



Foire aux questions:

Vous trouverez ci-dessous des réponses à certaines des questions que nous avons reçues en grand nombre. En raison du volume élevé de courriels et de messages vocaux, nous ne répondrons pas aux questions auxquelles il est possible de répondre avec les renseignements ci-après pour le moment :

- 1) **QUESTION** : J'ai acheté un certificat électronique, comment puis-je obtenir une carte? **RÉPONSE** – Imprimez votre certificat électronique et demandez à votre enfant d'aller à la cafétéria avec le certificat ; nous procéderons au transfert du certificat vers la carte qui lui sera remis.
- 2) **QUESTION** : Je veux créer un compte, mais je n'ai pas de numéro de carte. **RÉPONSE** – Pour créer un compte, il faut une carte active. Il y a deux façons d'activer une carte;
 - a. Acheter un certificat cadeau et procéder comme à la réponse de la question #1
 - b. Remettre de l'argent à votre enfant afin qu'il puisse le remettre à la caisse pour que nous activions une carte en déposant le montant d'argent reçu (minimum 20\$)
- 3) **QUESTION** : Suis-je obligé d'acheter un certificat électronique? **RÉPONSE** – Non, vous pouvez également faire comme la réponse B de la question #2
- 4) **QUESTION** : J'ai essayé d'utiliser ma carte de crédit en ligne, mais la transaction a été refusée. Je peux maintenant voir des transactions dans l'historique de ma carte. Comment puis-je obtenir un remboursement? **RÉPONSE** – Toutes les transactions que vous effectuez en ligne commencent par une retenue de préautorisation du montant de l'achat sur votre carte de crédit. Si une transaction échoue, l'autorisation préalable s'annule automatiquement. Cela peut prendre de 3 à 5 jours ouvrables selon votre institution bancaire. Veuillez noter que certaines institutions incluent des préautorisations réelles sur leur application, ce qui peut prêter à confusion.
- 5) **QUESTION** : Que dois-je inscrire dans la section « Emplacement » lorsque j'achète un certificat électronique? **RÉPONSE** – Veuillez entrer le nom de l'école à laquelle vous utiliserez la carte.
- 6) **QUESTION** : Comment puis-je acheter des plans repas au moyen de Zipthru? **RÉPONSE** – Vous ne pouvez pas acheter de plans repas sur le site Web Zipthru. Veuillez contacter votre cafétéria pour acheter un plan repas.
- 7) **QUESTION** : J'ai un solde impayé sur ma carte Caf. Comment puis-je transférer le solde sur une carte Zipthru? **RÉPONSE** – Les soldes des programmes de cartes précédents ne peuvent pas être transférés sur une carte Zipthru. Vous devez utiliser le solde de votre carte précédente maximum avant le congé de Noël (décembre 2021), et par la suite utiliser la carte Zipthru.