

Charte Chèques-Cadeaux

L'Union luxembourgeoise des consommateurs (ULC), la confédération luxembourgeoise du commerce (clc) et l'Horesca, sous l'égide du Ministère de la Protection des Consommateurs, ont élaboré la présente charte afin de donner des repères de référence aux commerçants et à leurs clients au Luxembourg.

L'ULC, la clc et l'Horesca invitent toutes les parties prenantes à se tenir aux bonnes pratiques énoncées ci-après :

1. Un chèque-cadeau comporte idéalement les mentions suivantes, de préférence non manuscrites, et dans l'une des langues officielles du pays :
 - Un montant en euros (sauf sur demande de l'acheteur)
 - Une date d'émission
 - Une 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.
2. La durée de validité d'un chèque-cadeau est d'au moins deux ans, mais toute durée supérieure est un réel service à valeur ajoutée pour les clients et un atout de vente pour les commerçants.
3. Si le cadeau choisi a une valeur inférieure à celle indiquée sur le chèque, alors le commerçant a le choix de rembourser la différence au client ou de lui proposer un nouveau chèque pour cette valeur résiduelle.
4. Si le montant n'a pas été indiqué sur le chèque sur demande du client offrant le chèque et a été remplacé par la mention d'un produit ou d'un service spécialement identifié, il convient d'informer le client offrant le chèque 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.
5. En cas de litige concernant un chèque-cadeau, il est conseillé d'avoir recours au Médiateur de la Consommation avant d'engager toute autre procédure.

La présente charte pourra utilement être affichée dans les commerces qui souhaitent y adhérer.

L'ULC, la clc et l'Horesca, toujours en étroite collaboration avec le Ministère de la Protection des Consommateurs, se concerteront à nouveau en septembre 2021 pour évaluer l'évolution des pratiques en matière de chèques-cadeaux et discuter des éventuelles suites à donner à la présente Charte.