

LE CHÈQUE-CADEAU

les mentions minimales recommandées
à afficher sur un chèque-cadeau.

C'est quoi le chèque-cadeau ?

Le chèque-cadeau est acheté par un consommateur auprès d'un professionnel, en vue de l'offrir à un tiers. Celui qui reçoit le chèque-cadeau pourra l'échanger auprès du professionnel contre un bien ou service indiqué et équivalent à la valeur du chèque.

A ne pas confondre avec le bon à valoir ou bon de valeur qui est distribué gratuitement par le professionnel et donne droit à une réduction de prix au moment d'un achat.

Pour le professionnel !

Un chèque-cadeau comporte les mentions suivantes, de préférence non manuscrites, et dans l'une des langues officielles du pays :

- le montant en euros,
- la date d'émission,
- la durée de validité,
- toute autre limitation : magasins éligibles, traitement de la différence de valeur entre le cadeau choisi et le chèque...
- les mentions légales prévues par la loi concernant l'entreprise émettrice : raison sociale, numéro du registre de commerce, numéro d'autorisation d'établissement...

Chèque-cadeau ayant pour objet un produit ou un service spécialement identifié :

Le professionnel informe le client offrant le chèque-cadeau que :

- si le prix évolue à la hausse entre la date d'achat du chèque et la demande du bénéficiaire du chèque : la différence sera à la charge du bénéficiaire,
- si le produit ou le service nommé n'existe plus : le bénéficiaire pourra choisir un produit ou un service de la même valeur nominale.

Quelle est la durée de validité ?

La durée de validité d'un chèque-cadeau est d'au moins deux ans.

Que faire si le client n'utilise pas toute la valeur du chèque-cadeau ?

le professionnel peut choisir :

- de rembourser la différence ; ou
- de proposer un nouveau chèque-cadeau pour la valeur résiduelle.

La charte chèque-cadeau

Au Luxembourg, la Luxembourg Confederation et l'Horesca se sont engagés à promouvoir des bonnes pratiques reprises dans une charte de bonne gestion des chèques-cadeaux.

La charte chèque-cadeau a été signée le 19 juin 2020 et est une initiative conjointe de la Direction de la protection des consommateurs, de l'Union luxembourgeoise des consommateurs (ULC) et des organisations professionnelles concernées. Une copie peut être obtenue auprès des signataires et affichée dans les locaux des professionnels participants.

Qui contacter en cas de litige concernant un chèque-cadeau ?

Le professionnel, tout comme le consommateur, peut recourir au Médiateur de la Consommation avant d'engager toute autre procédure.

www.mediateurconsommation.lu



Plus d'informations



info@mpc.etat.lu



247 73700



pro-pc.public.lu