

# RÉCEPTION DES BIENNEBONS

Document explicatif pour la réception des bons en magasin via l'application «e-guma Voucher» et le site internet e-guma.ch.

En cas de questions, d'incertitudes ou de problèmes, veuillez vous adresser à la hotline Biennebon : 032 329 84 80, [info@biennebon.ch](mailto:info@biennebon.ch)

## IMPORTANT :

Les **bons-cadeaux Biennebon, de format digital et physique**, doivent **obligatoirement être acceptés** lors de l'encaissement ! Des **encaissements partiels** du «BienneBon» sont également **possibles**. Le solde est affiché lors de chaque encaissement.

Merci d'en informer tous vos collaborateurs.

## Réception des bons via l'application

### 1. Télécharger l'app «e-guma Voucher»

Disponible sur AppStore et PlayStore, sur téléphone mobile et tablette.



### 2. Connexion

Entrer les identifiants (nom d'utilisateur, mot de passe, mandant) communiqués par e-mail lors de l'inscription.

09:20

**e-guma**

Nom d'utilisateur

Mot de passe

Mandant

Connexion

[Mot de passe oublié?](#)

## IMPORTANT :

En cas de perte des identifiants de connexion, veuillez nous appeler au +41 (0) 32 329 84 80. Les identifiants vous seront envoyés à nouveau par e-mail.



**Téléchargement AppStore**  
[apps.apple.com/fr/app/id999723280](https://apps.apple.com/fr/app/id999723280)



**Téléchargement PlayStore**  
[play.google.com/store/apps/details?id=com.eguma.voucher.app](https://play.google.com/store/apps/details?id=com.eguma.voucher.app)

### 3. Validation du bon

#### 3.1. Scan d'un bon physique

Via l'application précédemment téléchargée, scannez le QR code se trouvant en bas à droite du bon.



Si le bon n'a pas encore été utilisé, ou n'est que partiellement dépensé, une fenêtre automatique s'ouvrira, voir étape 5.

#### 3.2. Scan d'un bon digital

Il se peut que le client vous présente son bon via l'application «voucher2mobile», il devra donc suivre les étapes suivantes pour afficher le QR code.

a. Le client ouvre l'application, les différents bons disponibles s'afficheront.

Le client sélectionne le bon souhaité en cliquant dessus (dans l'exemple ci-contre, 1 bon disponible d'une valeur de CHF30.-).



b. La fenêtre avec les détails du bon s'affiche. Le client appuie sur «afficher code QR»



c. Le code QR ainsi que le numéro du bon s'affiche : Scannez-le via l'application e-guma Voucher (voir étape 1 à 3.1)

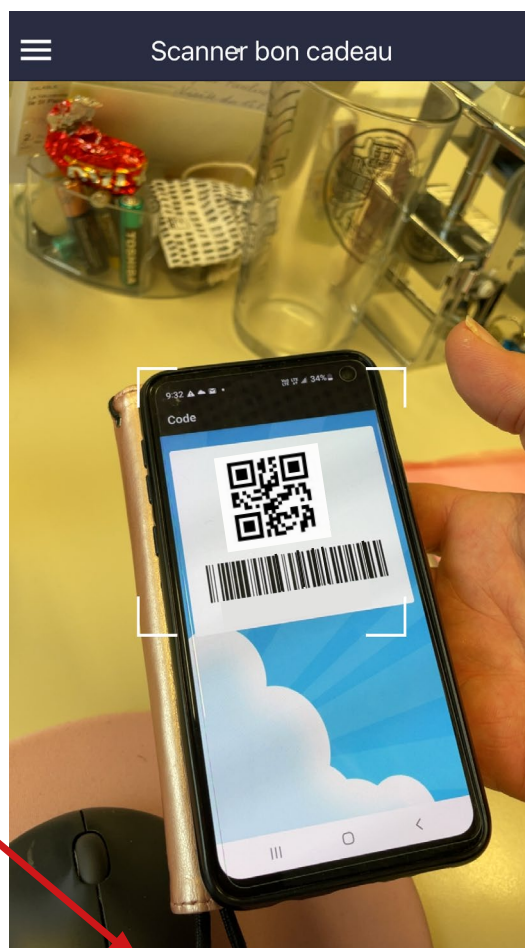


#### ATTENTION :

Si le QR code ne fonctionne pas, ou que la personne n'a en sa possession que le numéro du bon, veuillez passer à l'étape 3.3.

### 3.3. Entrer un bon manuellement

Si le QR code ne fonctionne pas, ou que le client n'a en sa possession que le numéro du bon, entrez le numéro du bon manuellement dans l'application e-guma Voucher en cliquant sur «Saisie manuelle du code de bon cadeau» en bas à droite de l'écran (écrire le numéro sans les tirets).



Saisie manuelle du code de bon cadeau

×

Code du bon cadeau

Vérifier

Si le bon ne peut pas être saisi dans le système e-guma, veuillez contacter le support e-guma.

Du lundi au vendredi au 044 500 54 40, en cas d'urgence au 044 500 54 09.

### 4. Vérification de la validité

E-guma vérifie la validité du bon cadeau. Si un bon cadeau ne peut pas être validé ou s'il n'est plus valide, une erreur rouge sera affichée (texte en rouge).



#### Raisons pour lesquelles un bon cadeau ne peut pas être validé

**Le bon cadeau est entièrement dépensé** (aucun montant disponible). Si un bon cadeau est déjà entièrement dépensé, e-guma vous affiche la notification « Le bon cadeau a été validé »

#### La facture n'est toujours pas payée

Si la facture du bon n'a pas été réglée, e-guma vous affiche la notification « Le bon cadeau ne peut pas être validé, car il n'a pas été payé.»

#### Le bon cadeau est expiré

Si le bon est expiré, e-guma vous affiche la notification : Le bon cadeau est expiré le [Date].

Dans ce cas, merci de rediriger le client vers Tourisme Bienne Seeland ([info@biennebon.ch](mailto:info@biennebon.ch)), qui prolongera le bon selon les conditions suivantes : chaque bon ne peut être prolongé qu'une seule fois, et pour une durée maximale d'une année. La prolongation est gratuite mais ne peut être effectuée que par Tourisme Bienne Seeland.

## 5. Valider totalement ou en partie un bon

Une fois le QR code scanné ou le numéro entré manuellement, la fenêtre ci-dessous s'ouvrira automatiquement.

Vous pouvez donc voir la valeur du bon et le solde restant.

Entrez ensuite le montant que vous souhaitez encaisser et pressez le bouton « valider »

X

**d'une valeur de CHF 30**

Solde : CHF 30.00

Montant

Valider

### IMPORTANT :

Le **montant encaissé** ne **doit pas forcément correspondre au solde restant**. Un encaissement partiel est possible. **Une fois le bon validé, le montant restant sur le bon va s'afficher. Il doit être communiqué au client.**

## 6. Encaissement

Au début du mois suivant, les recettes des bons-cadeaux vous seront versées. Les données de facturation seront également envoyées à la fin du mois à une adresse électronique que vous avez définie lors de votre inscription à Biennebon.

Lors du paiement de votre solde, une **commission de 5% sera déduite**. Cette commission couvre une partie des frais administratifs et de marketing, ainsi que les services techniques d'E-GUMA.

### IMPORTANT :

Retrouvez toutes les explications sur le support [help-fr.e-guma.ch](mailto:help-fr.e-guma.ch). En cas de questions, n'hésitez pas à nous appeler au 032 329 84 80 !

# Réception des bons via le site e-guma.ch (Backoffice)

## 1. Connection sur www.e-guma.ch

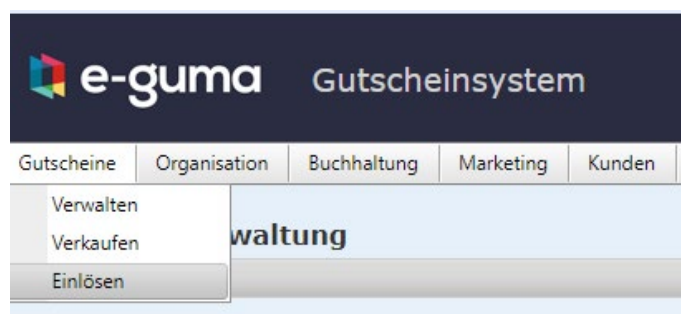
Connectez-vous sur le site [www.e-guma.ch/login](http://www.e-guma.ch/login) à l'aide des mêmes identifiants que pour l'application. Ces informations vous ont été communiquées par e-mail lors de l'inscription à Biennebon.

### IMPORTANT :

En cas de perte des identifiants, veuillez nous appeler au +41 (0) 32 329 84 80. Les données vous seront envoyées à nouveau par email.

## 2. Validation du bon

Sélectionnez dans le menu du système de bons cadeaux e-guma **Bons cadeaux** → **Valider**



## 3. Entrer un code cadeau

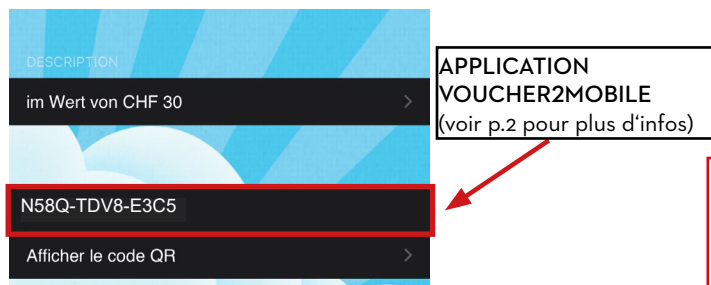
Entrez soit manuellement les trois premiers caractères du numéro du bon à 12 caractères (autocomplétion) ou utilisez votre scanner de code-barres et cliquez sur « Vérifier ».

Si le bon ne peut pas être saisi dans le système e-guma, veuillez contacter le support e-guma.

Du lundi au vendredi au 044 500 54 40, en cas d'urgence au 044 500 54 09.



Où se trouve le code du bon ?



#### 4. Vérification de la validité

E-guma vérifie la validité du bon cadeau. Si un bon cadeau ne peut pas être validé ou s'il n'est plus valide, une erreur sera affichée en rouge.

#### Raisons pour lesquelles un bon cadeau ne peut pas être validé

**Le bon cadeau est entièrement dépensé** (aucun montant disponible). Si un bon cadeau est déjà entièrement dépensé, e-guma vous affiche la notification « Le bon cadeau a été validé »:

Code de bon cadeau

Le bon cadeau a été validé.

Vérifier

#### La facture n'est toujours pas payée

Si la facture du bon n'a pas été réglée, e-guma vous affiche la notification « Le bon cadeau ne peut pas être validé, car il n'a pas été payé. » :

Code de bon cadeau

Le bon cadeau ne peut être validé, car il n'a pas été payé.

Vérifier

#### Le bon cadeau est expiré

Si le bon est expiré, e-guma vous affiche la notification : Le bon cadeau est expiré le [Date].

Dans ce cas, merci de rediriger le client vers Tourisme Bienne Seeland ([info@biennebon.ch](mailto:info@biennebon.ch)), qui prolongera le bon selon les conditions suivantes : chaque bon ne peut être prolongé qu'une seule fois, et pour une durée maximale d'une année. La prolongation est gratuite mais ne peut être effectuée que par Tourisme Bienne Seeland.

Vérifier

Le bon cadeau est expiré le 24.08.2012. Vous pouvez toujours valider le bon cadeau pour le moment.

**GUTSCHEIN**  
IM WERT VON CHF 0

Geniessen Sie mit diesem Wertgutschein ein einzigartiges Stadterlebnis in Biel. Sei es ein Einkaufsummel, ein Konzert oder ein köstliches Essen in einem Restaurant, die Auswahl ist gross und vielfältig. Mit der „voucher2mobile“-App haben Sie Ihren Gutschein immer dabei. Dieser Gutschein kann bei allen „BienneBon“-Partnern eingelöst werden, die Liste der Partner und alle wichtigen Informationen finden Sie unter: [www.biennebon.ch](http://www.biennebon.ch)

**BON**  
**FORMAT PAPIER**

Gültig bis 25.08.2025  
N58Q-TDV8-E3C5

TOURISMUS BIEL SEELAND  
Zentralstrasse 60 • Postfach 1261 • 2501 Biel/Bienne  
+41 (0) 32 329 84 80 • [info@biel-seeland.ch](mailto:info@biel-seeland.ch) • [biel-seeland.ch](http://biel-seeland.ch)

JURA  
TROIS-LACS  
DREI-SEEN-LAND  
BIEL SEELAND

## 5. Valider totalement ou en partie un bon

Vous avez la possibilité, pour chaque bon cadeau, de le valider **totalement ou en partie**. Si vous ne souhaitez pas valider l'intégralité du montant, entrez dans le champ « Montant » la somme que vous souhaitez valider (correspondant au ticket de caisse). Cliquez ensuite sur « Valider ».

### Valider bon cadeau

Code de bon cadeau

45GD-PUL3-G2S7

Vérifier

Crédit de valeur

50.00

Bon cadeau

Buffet de petit déjeuner pour 2 personnes

Valider le bon cadeau rétroactivement?

Montant

40.00

Valider

Le bon cadeau 45GD-PUL3-G2S7 a été validé avec succès.

Montant utilisé:

40.00

Nouveau crédit de valeur:

10.00

Valider des autres bons cadeaux

Une nouvelle page récapitulative est affichée si la validation est couronnée de succès.

### IMPORTANT :

Le **montant encaissé** ne doit pas forcément correspondre au **solde restant**. Un encaissement partiel est possible. **Une fois le bon validé, le montant restant sur le bon va s'afficher. Il doit être communiqué au client.**

## 6. Encaissement

Au début du mois suivant, les recettes des bons-cadeaux vous seront versées. Les données de facturation seront également envoyées à la fin du mois à une adresse électronique que vous avez définie lors de votre inscription à Biennebon.

Lors du paiement de votre solde, une **commission de 5% sera déduite**. Cette commission couvre une partie des frais administratifs et de marketing, ainsi que les services techniques d'E-GUMA.

### IMPORTANT :

Retrouvez toutes les explications sur le support [help-fr.e-guma.ch](https://help-fr.e-guma.ch). En cas de questions, n'hésitez pas à nous appeler au 032 329 84 80 !