



## Modalités clients des garanties

---



**Nous vous garantissons la fraîcheur de nos produits. Si vous n'êtes pas satisfait, nous vous remboursons**

- **Produits concernés** : les produits de la boucherie, poissonnerie, pain, viennoiserie et pâtisserie traditionnelles, charcuterie et fromage à la coupe, fruits et légumes de la zone marché frais.
- **Magasins Participants** : les magasins à enseigne Carrefour Market et Market situés en France métropolitaine et qui apposent la présente Garantie au niveau de leur accueil. La liste des magasins participants peut être obtenue sur le site [www.carrefourmarket.fr](http://www.carrefourmarket.fr)
- **Qu'entend-on par « fraîcheur » du produit ?**  
La fraîcheur se définit comme « l'ensemble des caractéristiques d'un produit qui lui confèrent l'aptitude à satisfaire des besoins exprimés ou implicites ».  
Autrement dit, si un des produits visés ci-dessus ne présente pas la fraîcheur à laquelle un consommateur peut légitimement s'attendre, ce produit entre dans le périmètre de la présente Garantie.  
Il est rappelé que la présente Garantie est basée sur la confiance que nous témoignons à nos clients. Par conséquent, elle ne doit en aucun cas être détournée de sa finalité. Dans le cas d'abus avéré, nous nous réservons le droit de ne pas appliquer la présente Garantie.

- **Quand et comment nous contacter ?**

Vous devez nous restituer le produit et nous présenter votre ticket de caisse dans un délai de **72 heures** suivant la date d'achat du produit. La restitution du produit doit se faire **dans le même magasin** où vous avez acheté le produit. **L'horaire et la date du ticket de caisse font foi.** Si le délai expire un jour de fermeture du magasin, celui-ci se proroge jusqu'au lendemain. Vous ne pouvez bénéficier de la présente Garantie qu'une seule fois par semaine et par foyer (personnes vivant sous le même toit). Cette Garantie ne s'applique pas aux produits ayant déjà fait l'objet d'un remboursement pour une autre raison.

- **Le remboursement du Produit**

Le remboursement du montant du produit figurant sur le ticket de caisse sera effectué auprès de l'accueil du magasin, en carte de remboursement (*bon d'achat valable 6 mois et utilisable lors de vos prochains achats dans les supermarchés à enseigne Carrefour Market et dans les hypermarchés à enseigne Carrefour*), en espèces ou par carte bancaire uniquement, sous réserve de la restitution du produit concerné et sur présentation du ticket de caisse.



**Si toutes les caisses sont ouvertes ou en cas d'incident technique sur la ligne de caisse, nous ne pourrions pas tenir notre engagement.**

Les caisses panier sont exclues de cet engagement.

Les caisses automatiques sont exclues de cet engagement.

Seul le client qui a demandé l'ouverture d'une caisse en moins de 3 minutes peut prétendre à la remise du bon d'achat de 3€.



**Pour obtenir le remboursement vous devez**

**nous retourner l'article : en parfait état et dans son emballage d'origine (emballage non ouvert), dans les 15 jours après son achat, en nous présentant votre ticket de caisse.**

A titres d'exemples, un produit culturel doit être rapporté dans son film cellophane d'origine non ouvert, de même, un produit d'hygiène (comme par exemple un épilateur) ne devra pas être utilisé et son emballage ne devra pas être ouvert.

Si votre demande de remboursement porte sur une ou plusieurs recharges téléphoniques achetée(s) en caisse, le remboursement ne pourra se faire que dans un délai de 15 jours.

Ne sont pas concernés par cet engagement :

- Les sous-vêtements
- Les produits frais sortis de la chaîne du froid
- Les cartes cadeaux (Carrefour, Itunes, Googleplay, Sephora...)
- Les coffrets cadeaux (Smartbox, Wonderbox,...)
- La billetterie
- La téléphonie mobile
- Les produits confectionnés selon les spécificités du client ou nettement personnalisés (exemples : confection de bijoux, de vêtements...)
- Les produits qui ont fait l'objet d'une fourniture de service et dont l'exécution a commencé, avec l'accord du client (exemple : immatriculation d'un scooter auprès de la préfecture...)

Le remboursement du montant du produit figurant sur le ticket de caisse sera effectué auprès de l'accueil du magasin, en en carte de remboursement (*bon d'achat valable 6 mois et utilisable lors de vos prochains achats dans les supermarchés à enseigne Carrefour Market et dans les hypermarchés à enseigne Carrefour*), en espèces ou par carte bancaire uniquement, sous réserve de la restitution du produit concerné et sur présentation du ticket de caisse.

Un produit ayant bénéficié d'un avantage promotionnel sera remboursé au prix réellement payé. Exemple : vous avez bénéficié d'une remise immédiate de 0,30cts (indiquée en bas de ticket) sur un produit d'une valeur de 2€, le produit vous sera remboursé déduction faite des 0,30 cts soit 1,70 €. Pour un produit ayant bénéficié d'un avantage fidélité, Carrefour débitera votre Compte Fidélité.

L'engagement s'applique sur les produits soldés si et seulement si les produits sont rapportés :

- en parfait état (produit non utilisé) et dans son emballage d'origine (emballage non ouvert)
- sous 48 heures
- avec le ticket de caisse

Si vous avez réglé le produit par chèque, nous ne pourrons procéder au remboursement que dans un délai de 21 jours.



**L'engagement s'applique : sur tous les produits présents dans les catalogues Carrefour Market en vigueur le jour de la demande dans les magasins en France métropolitaine, Corse comprise**

L'engagement ne s'applique pas sur les catalogues ou les publicités qui communiquent sur « des quantités limitées ».

Il est précisé que certains produits peuvent ne pas être proposés dans certains magasins. Ceux-ci ne sont donc pas concernés par cet engagement dans ces magasins. Il en est de même pour les produits qui nécessitent une commande préalable par le client auprès du magasin et qui sont mentionnés comme tel dans le catalogue. Un produit est dit « similaire » lorsqu'il présente des caractéristiques proches du produit proposé en catalogue par sa qualité, sa taille, ses caractéristiques techniques, notoriété de la marque et bénéficie des mêmes conditions de garantie.

Exemples :

- Téléviseur de même dimension et de marque PHILIPS au lieu de SONY
- Etagère métallique de qualité supérieure et dimensions identiques (épaisseur du métal plus importante) Il est précisé que le magasin Carrefour Market décide seul du ou des produits de substitution éventuellement proposé(s). En aucun cas ce choix n'est laissé à l'appréciation du client.

Dans le cas où le produit du catalogue bénéficie d'une remise différée (par exemple par le Versement d'une somme sur le compte fidélité Carrefour), Carrefour se réserve le droit de faire bénéficier le client de cette offre sous la forme d'un bon d'achat magnétique. Dans ce cas, selon la disponibilité des Bons d'Achat et pour des raisons de délais de fabrication, le Bon d'Achat pourra être remis dans un délai de 2 semaines après la date effective de l'achat.



**Seuls les écarts constatés qui sont en**

## défaveur du client sont concernés par cette offre

Le remboursement sera effectué sur présentation de votre ticket de caisse à l'accueil du magasin.

Il est limité à 10€ et ne concerne pas les produits soldés. Le remboursement pourra être effectué en carte de remboursement (*bon d'achat valable 6 mois et utilisable lors de vos prochains achats dans les supermarchés à enseigne Carrefour Market et dans les hypermarchés à enseigne Carrefour*), en CB ou en espèces.

Si le client a acheté plusieurs articles identiques, seul 1 article sera remboursé. Pour les autres seul le montant de l'écart sera remboursé au client. Il est néanmoins précisé que dans le cas où l'erreur est flagrante (prix manifestement dérisoire par rapport à la valeur réelle du produit) cet engagement ne s'applique pas.



**Nous répondons rapidement à toutes vos questions. Immédiatement en magasin ou 48H au plus tard.**