegoed dat erop is geladen, vervalt vierentwintig (24) maanden na de aankoopdatum van de Cadeaubon. Na deze datum verliest de Cadeaubon zijn geldigheid en kan deze niet meer als betaalmiddel worden gebruikt.
- 9.2. De geldigheidsduur gaat in op de aankoopdatum van de Cadeaubon, via een van de aankoopmethoden vermeld in punt 3.1 van dit document.
- 9.3. De vervaldatum is beschikbaar op de website westfieldnl.giftify.me. U kunt deze ook raadplegen bij het winkelcentrum.
- 9.4. Zodra de Cadeaubon is verlopen, kan het resterende tegoed niet meer worden gebruikt. U hebt geen recht op terugbetaling van het resterende saldo.

10. Klantenservice

Voor alle vragen met betrekking tot de Cadeaubon kunt u contact opnemen met de klantenservice via het volgende e-mailadres: cardsupport@giftify.me.

11. Beveiligingsmaatregelen

- 11.1. Gebruik de Cadeaubon of het nummer ervan uitsluitend om een transactie uit te voeren (of aan te gaan), en:
- 11.2. Als uw Cadeaubon verloren of gestolen is, of als u vermoedt dat deze (of het nummer ervan) op onrechtmatige wijze wordt gebruikt, moet u:
- 11.2.1. Raadplegen wat vermeld staat in punt 10 – Klantenservice om verlies of diefstal van uw Cadeaubon te melden.
- 11.2.2. Het gebruik van uw Cadeaubon en het bijbehorende nummer onmiddellijk stopzetten.
- 11.3. Als u uw Cadeaubon terugvindt nadat u deze als verloren, gestolen of onrechtmatig gebruikt hebt gemeld, moet u deze vernietigen en Giftify zo snel mogelijk op de hoogte brengen.
- 11.4. U bent aansprakelijk voor elk gebruik van uw Cadeaubon totdat het blokkeren ervan is bevestigd via e-mail door het Winkelcentrum of door Giftify.
- 11.5. Het Winkelcentrum of de verkoper is niet aansprakelijk voor gestolen tegoeden of frauduleus gebruik als gevolg van verlies of diefstal van Cadeaubonnen.
- 11.6. Als uw Cadeaubon of vervangende kaart verloren of gestolen is, kunt u – zodra het verlies is gemeld – een vervangende kaart aanvragen bij de verkoper. Bij het aanvragen van een vervangende kaart wordt om een betalingsbewijs van het geladen bedrag gevraagd; zonder dit bewijs wordt geen vervangende kaart uitgegeven. Voordat een vervangende kaart wordt

uitgegeven, worden er kosten in rekening gebracht. Dit wordt verder toegelicht in de samenvattende tabel aan het einde van dit document.

11.7. Wij zijn niet aansprakelijk voor:

11.7.1. abnormale of onvoorziene omstandigheden, bijvoorbeeld een storing van computersystemen die buiten onze controle valt en die ons verhindert een normale dienstverlening te bieden; of

11.7.2. een handelaar die weigert (of vertraging oploopt bij het accepteren) om uw Cadeaubon of het nummer van uw Cadeaubon te accepteren.

In geval van fouten bij transacties kunt u contact opnemen met de Klantenservice volgens punt 10 van dit document.

11.8. Als uw Cadeaubon niet goed werkt, kunt u een nieuwe verkrijgen bij het verkooppunt in het Winkelcentrum. Voordat een vervangende kaart wordt uitgegeven, worden er vervangende kosten in rekening gebracht. Het resterende saldo van uw kaart wordt vervolgens overgezet naar de nieuwe kaart.

11.9. Onze aansprakelijkheid is in elk geval beperkt tot het saldo op de Cadeaubon.

11.10. Het saldo dat is gebruikt vóórdat de Cadeaubon werd geblokkeerd, kan niet worden terugbetaald.

11.11. Elk gebruik dat niet in overeenstemming is met deze algemene voorwaarden kan leiden tot blokkering van uw Cadeaubon.

12. Wijziging van de Gebruiksvoorwaarden

12.1. De gebruiksvoorwaarden, prijzen en bijkomende kosten kunnen op elk moment worden gewijzigd.

12.2. In geval van wijziging zijn de gebruiksvoorwaarden van toepassing die gelden op de datum van aankoop van de Cadeaubon.

13. Klachten en Geschillen

13.1. Voor klachten of andere vragen met betrekking tot deze gebruiksvoorwaarden kunt u contact opnemen met Giftify via e-mail: complaints@giftify.me Giftify zal zijn uiterste best doen om uw klacht te behandelen en op te lossen.

13.2. Voordat een gerechtelijke procedure wordt gestart, dient te worden getracht om tot een minnelijke oplossing te komen. De Europese Commissie biedt een platform voor alternatieve geschillenbeslechting dat toegankelijk is via de volgende link: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm>

14. Privacy

14.1. Indien persoonsgegevens worden verzameld, nemen Giftify SA en het Winkelcentrum alle noodzakelijke maatregelen om de vertrouwelijkheid van de gegevens van de kaarthouder te beschermen. De verzamelde persoonsgegevens worden uitsluitend op rechtmatige wijze verwerkt en in overeenstemming met de Verordening inzake de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens (EU-Verordening 2016/679 van het Europees Parlement). Meer informatie is te vinden in ons privacybeleid op: <https://www.giftify.me/privacy-policy>

15. Herroepingsrecht

15.1. Als u van gedachten verandert over de online aangekochte Cadeaubon en u de kaart niet hebt gebruikt, noch het saldo van de Cadeaubon is gewijzigd ten opzichte van het oorspronkelijke aankoopbedrag, dan hebt u het recht om de aankoop binnen veertien (14) dagen na de aankoopdatum te annuleren. Er worden geen kosten in rekening gebracht voor de annulering binnen deze periode. U ontvangt een terugbetaling van het saldo van de Cadeaubon en van eventuele kosten die u hebt betaald in verband met de aankoop.

15.2. De terugbetaling vindt plaats in dezelfde valuta als die van uw Cadeaubon.

15.3 Om de procedure voor annulering en terugbetaling te starten binnen veertien (14) dagen na de aankoopdatum van de Cadeaubon, dient u een e-mail te sturen naar refunds@giftify.me, met de volgende gegevens:

- Bestelreferentie
- Aankoopdatum
- Aankoopbewijs
- Naam van het winkelcentrum waar de Cadeaubon is gekocht

Na ontvangst van alle vereiste documenten wordt uw verzoek beoordeeld. De verwerking kan tot 15 werkdagen duren vanaf de datum van indiening van uw verzoek. Zonder de benodigde informatie kan de terugbetaling niet worden uitgevoerd.

16. Samenvattende tabel

Deze tabel geeft een overzicht van de belangrijkste kenmerken en informatie van het product. Hieronder vindt u ook de saldolimieten en eventuele bijkomende kosten die van toepassing zijn op elke Cadeaubon.

Tarieven en Limieten	Valuta
Aankoopkosten Cadeaubon	Gratis (maar er kunnen bijkomende kosten per verkoopkanaal van toepassing zijn)
Opladen van de Cadeaubon met een creditcard of betaalpas	Geen (tenzij anders aangegeven)
Vervangingskosten	10 EUR
Saldolimieten van de Cadeaubon	
Minimumbedrag	10 EUR
Maximumbedrag	250 EUR
Maximumbedrag per transactie aan het verkooppunt	250 EUR

Terms and Conditions of Use of the Gift Card

1. Scope of Application

- 1.1 These terms and conditions of use of this gift card (the "**Terms and Conditions**") apply to any purchaser (the "**Purchaser**") and any Cardholder (the "**Cardholder**"; the Purchaser and the Cardholder together also as "**You**") of this gift card (the "**Gift Card**"). By purchasing and/or holding the Gift Card, You are agreeing with these Terms and Conditions.
- 1.2 The Gift Card, be it physical or digital, is issued by Giftify with its registered office at Giftify SA, Cantersteen 47, 1000 Brussels, Belgium, distributed to the shopping centre Westfield Mall of the Netherlands, Liguster 202 2262 AC Leidschendam.
- 1.3 The Gift Card, be it physical or digital, is issued and purchased only in a stated currency. The Gift Card must be purchased in the legal tender currency of the country where it is issued. (Euro – EUR)
- 1.4 No additional funds may be added to the Gift Card after the initial purchase, except in the event that a merchant refunds a transaction on the Gift Card. These terms and conditions are available online at westfieldnl.giftify.me.
- 1.5 The Gift Card is not a regulated product and is therefore not subject to the Electronic Money Regulations or the Payment Services Regulations.

2. Definitions

- 2.1 "Gift Card" means the product consisting of a physical or digital prepaid card offered under these terms and conditions of use.
- 2.2 "Purchaser" refers to the contracting party that demands or acquires a Gift Card and makes use of it. The cardholder may or may not be the purchaser of the Gift Card.
- 2.3 "Cardholder" refers to the person who makes use of the Gift Card.
- 2.4 "Shopping Centre" refers to the establishment where the Purchaser may acquire the Gift Card and in the premises of which the Gift Card can be used.
- 2.5 "Merchants" refers to the different establishments where services are provided to Gift Cardholders and authorised to accept the Gift Card.
- 2.6 "Limited Network" means the establishments selected under Article 2.4 of this document.
- 2.7 "Us" or "We" refers to Giftify.

3. Purchase, activation and loading of the Gift Card

- 3.1 Purchase
 - 3.1.1 You can purchase the Gift Card:
 - 3.1.1.1 in the premises of the shopping centre; at the shopping centre information desk or on a vending machine;
 - 3.1.1.2 via online sales channels, in which case
 - 3.1.1.3 You can either receive the gift card in a physical form via home delivery, or
 - 3.1.1.4 You can opt to receive a gift card retrieval code via email that can be used to collect the gift card in a physical form at the shopping centre information desk or at the vending machine, or that can be used to retrieve the gift card in a digital form via Giftify Mobile App and Apple Wallet or Google Wallet. If you retrieve the gift card in a digital form, the physical retrieval will no longer be available.
 - 3.1.1.5 If you retrieve the gift card in a physical form, you have the option to create a digital version of your gift card via Giftify Mobile App.
 - 3.1.1.6 by wire transfer payment if you are a Company (VAT registered).

If the wire transfer does not match the specified purchase value, the transaction will be rejected.
- 3.2 Activation
 - 3.2.1 Your card
 - 3.2.2 on the website westfieldnl.giftify.me by entering
 - 3.2.3 the number of your Gift Card; and

- 3.2.4 the order reference which will be sent to you by email.
- 3.2.5 By retrieving it via Giftify app.
- 3.3 The validity period for each Gift Card will commence on the exact date of purchase. The funds loaded onto the Gift Card will remain available for use for a duration of twenty four (24) months, starting from the date of purchase.
- 3.4
- 3.5 To load the Gift Card, you
 - 3.5.1 may use a credit or debit card issued by a regulated financial institution and approved payment method at the Shopping Centre,
 - 3.5.2 may use the westfieldnl.giftify.me, or
 - 3.5.3 only If you are a company (VAT registered), you may use wire transfer
- 3.6 You agree to pay in the currency of the country where the gift card was issued when loading funds to your gift card.
- 3.7 The Shopping Centre may refuse to issue or sell the Gift Card, without any justification and without the purchaser being able to claim compensation for it.

4. Using the Gift Card

Physical Gift Card

- 4.1 The Gift Card may be used by the Cardholder or may be given to another person (new cardholder) who received the Gift card as a gift. When handing over the Gift Card, the new Cardholder is responsible to comply with the terms and conditions of use of the gift card.
- 4.2 The Gift Card is meant to be spent only in the participating merchant within the premises of the Shopping Centre whose name appears on the back of the Gift Card.
- 4.3 The Gift Card is intended solely for use in the participating Shopping Centre's merchants and points of sale, and solely for transactions carried out in the presence of the Gift Cardholder.
- 4.4 Acceptance of the Gift Card by every retailer cannot be guaranteed. It is advisable to check with individual retailers before attempting any transactions.
- 4.5 Your balance will be reduced by the amount of each purchase you make.
- 4.6 If the funds available on the Gift Card are completely used, and a purchase exceeds the remaining balance, you may utilize another accepted payment method, such as a credit or debit card or cash, to cover the outstanding amount, provided that the merchant accepts multiple forms of payment.
 - 4.6.1 If any purchase exceeds available funds or card limits, your purchase will be denied.
 - 4.6.2 Additional funds cannot be added to the Gift Card after purchase.
- 4.7 The Gift Card is not a debit card backed by a bank account. No interest will be generated on the funds loaded on the Gift Card.
- 4.8 You may not use your Gift Card for:
 - 4.8.1 Pre-authorized periodic payments;
 - 4.8.2 Transactions outside the Shopping Centre
 - 4.8.3 Online transactions, even on the websites of the Shopping Centre's distributors
 - 4.8.4 Cash transactions, including cash repayments, bank withdrawals, postal transfers, travellers' cheques, ATM withdrawals, foreign currencies or foreign exchange transactions, or
 - 4.8.5 Any illegal purpose.
- 4.9 Your Gift Card cannot be used in situations where the Merchant/Shopping Centre is unable to obtain online authorization guaranteeing that there are sufficient funds to complete the transaction.
- 4.10 The Shopping Centre is not responsible for the quality, safety, legality or any other aspect of the goods or services purchased with the Gift Card.
- 4.11 The Gift Card may not be exchanged or resold and may not give rise to the payment of any monetary consideration.
- 4.12 You must not alter the Gift Card, or the related services provided in the context of the Gift Card usage.
- 4.13 We may stop, suspend or restrict your Gift Card for reasons related to:
 - 4.13.1 The security of your Gift Card, Gift Card number;
 - 4.13.2 Suspicion of unauthorised or fraudulent use of your Gift Card. To the extent possible, you will be informed before stopping, suspending or restricting your Gift Card. The requirement to inform you does not apply where reasonable security measures are compromised, or it is illegal to do so.
- 4.14 To mitigate the risk of fraud, money laundering, and other financial crimes, additional personal information and evidence of identity may be requested before activating an online sale.

- 4.15 Failure to provide the requested evidence of identity, or if we, at our sole discretion, are not satisfied with the evidence presented, reserves the right not to issue a Gift Card. Our decision is final, and we are not obligated to provide a reason for refusing to issue a Gift Card.

Digital Gift Card

If you have added your payment card to a digital wallet, please refer to the relevant terms and conditions based on whether you are using an Apple or Android device:

- TERMS AND CONDITIONS OF USE OF GIFT CARDS WITH GIFTIFY APP AND APPLE PAY
- TERMS AND CONDITIONS OF USE OF GIFT CARDS WITH GIFTIFY APP AND GOOGLE PAY

5. Payment transactions

- 5.1. The Shopping Centre is entitled to assume that a transaction is authorised by you where the Gift Card's magnetic stripe is swiped at the merchant, or where appropriate information is provided to the merchant in order to allow the transaction to be carried out.
- 5.2. A transaction cannot be cancelled once it has been transmitted to the Shopping Centre/the Issuer with your authorization. Typical refusal grounds are:
- 5.2.1. A transaction exceeds the funds available on the Gift Card; or
- 5.2.2. If the Shopping Centre has reasonable grounds for doing so under the rules of the payment system (Visa or MasterCard) for which your Gift Card was issued; or
- 5.2.3. If the Shopping Centre has reasonable grounds to believe that such action is necessary in order to comply with any legal obligation.
- 5.3. The Shopping Centre may not carry out transactions in the event of force majeure or technical problems attributable either to the Shopping Centre, Giftify or to the Merchant.
- 5.4. The participating merchants are not an affiliate and/or agent of Giftify, or the Shopping Centre.
- 5.5. Giftify/the Shopping Centre bears no responsibility for the safety, legality, quality or any other aspect of the goods and/or services purchased with a Gift Card.
- 5.6. Giftify/the Shopping Centre bears no responsibility for any dissatisfaction with the goods and/or services purchased with a Gift Card.
- 5.6.1. Cardholder complaints regarding their dissatisfaction with the goods and/or services purchased with the Gift Card shall not be accepted.
- 5.6.2. For any dissatisfaction with goods or services purchased using the Gift Card, the cardholder should address concerns directly to the relevant merchants. Returns or exchanges for purchased items will be subject to the individual policies and applicable regulations of the respective merchants. It is important to note that some merchants may require the presentation of a purchase receipt for merchandise returns.
- 5.6.3. Credit to the Gift Card arising from a return and/or exchange may not be accessible for use for a period of up to 10 business days.
- 5.6.4. If a cardholder raises a refund complaint due to funds not appearing on the Gift Card, they will be asked to provide valid proof of refund, typically in the form of a merchant receipt. If the cardholder is unable to provide proof of refund, they will be encouraged to request such proof from the merchant before reaching out to customer services. Providing valid proof of refund enables Giftify to effectively address and resolve the cardholder's concern.
- 5.7. Transaction Complaints on fraudulent grounds, including but not limited to the theft or loss of the Gift Card details or the physical card itself cannot be accepted. Cardholders will instead be redirected to our lost/stolen policy (see Point 11 herein with).
- 5.8. Cardholders have 15 calendar days to raise any complaint from the date of transaction. To initiate this process, please consult Point 11 "Customer Services" of this document.
- 5.9. In certain circumstances, a transaction can be initiated but not completed (pending authorisation) which may result in the value of the transaction being deducted from the Gift Card despite its rejection.
- 5.9.1. In these cases, you must contact customer services and present evidence that the transaction has been refused and/or cancelled.
- 5.9.2. Giftify retains the right to impose a waiting period (freeze) of 10 working days prior to reinstatement of the blocked amount onto your Gift Card.

6. Transactions in foreign currency

The gift card is intended to be used in the currency of the transactions in the currency of the Card. The seller has the right to deny transactions at its discretion.

7. Checking your balance

To check the available balance on your card or to review your transactions visit westfieldnl.giftify.me or, depending on availability, call your shopping centre's or, go to the shopping centre's point of sale or scan the QR code on the reverse of the gift card.

8. Refund

Your Gift Card, be it physical or digital, is not subject to the regulations applicable to issuers of electronic money and therefore you are not entitled to any refund of the card balance.

9. Card Expiration

- 9.1. Both your Gift Card, be it physical or digital, and the balance loaded onto it will expire in twenty four (24) months after the Gift Card's purchase date. On that date, the Gift Card will cease to function and may not be used as a method of payment.
- 9.2. The validity period will start from the date of purchase of the gift card using one of the forms mentioned in point 3.1 herein.
- 9.3. The expiration date is available on the website westfieldnl.giftify.me You can also check it at the shopping centre.
- 9.4. Once your Gift Card has expired, the remaining funds cannot be used. You will not be entitled to any refund of your card balance.

10. Customer Services

For all inquiries related to a Gift Card, please direct your communication to customer services via the following email address: cardsupport@giftify.me .

11. Security Precautions

- 11.1. Only use the Gift Card or its number to enter into (or undertake to enter into) a transaction, and,
- 11.2. If your Gift Card is lost or stolen, or if you believe that it (or its number) may have been used illegally, you must:
 - 11.2.1. Please refer to Point 10 - Customer Services to report a lost or stolen Gift Card.
 - 11.2.2. Immediately stop using your Gift Card and its number.
- 11.3. If you find the Gift Card after reporting that it has been lost, stolen or illegally used, you must destroy it and notify Giftify as soon as possible.
- 11.4. You will be responsible for any use of your Gift Card until your Gift Card has been confirmed blocked via email by the Shopping Centre or Giftify. .
- 11.5. The Shopping Centre/Seller are not responsible for the funds stolen or fraudulent usage as a result of lost or stolen Gift Cards.
- 11.6. If your Gift Card, or any replacement card, is lost or stolen, you may, once the loss is reported, request a replacement card from the Seller. When demanding a replacement card, a proof of payment of the loaded amount shall be requested, otherwise the replacement card shall not be issued. You will be charged a fee before a replacement card is being issued. This is further explained in the summary table at the end of this document.
- 11.7. We are not responsible for:
 - 11.7.1. any abnormal or unforeseeable circumstances, for example, a failure of computer systems that occurs for reasons beyond our control, if this prevents us from providing a regular service;
 - 11.7.2. any merchant who refuses (or there is a delay in accepting by the merchant) to accept your Card or Card number, or
In case of errors about the transactions, contact Customer Services according to Point 10 herein with.
- 11.8. If your Gift Card is not working properly, you can get a new one at the point of sale in the Shopping Centre. Before a replacement card is issued, a replacement fee shall be charged and then the remaining balance of your card will be transferred to the new Card.
- 11.9. Our liability in any event is limited to the balance on the Card.
- 11.10. The balance already used before the Gift Card is blocked cannot be refunded.
- 11.11. Any use that does not respect these terms and conditions may result in the blocking of your Gift Card.

12. Modification of Terms and Conditions of Use

- 12.1. The terms and conditions of use, as well as the prices and additional charges, may be modified at any time.
- 12.2. If modified, the terms and conditions of use applicable shall be those in force on the date of purchase of the Gift Card.

13. Complaints and Disputes

- 13.1. To file a complaint or address other issues in relation to these Terms and Conditions, you can contact your Giftify by email complaints@giftify.me. Giftify will do its best to respond and resolve your concerns.
- 13.2. Before initiating any contentious procedure, an amicable solution should be sought. The European Commission offers a platform for alternative dispute resolution, which you can access from the following link: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm>

14. Privacy

14.1. If personal information is collected, Giftify SA and the Shopping Centre undertake to take all necessary measures to protect the confidentiality of the cardholder's data. The personal information collected is processed only in a lawful manner and in compliance with the Regulation on the Protection of Individuals with regard to the Processing of Personal Data (EU Regulation 2016/679 of the European Parliament). Any additional information can be found in our privacy policy available at and <https://www.giftify.me/privacy-policy>

15. Cancellation rights

15.1. If you change your mind about the gift card purchased online and have not used the card nor the balance of the gift card has changed from the initial purchased amount, you have the option to cancel it within fourteen (14) days of the date of purchase. You will not be charged for cancelling the card during this period. You will be refunded the card balance and any fees that you have paid in regards to the purchase.

15.2. The reimbursement will be conducted using the same currency as the one associated with your gift card.

15.3. To initiate the procedure of cancellation and of refund within fourteen (14) days from the date of the online purchase of the Gift Card, You are required to send an email to refunds@giftify.me, including the following necessary information:

- Order Reference
- Date of purchase
- Proof of purchase
- Name of the shopping centre where card was purchased

Upon receipt of all necessary documents, the request will be reviewed and it may take up to 15 business days, from the date of submission for the refund to be processed. Without the necessary information, processing the refund will not be possible.

16. Summary Box

This table summarises the key characteristics and information of the product. Also listed below are the balance limits and possible additional charges that apply to each Gift Card.

Rates and Limits	Currency
Card Purchase Rate	Free (but an additional charge per sales channel may apply)
Charging the Card with a credit or debit card	None (unless otherwise indicated))
Replacement fee	10 EUR
Card Balance Limits	

Minimum value	10 EUR
Maximum value	250 EUR
Maximum value of the transaction at the point of sale	250 EUR