



Bon cadeau boutique

Par pierre31000

Bonjour

Une cliente est venue dans mon commerce avec une carte cadeau acheté le 14/12/2022, date de validité 24/12/2023. La date de validité est dépassé depuis quelques mois.

Elle m'accuse d'arnaque et de vol.

Qu'en est il ?

Merci pour votre réponse

Par yapasdequoi

Bonjour,
Vous pouvez faire un geste commercial pour garder une (ou plusieurs) clients et votre image. Quel serait votre préjudice d'accepter cette carte périmée ?

Par pierre31000

Bien entendu, je le peux et je le ferais.

Ce que j'aimerais savoir est quelles sont mes obligations?

La carte est dépassée, ma franchise ne me la remboursera pas donc ce geste sera à 100% pris en charge par ma société.

Après je n'ai pas apprécié qu'elle puisse m'insulter de voleur et d'arnaqueur sans me laisser lui expliquer le pourquoi du comment.

Elle m'a dit, m'attaquer au tribunal !!!

Par Isadore

Bonjour,

Si la date de validité était clairement écrite sur la carte, et que votre cliente a pu avoir accès aux conditions de vente avant son achat (même si elle n'a pas jugé bon de les lire), ses revendications sont juridiquement non fondées.

Vous pouvez la renvoyer vers les conditions de vente.

Par pierre31000

En effet, j'explique à chaque vente les CGV et elles sont affichées en boutique.

Par pierre31000

Je vous remercie de m'avoir répondu

Par janus2

Bonjour,

J'utilise souvent des cartes cadeaux multi-enseignes (attribuées par mon CSE), quand la date de validité est passée, c'est trop tard.

D'ailleurs, on a la possibilité de mettre une alerte (envoyée par mail) juste avant la fin de validité.

Cela ne me viendrait pas à l'idée de traiter de voleur un commerçant lorsque la carte est périmée. De toute façon, quand la carte est refusée par le terminal CB, le commerçant n'y peut rien...