

FAQ

SOMMAIRE

1/ Les Mesures de Carrefour face au Covid 19	4
2/ FAQ CARREFOUR DRIVE	5
3/ FAQ CARREFOUR LIVRÉ CHEZ VOUS	11
4/ FAQ PROGRAMME FIDÉLITÉ	20
5/ FAQ Les services dédiés	25

1/ Les Mesures de Carrefour face au Covid 19

L'épidémie du Coronavirus bouscule nos modes de vie et nos priorités. Dans ces moments difficiles pour chacun, et au nom de l'ensemble des collaborateurs du groupe Carrefour, nous vous assurons de notre totale mobilisation afin de vous servir au mieux. Depuis le premier jour, et chaque jour, notre priorité est votre sécurité sanitaire.

En magasin, les gestes barrières sont affichés et appliqués, nos hôtesses et hôtes de caisse suivent avec rigueur des consignes très strictes pour vous permettre de faire vos courses dans la plus grande sérénité possible, nos matériels (chariots, paniers, scanettes, terminaux de paiement...) sont désinfectés régulièrement, nos équipes Drive utilisent des gants pour préparer vos commandes et vous déposent vos courses sans contact directement dans votre coffre.

Les rayons de tous nos magasins et de notre site e-commerce sont remplis plusieurs fois par jour pour répondre à votre demande. Il peut y avoir des ruptures ponctuelles le temps de recharger les rayons, mais nous avons les stocks nécessaires et nos magasins comme notre site e-commerce sont bien approvisionnés pour les jours et semaines à venir.

Pour vos commandes en ligne, nous nous assurons en continu du bon fonctionnement du site et de l'application carrefour.fr. La très forte demande génère actuellement des délais de livraison qui peuvent être allongés. Nous faisons appel à votre responsabilité pour que vous puissiez, quand cela vous est possible, laisser la priorité aux clients les plus vulnérables (personnes malades, personnes âgées, personnes à mobilité réduite) et aux personnels médicaux et hospitaliers. Dans la mesure du possible, nous vous invitons également à n'acheter sur notre site e-commerce que la quantité nécessaire à vos besoins quotidiens.

Nos équipes travaillent sans relâche pour vous permettre de faire vos courses dans les meilleures conditions possibles en magasins, en drive ou en livraison, et vous satisfaire au mieux malgré l'affluence très forte.

Face à cette situation inédite, nous renforçons nos capacités de livraison à domicile sous toutes les formes possibles. Nous travaillons déjà avec tous nos partenaires pour vos courses du quotidien et vos solutions repas (Quitoque, Glovo, Potager City, DejBox, Greenweez, Croquette Land...). De nouveaux services vous sont également proposés, adaptés aux seniors, personnel soignant, routiers, personnes isolées. Vous pourrez retrouver les informations sur notre site ainsi que nos initiatives locales sur les pages Facebook des magasins.

2/ FAQ CARREFOUR DRIVE

Pourquoi les délais de livraison sont-ils plus longs ?

Notre service Drive fonctionne toujours et ne rencontre pas de blocage d'approvisionnement. Cependant, suite à une très forte demande de notre service, la date de retrait de vos courses peut être rallongée.

Les équipes sont mobilisées pour que vous puissiez retirer vos courses le plus rapidement possible.

Nous vous confirmons qu'il n'est pas utile d'avancer votre date de livraison ou de retrait dans l'expectative de recevoir une commande plus complète. Tous nos préparateurs sont mobilisés à délivrer la même qualité de service à chacun de nos clients.

Les prochains créneaux disponibles vous sont proposés directement sur Carrefour.fr ou sur l'application Carrefour en sélectionnant un magasin ou à l'étape de paiement de votre commande. Nous vous invitons à tester différents magasins et différents types de livraison.

Retrouvez tous nos services alternatifs pour faire vos courses :

<https://www.carrefour.fr/edito/tous-mobilises-pour-vous>

Dois-je prévoir de l'attente au moment du retrait au Drive ?

En raison d'une forte augmentation du nombre de commandes Drive, vous pouvez être amené.e à subir de l'attente au moment du retrait. Nos équipes sont mobilisées pour que vous puissiez recevoir vos courses le plus rapidement possible.

Nous tenons à vous informer que tous nos magasins et notre site Carrefour.fr restent ouverts, notre chaîne d'approvisionnement fonctionne et nous ne manquons pas de stock. Nous vous invitons à la solidarité en achetant la quantité nécessaire à vos besoins quotidiens.

Pourquoi le site web a-t-il des lenteurs ?

Suite à un nombre exceptionnel de connexions simultanées, le site et l'application peuvent être momentanément plus lents voire indisponibles.

Un système de file d'attente a été mis en place pour fluidifier l'accès au site.

Nos équipes sont mobilisées pour que vous puissiez faire vos courses de la manière la plus fluide possible.

Quels sont les dispositifs d'hygiène mis en place pour la préparation et le retrait de ma commande en Drive ?

Toutes les équipes sont mobilisées pour assurer votre santé et celle des collaborateurs.

Nos équipes sont formées aux gestes barrière, se désinfectent régulièrement les mains et utilisent des gants pour préparer votre commande.

Les chariots utilisés pour vous remettre vos courses sont nettoyés régulièrement.

Nos bornes de retrait sont désinfectées tout au long de la journée.

Pourquoi des produits sont-ils en rupture ou indisponibles ?

Nous tenons à vous informer que tous nos magasins restent ouverts, notre chaîne d'approvisionnement fonctionne et nous ne manquons pas de stock. Cependant, il se peut qu'un ou plusieurs produits soient momentanément en rupture au vu du contexte actuel.

Notre priorité est de répondre à la demande de nos clients, nous avons donc renforcé les approvisionnements sur les produits les plus demandés.

Nous vous confirmons qu'il n'est pas utile d'avancer votre date de livraison ou de retrait dans l'expectative de recevoir une commande plus complète. Tous nos préparateurs sont mobilisés à délivrer la même qualité de service à chacun de nos clients.

Comment me faire rembourser un article ?

Les articles commandés et plus en stock sont détectés au moment de la préparation de la commande et sont déduits du montant total de votre facture.

De la même manière, nous prenons un soin particulier à vérifier l'état des articles et leur date limite de consommation.

Si malgré tout le soin apporté à votre commande, vous vous apercevez qu'un article manque ou ne répond pas à la qualité attendue, nous vous invitons à effectuer une demande de remboursement en vous connectant à votre espace client dans [Mes achats](#) et à sélectionner les produits que vous souhaitez vous faire rembourser. Vous pourrez alors choisir un motif et envoyer votre demande de remboursement.

Pourquoi un article est manquant à ma commande alors qu'il est disponible en magasin ?

Les réapprovisionnements des rayons sont effectués au cours de la journée. Cela peut expliquer que l'article en quantité 0 sur votre bon de livraison soit en stock au moment de votre passage en magasin.

Nous préparons les commandes tout au long de la journée, ainsi il se peut que le réapprovisionnement des rayons soit fait après la préparation de la commande.

Au vu du contexte exceptionnel, nous tenons à vous informer que notre chaîne d'approvisionnement fonctionne et nous ne manquons pas de stock. Cependant, il se peut qu'un ou plusieurs produits soient momentanément en rupture. Notre priorité est de répondre à la demande de nos clients, nous avons donc renforcé les approvisionnements sur les produits les plus demandés.

Je suis en retard, combien de temps est conservée ma commande ?

En temps normal, votre commande est conservée pendant 48 heures.

Par solidarité envers les équipes de préparation, nous vous remercions de respecter votre créneau initial. En cas de stricte impossibilité à vous rendre disponible, nous vous invitons à contacter notre service client.

Notre service client reçoit actuellement un très grand nombre d'appels. Nous nous excusons par avance de votre éventuel temps d'attente.

Est-ce que les produits manquants vont m'être facturés ?

Si des produits vous sont mentionnés comme manquant à la livraison de votre commande, soyez rassuré le montant sera déduit de votre facture.

Si malgré tout le soin apporté à votre commande, vous vous apercevez qu'un article est manquant et qu'il ne vous a pas été mentionné comme tel, nous vous invitons à effectuer une demande de remboursement. Pour ce faire, nous vous invitons à vous connecter à votre espace client sur notre site dans [Mes achats](#) et à sélectionner les produits manquants que vous souhaitez vous faire rembourser.

Comment puis-je modifier mon créneau pour réceptionner ma commande ?

En temps normal, vous avez la possibilité de décaler le créneau de retrait de votre commande jusqu'à sa préparation.

Par solidarité envers les équipes de préparation, nous vous remercions de respecter vos créneaux initiaux. En cas de stricte impossibilité à vous rendre disponible, nous vous invitons à contacter notre service client.

Notre service client reçoit actuellement un très grand nombre d'appels. Nous nous excusons par avance de votre éventuel temps d'attente.

Est-il possible d'annuler ma commande ?

En temps normal, même lorsque votre commande a été validée l'annulation est toujours possible.

Par solidarité envers les équipes de préparation, nous vous remercions de respecter votre créneau initial. En cas de stricte impossibilité à vous rendre disponible, nous vous invitons à contacter notre service client.

Notre service client reçoit actuellement un très grand nombre d'appels. Nous nous excusons par avance de votre éventuel temps d'attente.

Quand suis-je débité.e du montant de ma commande ?

Suite à la validation d'une commande réglée par carte bancaire, le montant est vérifié auprès de votre établissement bancaire.

Le débit du montant correspondant n'est demandé à votre établissement bancaire que deux jours après le retrait de vos courses.

L'autorisation de débit peut parfois apparaître sur votre compte (par exemple lorsque vous le consultez sur internet). La date qui est portée sur ce relevé virtuel n'est en aucun cas une date de valeur mais une date d'opération.

A contrario, lors d'un paiement par carte PASS (carte privative des magasins Carrefour), le débit est porté sur le compte bancaire associé le jour J de la transaction.

Quels sont les moyens de paiement de ma commande ?

Une fois vos courses en ligne terminées, vous pouvez régler votre commande en ligne par :

- Par Carte bancaire* :

Visa, MasterCard, carte bleue électronique (e-Card), Carte Pass, American Express est également acceptée dans certains Carrefour Drive ;

Les cartes utilisées doivent être émises depuis une banque domiciliée en France Métropolitaine (Corse et Monaco compris). Nous vous rappelons qu'afin d'authentifier votre carte bancaire et de sécuriser davantage la transaction, le paiement 3D Secure a été mis en place (validation du paiement par le biais d'un code de sécurité transmis par votre banque).

- Par Carte cadeau :

Vous avez également la possibilité de payer l'intégralité ou une partie de votre panier au moyen d'une carte cadeau Carrefour + ou d'une carte Everywish jusqu'à épuisement total de leur solde.

La possibilité d'effectuer le paiement de votre panier au moyen d'une carte cadeau Carrefour + ou d'une carte Everywish dépend du magasin que vous avez choisi. Pour consulter la liste des magasins participants cliquez [ici](#).

Avant de procéder au paiement, vous devez également vous assurer que la date de validité de votre carte cadeau Carrefour ou Everywish n'a pas expirée. La date de validité est inscrite au verso de la carte.

Pour utiliser votre carte cadeau Carrefour vous devez renseigner : les 16 chiffres (situé sous la piste, au verso de la carte), la date de validité (au verso de la carte) et le nombre à 3 chiffres (cryptogramme visuel / CVV à gratter – Indiqué au verso de la carte).

- Par Paiement sur place dans certains Carrefour Drive :

Le site n'accepte pas le règlement par chèque car pour des raisons de sécurité nous préférons que nos préparateurs n'aient pas à transporter de chèques ou d'espèces.

Toutefois, certains magasins proposent désormais de payer au retrait de la commande. Dans ce cas il est possible que les chèques et les espèces soient acceptés.

- Par Cagnotte fidélité :

Le site n'accepte pas le règlement par chèque car pour des raisons de sécurité nous préférons que nos préparateurs n'aient pas à transporter de chèques ou d'espèces.

J'ai fait une erreur dans ma commande

Vous avez commandé des produits en trop, vous vous êtes trompé.e de référence... Sachez que vous pouvez ramener un article qui ne vous conviendrait pas (dans son emballage d'origine) dans votre magasin Drive.

Vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la prise en charge de la marchandise (voir en détail les Conditions générales de vente sur notre site).

Pourquoi un article de ma commande a-t-il été substitué ?

Si un article commandé n'est plus en stock au moment de préparer votre commande, votre Drive peut vous proposer un produit équivalent. Bien entendu, lorsque le produit substitué est d'une valeur différente au produit initiale, vous paierez toujours le prix le plus avantageux.

Vous pouvez les refuser et ils seront déduits de votre facture dès votre départ.

Au vu du contexte exceptionnel, nous tenons à vous informer que notre chaîne d'approvisionnement fonctionne et nous ne manquons pas de stock. Cependant, il se peut qu'un ou plusieurs produits soient momentanément en rupture. Notre priorité est de répondre à la demande de nos clients, nous avons donc renforcé les approvisionnements sur les produits les plus demandés.

Comment refuser un article substitué ?

Les articles de substitution vous seront présentés juste avant le chargement de vos courses dans votre coffre. Dans le cas où ils ne correspondraient pas à vos attentes, vous pouvez les refuser et ils seront remis en rayon.

Les articles de substitution refusés sur place font l'objet d'une déduction sur le montant total de la facture et ne vous sont pas facturés.

Que se passe-t-il si je compose mon panier en plusieurs fois ?

En cas d'interruption pendant la création de votre commande, pas d'inquiétude. Si vous vous êtes authentifié.e en cliquant sur "Me connecter" avant le début de vos achats, vous retrouverez votre liste et/ou votre panier tel qu'il était avant l'interruption. Les informations sont automatiquement gardées en mémoire au fil des ajouts au panier.

Attention, un article ajouté à votre panier n'est pas un article acquis tant que le panier n'est pas validé.

Dans ce contexte particulier nous vous recommandons de ne pas laisser trop longtemps votre panier en attente, des produits partent vite et peuvent être supprimés du panier.

Comment fonctionne le retrait 2h ?

Le retrait 2h, vous permet de payer et réserver un produit non alimentaire sur Carrefour.fr et de le récupérer gratuitement 2h plus tard au Drive du Magasin.

Où puis-je trouver ma facture Drive ?

Vous pouvez télécharger en format PDF vos factures des 6 derniers mois dans [Mes achats](#) sur votre compte Carrefour.fr

Où puis-je retrouver mon numéro de commande ?

Votre numéro de commande peut vous être demandé.

Vous pouvez le retrouver :

- en bas de page de votre bon de retrait
- dans votre email de Confirmation de commande
- dans votre SMS de Rappel Commande

Comment dois-je faire pour avoir différents parfums sur une promotion ?

Actuellement le panachage de parfums n'est pas disponible sur notre site lors de l'achat d'une promotion.

De ce fait, pour que la promotion soit appliquée, vous devez commander la quantité correspondant à la promotion sur un même produit.

Comment être sûr de la sécurité du paiement en ligne sur le site ?

Notre prestataire de paiement est le leader européen des moyens de paiement sécurisé.

De nombreux sites utilisent ses services pour garantir à leur clientèle la sécurité de leurs paiements en ligne. Grâce au protocole SSL, quand vous saisissez votre numéro de carte ainsi que sa date d'expiration, l'échange d'informations est crypté, donc sécurisé.

Vos identifiants bancaires ne circulent jamais en clair sur le réseau Internet. La garantie de confidentialité est totale.

Comment modifier mes informations personnelles ?

À tout moment, il vous est possible de modifier vos coordonnées personnelles dans [Mes informations](#).

Attention : en cas de changement d'adresse, celle-ci ne sera effective qu'à partir de votre prochaine commande. Si vous avez validé une commande qui n'est pas encore livrée ou retirée, nous vous conseillons de prendre contact avec notre Service clients.

3/ FAQ CARREFOUR LIVRÉ CHEZ VOUS

Pourquoi les délais de livraison sont-ils plus longs ?

Notre service Carrefour Livré chez Vous fonctionne toujours et ne rencontre pas de blocage d'approvisionnement. Cependant, suite à une très forte demande de notre service, la date de livraison de vos courses peut être rallongée.

Les équipes sont mobilisées pour que vous puissiez retirer vos courses le plus rapidement possible.

Les prochains créneaux disponibles vous sont proposés directement sur Carrefour.fr ou sur l'application Carrefour en sélectionnant un magasin ou à l'étape de paiement de votre commande. Nous vous invitons à tester différents magasins et différents types de livraison.

Pourquoi le site web a-t-il des lenteurs ?

Suite à un nombre exceptionnel de connexions simultanées, le site et l'application peuvent être momentanément plus lents voire indisponibles. Un système de file d'attente a été mis en place pour fluidifier l'accès au site.

Nos équipes sont mobilisées pour que vous puissiez faire vos courses de la manière la plus fluide possible.

Dois-je prévoir un retard du livreur Carrefour Livré chez Vous ?

En raison d'une forte augmentation du nombre de commandes à livrer, vous pouvez être amené.e à subir de l'attente au moment de la livraison. Nos équipes sont mobilisées pour que vous puissiez recevoir vos courses le plus rapidement possible.

Dans le contexte actuel pour respecter les gestes barrière, votre livreur n'est plus autorisé à collecter vos anciens sacs de courses.

Quels sont les dispositifs d'hygiène mis en place pour ma commande Carrefour Livré Chez Vous ?

Toutes les équipes sont mobilisées pour assurer votre santé et celle des collaborateurs.

Nos équipes de préparation sont sensibilisées aux gestes barrière et se désinfectent régulièrement les mains. Vos courses sont placées dans des sacs neufs ou recyclés et nettoyés.

Nos livreurs sont équipés de gel hydroalcoolique et de gants. Les livraisons Carrefour Livré Chez Vous sont désormais réalisées "sans contact" :

- ~ le livreur dépose les courses devant votre porte, l'accès à votre domicile est strictement interdit même sous demande expresse de votre part;

- ~ vous ne validez plus votre commande sur le terminal de livraison du livreur et une distance de 1 mètre est laissée entre le livreur et vous;

- ~ vous recevez un SMS de confirmation de passage vous indiquant que vos courses sont sur votre palier.

Pourquoi des produits sont-ils en rupture ou indisponibles ?

Nous tenons à vous informer que tous nos magasins restent ouverts, notre chaîne d'approvisionnement fonctionne et nous ne manquons pas de stock. Cependant, il se peut

qu'un ou plusieurs produits soient momentanément en rupture au vu du contexte actuel. Notre priorité est de répondre à la demande de nos clients, nous avons donc renforcé les approvisionnements sur les produits les plus demandés.

Comment me faire rembourser un produit ?

Carrefour livré chez vous prend toutes les précautions dans le conditionnement de vos achats. Si malgré tous nos efforts, un ou plusieurs articles étaient livrés endommagés, nous vous invitons à vous rendre sur votre compte client pour une demande de remboursement.

Pour ce faire, connectez-vous à votre espace client Carrefour.fr dans [Mes achats](#) et cliquez sur "Demander un remboursement." Vous pouvez alors choisir le(s) produit(s) concerné(s) et le motif correspondant à votre réclamation.

Si un de vos articles est indisponible lors de la préparation de votre commande, nous vous prévenons par SMS avant le retrait de votre commande.

En parallèle, nous vous faisons parvenir un email vous indiquant le détail du ou des articles concernés ainsi que le montant total qui sera déduit de votre facture.

À combien s'élèvent les frais de livraison ?

A partir de : 150€ de panier d'achat	A partir de : 100€ de panier d'achat	Minimum de : 50€ de montant de panier
Frais de livraison OFFERTS !	Frais de livraison 5€	Frais de livraison 8€

Frais de livraison offerts

pour les femmes enceintes, les Seniors + 65ans et les Personnes à mobilité réduite

Gratuit à partir de 50€ de montant de panier pendant 12 mois.

[En savoir plus](#) sur ce service

Quelles sont les villes desservies ?

Carrefour Livré Chez Vous, livre les villes suivantes et leurs alentours :

- Ajaccio
- Amiens
- Angers
- Argentan
- Arras
- Aubenas
- Auxerre
- Avignon
- Ballancourt-sur-Essonne
- Barentin
- Bayonne (partie française)
- Beauvais
- Berck
- Bergerac
- Besançon
- Béthune
- Bordeaux
- Bourges
- Brest
- Caen
- Calais
- Châlons-en-Champagne
- Chambéry
- Charleville-Mézières
- Chartres
- Château-Thierry
- Cherbourg-en-Cotentin
- Clairac
- Clermont-Ferrand
- Communes rurales du département 23
- Communes rurales du département 27
- Communes rurales du département 56
- Coulommiers
- Dijon
- Dinard
- Dives-sur-Mer
- Dol-de-Bretagne
- Domfront en Poiraise
- Douai - Lens
- Dunkerque
- Épinal
- Étrépagne
- Les Sables-d'Olonne
- Libourne
- Lille (partie française)
- Lillebonne
- Limoges
- Lorient
- Lyon
- Mâcon
- Marseille - Aix-en-Provence
- Maubeuge (partie française)
- Metz
- Montélimar
- Montpellier
- Nantes
- Nevers
- Nice
- Nîmes
- Orléans
- Ouistreham
- Pacy-sur-Eure
- Paimpol
- Paris
- Pau
- Perpignan
- Plouhinec - Audierne
- Quimper
- Quimperlé
- Reims
- Remoulins
- Rennes
- Roanne
- Rouen
- Saint-Amand-Montro nd
- Saint-Brieuc
- Saint-Lubin-des-Jonc herets - Nonancourt
- Saint-Malo
- Saint-Nazaire
- Saint-Renan
- Salon-de-Provence
- Sens
- Sète
- Thionville
- Toulon

- Genève (SUI) - Annemasse (partie française)
- Goderville
- Grenoble
- Guingamp
- La Rochelle
- Laval
- Le Havre
- Le Mans
- Toulouse
- Tours
- Troyes
- Uzès
- Valenciennes (partie française)
- Vannes
- Verneuil-sur-Avre

Dois-je laisser un pourboire ?

Le pourboire est laissé à l'appréciation du client, il n'est pas du tout obligatoire et le livreur n'est pas autorisé à vous le demander.

Comment puis-je modifier mon créneau pour réceptionner ma commande ?

En temps normal, vous avez la possibilité de décaler le créneau de retrait de votre commande jusqu'à sa préparation.

Par solidarité envers les équipes de préparation, nous vous remercions de respecter vos créneaux initiaux. En cas de stricte impossibilité à vous rendre disponible, nous vous invitons à contacter notre service client.

Notre service client reçoit actuellement un très grand nombre d'appels. Nous nous excusons par avance de votre éventuel temps d'attente.

Est-il possible d'annuler ma commande ?

En temps normal, même lorsque votre commande a été validée l'annulation est toujours possible.

Par solidarité envers les équipes de préparation, nous vous remercions de respecter votre créneau initial. En cas de stricte impossibilité à vous rendre disponible, nous vous invitons à contacter notre service client.

Notre service client reçoit actuellement un très grand nombre d'appels. Nous nous excusons par avance de votre éventuel temps d'attente.

J'habite au 5ème sans ascenseur, les livreurs vont-ils monter jusqu'à mon palier ?

Nous pouvons monter vos courses jusqu'au 6ème étage sans ascenseur. Dans ce cas, nous vous invitons à préciser cette information lors de votre inscription ou à tout moment en vous connectant sur votre compte client Carrefour.fr.

Pour ce faire, rendez-vous dans [Mes adresses](#) puis complétez les champs Informations utiles pour le livreur.

Quels sont les horaires de livraison possibles ?

Les prochains créneaux disponibles vous sont proposés directement sur Carrefour.fr ou sur l'application Carrefour en sélectionnant un code postal ou à l'étape de paiement de votre commande. Nous vous invitons à tester différents code postaux et différents types de livraison.

Les équipes sont mobilisées pour que vous puissiez vous faire livrer vos courses le plus rapidement possible.

Est-il possible de donner des consignes en particulier au livreur ?

En effet, toutes consignes permettant à nos livreurs de vous livrer dans de meilleures conditions, nous sont utiles.

Pour ce faire, rendez-vous dans [Mes adresses](#) puis complétez les champs Informations utiles pour le livreur.

Le livreur n'a pas respecté mon créneau de livraison.

Nous faisons face à une forte demande de notre service de livraison.

Nous mettons un point d'honneur à vous tenir informé.e en temps réel de notre capacité à vous livrer à l'heure convenue ou éventuellement à reprogrammer un nouveau créneau de livraison.

Il peut aussi arriver - malgré tout le soin apporté à l'organisation de la tournée - que le livreur se présente en avance.

Dans le contexte actuel pour respecter les gestes barrière, votre livreur n'est plus amené à être en contact direct avec vous ni à collecter vos anciens sacs de courses.

Quels moyens de paiement puis-je utiliser ?

Une fois vos courses en ligne terminées, vous pouvez régler votre commande en ligne par carte bancaire : Visa, MasterCard, carte bleue électronique (e-Card), Carte Pass.

Les cartes utilisées doivent être émises depuis une banque domiciliée en France Métropolitaine (Corse et Monaco compris). Nous vous rappelons qu'afin d'authentifier votre carte bancaire et de sécuriser davantage la transaction, le paiement 3D Secure a été mis en place (validation du paiement par le biais d'un code de sécurité transmis par votre banque).

Le paiement par Cagnotte fidélité n'est pas encore disponible.

Le site n'accepte pas le règlement par chèque car pour des raisons de sécurité nous préférons que les livreurs n'aient pas à transporter de chèques ou d'espèces.

Lorsque vous validez le paiement de votre commande, vous êtes redirigé.e vers notre serveur monétique qui vous garantit une sécurité de paiement.

Pourquoi ne puis-je pas payer par American Express ?

Au vu du contexte actuel, nous sommes temporairement dans l'obligation de refuser le paiement par American Express sur le site Carrefour.fr. En vous proposant des créneaux plus éloignés qu'habituellement cela impacte notre capacité à valider le paiement par empreinte bancaire sur les American Express. Nous vous invitons donc à régler votre commande avec une carte Visa ou Mastercard.

Je souhaite modifier ma commande

Une fois votre commande validée, nous ne pouvons plus procéder à un ajout ou un retrait d'articles. Nous sommes au regret de vous inviter à procéder à une nouvelle commande.

Je ne peux pas saisir mon adresse postale, que faire ?

Lors de la saisie de votre adresse, les informations sont comparées avec une base d'adresses. Si votre adresse est inconnue de la base, contactez notre service client afin qu'il procède manuellement à la saisie de votre adresse.

Toutefois, nous faisons actuellement face à un très grand nombre d'appels. Nous nous excusons par avance de l'éventuel attente en ligne.

Y a-t-il une quantité limite de produit que je peux commander ?

Carrefour livré chez vous tente d'offrir de meilleures conditions de travail à ses livreurs. Sont exclus d'une utilisation dite normale du service, les quantités dépassant les limitations suivantes :

- Article liquide pondéreux (Eaux) à 72 Litres par commande;
- 24 unités d'un même article;
- 4 packs pour les articles vendus en bouteilles d'1,5 litres ou 2 litres;
- Certain lots promotionnels.

Dans tous les cas, les limitations en quantité vous seront mentionnées en cas de sélection d'une quantité supérieure à la limite fixée lors de la mise au panier.

Le montant minimum de votre commande sur le site Carrefour livré chez vous doit être de 50,00 euros (coût des marchandises TTC, hors frais de livraison).

Quand suis-je débité du montant de ma commande ?

Suite à la validation d'une commande réglée par carte bancaire, le montant est vérifié auprès de votre établissement bancaire.

Le débit du montant correspondant n'est demandé à votre établissement bancaire qu'au départ entrepôt de vos courses.

L'autorisation de débit peut parfois apparaître sur votre compte (par exemple lorsque vous le consultez sur internet). La date qui est portée sur ce relevé virtuel n'est en aucun cas une date de valeur mais une date d'opération.

A contrario, lors d'un paiement par carte PASS (carte privative des magasins Carrefour), le débit est porté sur le compte bancaire associé le jour J de la transaction.

Où puis-je trouver ma facture Carrefour livré chez vous ?

Vous pouvez télécharger en format PDF vos factures des 6 derniers mois dans [Mes achats](#) sur votre compte Carrefour.fr

Comment utiliser les codes avantages ?

Dans le cadre de notre programme de fidélité, vous pouvez recevoir des codes avantages adressés par e-mail. Les bons de réduction qui peuvent être remis sous forme de code promotionnel sont limités à une utilisation par commande et doivent être saisis au moment de la validation du panier.

Comment modifier mes informations personnelles ?

À tout moment, il vous est possible de modifier vos coordonnées personnelles. Rendez-vous dans la rubrique mon compte en haut à droite et modifiez :

- Dans [Mes informations](#) : vos identifiants de connexion, vos coordonnées et vos nom et prénom;
- Dans [Mes adresses](#) : votre adresse de facturation, votre adresse de livraison et les informations utiles pour le livreur.

Dans le cadre d'une livraison, il est important de faire figurer des informations telles que votre digicode, votre étage ou toute autre information utile, pour permettre au livreur d'accéder facilement à votre domicile. Ces informations sont strictement confidentielles et ne seront jamais diffusées.

Important : en cas de changement d'adresse, celle-ci ne sera effective qu'à partir de votre prochaine commande. Si vous avez validé une commande qui n'est pas encore livrée ou retirée, nous vous conseillons de prendre contact avec notre service client.

4/ FAQ PROGRAMME FIDÉLITÉ

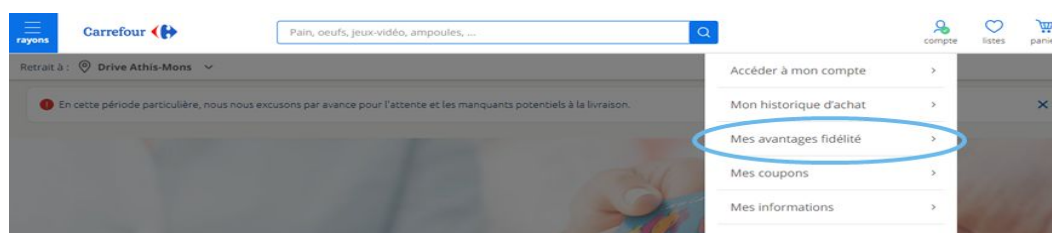
MON COMPTE FIDÉLITÉ

1. Mon solde et mes avantages Fidélité

Vous souhaitez consulter votre **solde Fidélité** ou **vos avantages Fidélité** ?

Il vous suffit de vous connecter à votre compte perso via :

- L'application mobile Carrefour
- Carrefour.fr depuis votre Espace Perso dans la rubrique "Mes avantages Fidélité"



Vous n'avez pas de compte Perso ? Vous pouvez le créer directement sur [carrefour.fr](https://www.carrefour.fr) : cliquez sur "Accéder à mon compte" puis renseignez votre Carte Carrefour ou Carte PASS.

Mes Avantages Fidélité

**Adhérer au Programme de Fidélité**
Profitez d'avantages exclusifs en ligne et en magasin.
[CRÉER MA CARTE](#)
[AJOUTER MA CARTE](#)

La Cagnotte
Cumulez des euros sur votre Carte Carrefour
[VOIR LES REMISES DU JOUR](#)

Les Primes Fidélité
-10% sur des milliers de produits crédités sur votre Carte Carrefour
[DÉCOUVRIR](#)

Les Coupons
Des offres personnalisées rien que pour vous

Vous pouvez également consulter votre solde en appelant le 3235 (Service 0,18 €/min + prix appel).

2. Mise à jour de mes données personnelles



Besoin d'aide pour mettre à jour vos coordonnées ?

Rendez-vous sur votre espace perso dans la rubrique "Mes informations".

3. Comment modifier ou créer votre Code Secret ?

Le Code Secret permet de sécuriser et d'utiliser votre Cagnotte Fidélité en caisse. Il est composé de 4 chiffres. Vous pouvez le créer ou le modifier :

- En appelant le 0 826 828 826 (Service 0,18 €/min + prix appel)
- Sur [carrefour.fr](https://www.carrefour.fr), dans votre compte client en cliquant sur "Mon compte", "Mes avantages Fidélité" et "Gérer mon Code Secret",
- Sur l'application mobile Carrefour iOS ou Android, en cliquant sur "Modifier mon Code Secret",



Pour modifier votre Code Secret, un code d'authentification temporaire vous sera envoyé par email ou SMS. Vous pourrez en faire la demande directement dans l'onglet "Gérer mon Code Secret".

J'ADHÈRE A LA CARTE CARREFOUR

L'adhésion au Programme de Fidélité est simple et gratuite ! Vous pouvez y adhérer via [Carrefour.fr](https://www.carrefour.fr) depuis votre espace perso ou sur l'application mobile Carrefour - rubrique "Fidélité".

Comment bénéficier des avantages de la Carte Carrefour ?

- En magasin : présentez votre Carte Carrefour à chaque passage en caisse,
- Carrefour.fr ou l'application mobile Carrefour : il suffit de renseigner votre Carte Carrefour ou Carte PASS dans votre Espace perso ou lors de votre commande.

Vous pourrez utiliser vos avantages Fidélité **sous 48h** dans l'ensemble de nos magasins ainsi que sur [carrefour.fr](https://www.carrefour.fr) ou l'application mobile Carrefour.



Besoin d'aide ? Veuillez saisir le mot "Carte Carrefour" dans la barre de recherche sur carrefour.fr ou rendez-vous sur votre application mobile Carrefour en bas de la page d'accueil.

VOUS AVEZ D'AUTRES QUESTIONS ?

Une réclamation en lien avec des avantages Fidélité ?

Vous souhaitez fusionner vos Cartes Carrefour / Carte Pass ?

Notre Service Client est actuellement très sollicité. La joignabilité de nos services et nos délais de traitement peuvent être impactés par la situation. Rendez-vous sur notre formulaire de questions :

VOUS AVEZ D'AUTRES QUESTIONS ?

Une réclamation en lien avec des avantages Fidélité ?

Vous souhaitez fusionner vos Cartes Carrefour / Carte Pass ?

Notre Service Client est actuellement très sollicité. La joignabilité de nos services et nos délais de traitement peuvent être impactés par la situation. Rendez-vous sur notre formulaire de questions :

1. En bas de la page d'accueil de carrefour.fr, cliquez sur « Accéder à l'aide »



2. Cliquez sur l'item « Carte Fidélité »



3. Cliquez sur « nous contacter »



LES PRIMES FIDÉLITÉ

Carrefour propose **6 Primes Fidélité** pour vous remercier de votre Fidélité !

Vous bénéficiez d'une remise créditée sur votre Compte Fidélité de 10% en présentant votre Carte Carrefour OU de 15% en réglant au comptant ou à crédit avec votre Carte PASS (remises non cumulables).



Prime Marché

-10% tous les jours sur tous les produits des rayons fruits et légumes, boucherie, poissonnerie, fleurs et plantes, valable uniquement dans vos magasins Carrefour Market et leur Drive.



Prime Bio

-10% tous les jours sur tous les produits de la marque Carrefour Bio.



Prime Famille

-10% tous les jours sur les produits petit déjeuner, goûter, surgelés de nos marques Carrefour.



Prime Bébé

-10% tous les jours sur les produits de nos marques Carrefour Baby et Tex Baby.



Prime Animaux

-10% tous les jours sur les produits Animalerie de nos marques Carrefour.



Prime Promo +

Chaque jour, recevez des offres personnalisées rien que pour vous ! (coupons de réduction, offres exclusives, partenaires, ...).

Les Primes Fidélité sont utilisables dans tous les magasins Carrefour, Market, Drive, Carrefour Contact, Carrefour City, Carrefour Express, Carrefour Montagne et Carrefour Bio en France métropolitaine (Corse comprise) ainsi que sur carrefour.fr (Drive et Carrefour Livré chez vous) et l'application mobile Carrefour. A l'exception de la Prime Marché qui est exclusivement valable dans nos magasins Market et leur Drive.

Vous souhaitez adhérer aux Primes Fidélité ?

Rendez-vous sur carrefour.fr ou l'application mobile Carrefour ! Vous pourrez bénéficier immédiatement des avantages en Drive et sur Carrefour Livré Chez vous et sous 48h dans l'ensemble de nos magasins.



Besoin d'aide ? Veuillez saisir le mot "Primes Fidélité" dans la barre de recherche sur carrefour.fr :



Ou depuis votre application mobile Carrefour via la rubrique "Fidélité".

Déclaration à la CNIL

Conformément à la réglementation sur la protection des données à caractère personnel, vous bénéficiez d'un droit à l'information, d'accès, de rectification et de suppression des données, d'un droit d'opposition pour motif légitime ou pour tout traitement lié à la prospection commerciale, d'un droit à la limitation du traitement, et d'un droit lié à la portabilité de vos données ainsi que du droit de définir des directives relatives au sort de vos données après votre décès, qui s'exerce en écrivant à Carrefour Service clients/ Droits sur les Données personnelles, 35 rue Pierre et Dominique Ponchardier Espace Fauriel CS 60337 42015 Saint Etienne Cedex 2 ou en envoyant un email à droitsdespersonnes@serviceclients-carrefour.com, en nous indiquant vos nom, prénom, adresse e-mail et si possible votre référence client. Conformément à la réglementation en vigueur, votre demande doit être signée et accompagnée de la photocopie d'un titre d'identité portant votre signature et doit préciser l'adresse à laquelle doit vous parvenir la réponse. Une réponse vous sera alors adressée dans les meilleurs délais. Pour en savoir plus consulter la rubrique Protection des données personnelles dans nos conditions générales de vente.

Qu'est ce que le 3D Secure ?

Pour toute première commande et/ou en cas de contrôles aléatoires, la validation de la commande par saisie d'un code *3D-Secure* fournit par la banque de détenteur de la carte bancaire et communiqué par SMS peut être demandé au client afin de valider le paiement.

3D-Secure est un programme proposé par votre banque qui consiste à vous demander de vous authentifier au moment du paiement, dans une fenêtre web indépendante du site. Ainsi, cette demande d'authentification est transmise à votre banque via la page de paiement sécurisée. La souscription à cette option dépend uniquement de votre banque et à pour objectif de limiter les utilisations frauduleuses d'un numéro de carte.

Nous vous invitons donc à vous rapprocher de votre conseiller financier afin de connaître vos identifiants, de même que les modalités de souscription à cette option.

5/ FAQ Les services dédiés

Voici la liste non-exhaustive des services dédiés : les Essentiels, le numéro vert pour seniors et personnel soignant, #TousAvecVous, les Kits de première nécessité. Pour plus d'information, rendez-vous sur Carrefour.fr ou sur la page Facebook de votre magasin pour les initiatives locales.

PANIER REPAS GRATUITS pour les routiers

Nos hypermarchés ont mis à disposition des routiers, sur présentation d'une carte professionnelle ou d'une attestation employeur, **des paniers repas gratuits** leur permettant de déjeuner à un moment où les offres de restauration habituelles sur les aires de stationnement sont fermées.

Les paniers seront à **retirer à l'accueil du magasin** pendant toute la durée d'ouverture de l'hypermarché.

Ces paniers repas seront composés de :

1. Un sandwich
2. Une boisson (sans alcool)
3. Un dessert (1 fruit ou 1 produit laitier)

#TOUSAVECVOUS

#TousAvecVous est un service en ligne de livraison express dédié au personnel soignant. Il est accessible à : <https://www.carrefour.fr/edito/soutien-personnel-soignant>, permet de commander en ligne et de se faire livrer sur le lieu de votre choix (chez vous, à l'hôpital, etc.) avec **un accès réservé à des créneaux de livraison express et des frais de livraison offerts**.

Ce service est disponible dans Paris et sa petite couronne, puis très prochainement dans de nouvelles villes. N'hésitez pas à consulter le site pour être informé des villes desservies.

Si vous souhaitez faire **vos courses en ligne**, vous bénéficiez de :

- Un accès privilégié à 4000 références, de l'épicerie, du frais et du bio,
- Une livraison gratuite et prioritaire en 1 heure à l'adresse de votre choix.

NUMÉRO VERT POUR SENIORS ET PERSONNEL SOIGNANT

Nous avons lancé un **service de livraison disponible par téléphone réservé en priorité aux seniors et au personnel soignant**. La commande est expédiée au domicile de la personne via une livraison gratuite, rapide et sans contact.

Il existe deux types de paniers :

- 1 panier alimentaire de produits frais et secs (couvrant les besoins du petit déjeuner, déjeuner, goûter et dîner) et de boissons sans alcool, au prix de 50€,
- Un kit d'hygiène et d'entretien à 25€.

Dans un premier temps, le service n'est ouvert qu'en **Ile de France**, cependant, nous ouvrirons dans 32 agglomérations complémentaires (ex: Marseille, Caen, Dijon, Nîmes, Brest, Toulouse, Bordeaux, Montpellier, etc.). Le service de prise de commande est ouvert du **lundi au vendredi de 8h30 à 17h**.

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter notre page sur le service : <https://www.carrefour.fr/edito/livraison-seniors>.

LES ESSENTIELS

Qu'est ce que Les Essentiels ?

Les Essentiels Carrefour, accessible ici : <http://essentiels.carrefour.fr/>, est un service de livraison à domicile d'une **sélection de paniers pré-composés de produits de base** (alimentaire et hygiène).

Dans un premier temps et pour répondre au contexte actuel, ce service est disponible en **livraison dans Paris Nous desservons l'ensemble de Paris et une trentaine de villes de banlieue**.

Nous travaillons activement à l'extension de ce service à l'ensemble du territoire national. Ce service est disponible à la commande ou via la souscription d'un abonnement hebdomadaire.

Quels sont les types de paniers Essentiels ?

Trois paniers alimentaires sont disponibles : Terre, Mer et Veggie. Ils ont été composés avec l'aide de nos experts pour vous garantir l'accès aux denrées essentielles et respecter vos préférences alimentaires. Vous pouvez également acheter des kits complémentaires.

Comment passer une commande simple ?

Pour commander, vous devez **créer un Compte** même si vous détenez un Compte Carrefour.fr. Vous réglez votre commande par carte bancaire uniquement. **La date de livraison est fonction de votre adresse** (voir tableau ci-dessous). Les commandes doivent être effectuées avant 17h l'avant-veille de votre date possible de livraison.

Qu'est ce que l'abonnement ?

L'abonnement est la solution idéale pour recevoir chaque semaine vos paniers et sécuriser ainsi vos approvisionnements. Ils vous seront livrés **à jour fixe en fonction de votre adresse**. Vous pouvez à tout moment modifier ou suspendre votre abonnement.

Quelles sont les conditions de livraison ?

La livraison est gratuite. Elle est effectuée du **lundi au samedi, de 9h à 18h**. En cas de non disponibilité d'une référence présente dans votre commande, nous nous permettrons de substituer le(s) produit(s), pour un produit équivalent. En cas de différences de prix à la hausse ou à la baisse, la facturation sera toujours en votre faveur.

La livraison s'effectue sans contact avec le transporteur, de manière à protéger votre santé et la sienne. Votre livreur sonnera à votre porte, déposera le colis et reculera de deux mètres. Il effectuera la signature du bon de livraison à votre place. Notez que le livreur ne fera pas la reprise habituelle des sacs de livraison.

Nous vous encourageons à vous laver les mains au savon après le déballage du carton et des emballages produits et leur mise aux déchets.

L'annulation de la commande est possible à J-2 avant 15h (jour ouvré) par rapport à la date de livraison.

Consultez le tableau ci-dessous pour connaître le jour de livraison :

Jour de livraison	Arrondissements de Paris desservis	Villes de proche banlieue desservies
Lundi	6, 7, 15	Issy-les-Moulineaux, Vanves
Mardi	5, 13, 14	Montrouge, Malakoff, Chatillon, Gentilly

Mercredi	11, 12, 20	Charenton-le-Pont, Ivry-sur-Seine, Maison-Alfort, Vitry-sur-Seine, Vincennes, Alfortville, Saint-Mandé, Villejuif, Créteil, Kremlin-bicêtre, Montreuil, Saint-Maurice, Bagnolet
Jeudi	-	Versailles, Vélizy-Villacoublay, Chaville, Viroflay, Meudon la forêt, Meudon, Clamart, Sèvres
Vendredi	8, 16, 116, 17	Puteaux, Rueil-Malmaison, Nanterre, Colombes, Asnières, Courbevoie, Levallois-Perret, Neuilly-sur-Seine, Clichy, Boulogne-Billancourt, Suresnes, Saint-Cloud, La Garenne Colombes, Bois Colombes
Samedi	1, 2, 3, 4, 9, 10, 18, 19	Aubervilliers, Saint-Denis, Le Pré Saint-Gervais, Les Lilas, Pantin, La Plaine St Denis, Saint-Ouen

Pourquoi n'y-a-t-il pas plus de dates de livraison ?

Chaque arrondissement de Paris et chaque commune ont un jour de livraison précis et ne peut se faire livrer qu'une fois par semaine. Dépendant de votre date de commande, il peut y avoir un délai de plusieurs jours avant que vous ne receviez votre première commande à domicile.

Puis-je annuler une commande simple (sans abonnement) à tout moment ?

Oui, pour cela, envoyez un mail avant midi la veille de la date de livraison prévue en remplissant ce formulaire. La prise en compte sera immédiate.

Puis-je annuler mon abonnement à tout moment ?

Oui, pour cela, rendez-vous dans votre espace personnel avant 15h, deux jours ouvrés avant la date de livraison prévue et cliquez sur Annuler mon abonnement. La prise en compte sera immédiate.

Puis-je annuler ou reprogrammer un nouveau créneau de livraison ?

Oui, votre commande est annulable jusqu'à 15h, deux jours ouvrés avant votre livraison. Pour cela, envoyez un mail en remplissant ce formulaire. La prise en compte sera immédiate.

Puis-je ajouter des produits à mon panier ?

Malheureusement non. Nous mettons tout en oeuvre pour composer des paniers comprenant les produits essentiels sur lesquels nous vous garantissons une livraison hebdomadaire.

Est-ce possible d'échanger des produits de mon panier ?

Malheureusement il n'est pas possible d'échanger un produit pour un autre. Nous mettons tout en oeuvre pour composer des paniers comprenant les produits essentiels sur lesquels nous vous garantissons une livraison hebdomadaire.

J'ai reçu un produit cassé / abîmé, que faire ?

Malgré tout le soin que nous apportons à la préparation des commandes, il est possible qu'un accident se produise et qu'un ou plusieurs articles soient livrés endommagés, nous nous en excusons. Nous vous invitons dans ce cas à **contacter notre service client** qui est à votre écoute pour vous aider à trouver la meilleure solution et régulariser la situation dans les meilleurs délais.

Que se passe-t-il si je ne suis pas là au moment de la livraison ?

Nous vous contacterons sur le numéro de téléphone que vous avez renseigné au moment de la commande. Nous pourrions laisser le colis chez un voisin ou devant votre porte. **Nous ne pouvons pas livrer à une autre adresse.**

Quels sont les moyens de paiement acceptés ?

Nous acceptons uniquement les Cartes bleues, Visa et Mastercard.

Vos paniers vont-ils évoluer de semaine en semaine ?

Le contenu des paniers est susceptible d'être modifié au fil des jours, pour satisfaire vos papilles!