

FAQ

Informations générales

Mise à jour : août 2025

Qu'est-ce qu'une carte cadeau ?

Une carte-cadeau est une carte prépayée et, en tant que telle, elle est comparable à un chèque-cadeau. Les cartes-cadeaux autorisent leur titulaire à effectuer des achats chez Tchibo à hauteur du montant comptabilisé sur la carte.

Transmissible

Les cartes-cadeaux sont transmissibles et ne sont pas personnalisées. Vous pouvez donc offrir la carte-cadeau à vos amis et votre famille.

Validité

La carte-cadeau est valable 36 mois à compter de son chargement.

Non échangeable

Les cartes-cadeaux ne peuvent pas être échangées après l'expiration du délai de rétractation légal et ne sont pas remboursables.

Non remboursable en cas de perte

Les cartes-cadeaux Tchibo doivent être traitées comme de l'argent liquide. En cas de perte ou d'endommagement, Tchibo décline toute responsabilité. Nous ne pouvons pas rembourser ni remplacer les cartes-cadeaux perdues ou échangées sans votre accord.

Rechargeable

Les cartes-cadeaux Tchibo achetées en magasin peuvent toujours être rechargées pendant la durée de validité. Le rechargement peut être effectué dans chaque filiale. La durée de validité est prolongée en conséquence lors de chaque rechargement.

Achat d'une carte-cadeau

Achat

Les cartes-cadeaux peuvent être achetées dans l'une de nos filiales Tchibo ou en ligne sur <https://www.fr.tchibo.ch/>. La carte-cadeau est automatiquement rechargée pour vous et peut être utilisée directement après réception. Vous pouvez acheter des cartes-cadeaux électroniques en ligne et une sélection de cartes-cadeaux physiques au format carte bancaire dans les filiales.

Montants

En ligne, vous pouvez choisir parmi 6 montants différents, entre 10,00 CHF et 100,00 CHF.

Grains fidélité

Lors de l'achat d'une carte-cadeau, les Grains fidélité sont crédités sur la base de la valeur totale de la carte. Cependant, les Grains fidélité ne peuvent pas être utilisés pour l'achat de cartes-cadeaux.

Paielement et réception

Dans les magasins Tchibo, vous payez les cartes-cadeaux tout simplement à la caisse du magasin. Lors d'une commande en ligne, vous pouvez payer par carte de crédit, Paypal ou paiement anticipé. Après réception de votre paiement, la carte-cadeau est envoyée dans les 45 minutes à l'adresse e-mail indiquée.

Quantité maximale de commande

Veuillez noter que vous ne pouvez acheter qu'une seule carte-cadeau par commande en ligne. Si une carte-cadeau se trouve déjà dans le panier, elle sera remplacée par la nouvelle carte cadeau.

Frais d'envoi

Lors de l'achat de cartes-cadeaux, vous n'avez pas de frais d'envoi à payer.

Encaissement de la carte-cadeau

Conditions d'utilisation

La carte-cadeau Tchibo est utilisable en Suisse dans toutes les filiales Tchibo et sur fr.tchibo.ch pour le café Tchibo et les articles de consommation courante Tchibo. Non valable sur les produits des gammes voyages, fleurs, téléphonie mobile, Tchibo Foto ainsi que sur les offres de services et les actions partenaires.

Encaissement partiel

Vous pouvez utiliser seulement une partie de votre carte-cadeau. Le montant restant reste sur la carte-cadeau et peut être utilisé ultérieurement. Tout versement en espèces du montant restant est exclu. Dans nos filiales, vous pouvez choisir n'importe quel montant à déduire jusqu'à la valeur totale de la carte-cadeau. En ligne sur fr.tchibo.ch, seul le montant total d'une carte cadeau peut être utilisé par achat. Un montant restant n'est alors conservé que si la valeur de la carte-cadeau est supérieure au montant de la marchandise.

Retour

En cas de retour / renvoi d'une commande payée en totalité ou en partie avec une carte-cadeau, vous recevez le solde restant directement sur votre compte client. Vous pourrez ainsi utiliser cet avoir lors de votre prochaine commande. Même si vous avez passé une commande en tant qu'invité, vous recevrez le crédit sur votre nouveau compte client qui aura été créé. L'avoir restant n'est donc pas remboursé ni transféré sur une nouvelle carte cadeau.