

# FOIRE AUX QUESTIONS

## “LE GRAND JEU DES 60 ANS”

### Tout savoir sur notre jeu

#### Quelles sont les modalités pour participer ?

Le jeu est exclusivement réservé aux personnes ayant un compte Carrefour et l'application Carrefour. Vous devez effectuer un achat, avec votre carte de fidélité, en magasin (HYPER/SUPER) ou une commande Drive ou Carrefour Livré Chez Vous sur Carrefour.fr ou une commande en Livraison Express et régler vos achats en ligne. Le jeu est valable du 07/02/2023 au 13/11/2023.

L'achat de produits de la marque de la semaine, communiquée en catalogue, permet de gagner une chance de jeu additionnelle.

1 achat = 1 chance de gagner au jeu de loterie !

Chaque achat vous permet de jouer une partie sur l'application. En revanche, la participation au tirage au sort hebdomadaire est bloquée à 1, quel que soit le nombre de parties jouées sur la semaine.

#### Puis-je jouer si je n'ai pas de compte Carrefour ?

Le jeu est accessible uniquement aux personnes ayant un compte Carrefour ainsi que la carte fidélité Carrefour rattachée à ce compte. Vous pouvez créer votre compte directement depuis le jeu; mais il faudra ensuite cliquer à nouveau sur la bannière du jeu pour continuer. N'oubliez pas de rattacher votre carte de Fidélité Carrefour à votre compte Carrefour.

#### Puis-je jouer si j'ai changé d'email ?

Vous pourrez jouer mais nous ne pourrions pas vous envoyer votre lot si vous gagnez car les lots sont envoyés sur l'email communiqué lors de la création de votre compte Carrefour.

Si vous gagnez un lot, vous avez la possibilité de le communiquer directement dans le parcours de jeu mais celui-ci ne sera pas conservé.

Si votre email est erroné ou changé, nous vous invitons à le mettre à jour dans votre espace client.

#### Quels achats comptent pour recevoir une chance de jeu ?

Vous devez effectuer un achat avec la Carte de Fidélité Carrefour, dans nos magasins Carrefour Hypermarché et Carrefour Market ou sur carrefour.fr pour obtenir 1 chance.

Pour vos commandes carrefour.fr, seules les commandes Drive et Carrefour Livré chez vous et livraison express sont éligibles, vous devez attendre que le statut de la commande soit

“Retirée” dans le cadre d’un Drive ou “Livrée” pour une commande Carrefour Livré chez vous, avant de jouer. Les commandes en retrait de 2 heures sont comptabilisées pour jouer à notre jeu. En revanche, les commandes Marketplace, Traiteur ne sont pas comptabilisées. L’achat de produits de la marque de la semaine, communiquée en catalogue, permet de gagner une chance de jeu additionnelle.

### **Sous quel délai puis-je participer au jeu après mon achat chez Carrefour ?**

La preuve de votre achat doit parvenir jusqu’à nos systèmes, le plus souvent cela se fait en quelques secondes, mais parfois cela peut prendre quelques heures. Si vous ne voyez pas votre chance de jouer apparaître sur votre page de jeu, nous vous conseillons de vous reconnecter 24 heures après votre achat.

Dans le cas d’une commande Drive, ou Carrefour Livré chez vous, c’est la date et l’heure de retrait ou de livraison de votre commande qui conditionne votre participation au jeu, et non la date et l’heure de commande.

### **Cela fait plus de 24 heures que j’ai fait mon achat et je n’ai toujours pas ma chance de jeu, est-ce normal ?**

Si vous ne voyez pas vos chances de jeu malgré le délai passé, vous pouvez nous écrire à l’adresse suivante : [support\\_jeu@carrefour.com](mailto:support_jeu@carrefour.com) en indiquant votre numéro de carte de fidélité et votre adresse email..

### **Puis-je m’inscrire au tirage au sort final sans participer à l’instant gagnant ?**

Non. La participation au tirage au sort est considérée comme une “Deuxième chance”. Vous devez d’abord jouer votre chance de jeu avant de vous inscrire au grand tirage au sort final.

### **Comment participer au grand tirage au sort à la fin de l’opération ?**

Après avoir joué votre chance de jeu, une fenêtre s’affiche vous permettant de vous inscrire au tirage au sort, pour vous rendre éligible certains champs peuvent être demandés.

Le tirage au sort a lieu chaque semaine. Votre participation est bloquée à 1, quel que soit le nombre de parties jouées sur la semaine.

Bonne chance !

## **Tout savoir sur les dotations**

### **J’ai gagné un bon d’achat ou un code promo Carrefour, mais je n’ai pas reçu d’email**

Pour recevoir un nouvel email, vous pouvez nous écrire à l’adresse suivante : [support\\_jeu@carrefour.com](mailto:support_jeu@carrefour.com) en indiquant votre numéro de carte de fidélité

### **Comment utiliser mon bon d’achat Carrefour ?**

Lors de vos prochaines courses en magasin, présentez le code barre présent sur l’email en caisse, pour déduire le montant de vos courses. Veillez à bien présenter la même carte de fidélité carrefour que celle utilisée lors de votre acte de jeu.

### Comment utiliser mon code promo sur carrefour.fr ?

Lors de votre passage de commande, après avoir sélectionné votre créneau dans le drive de votre magasin, ou créneau de livraison, sous le total de votre panier, une cellule vous permet de rentrer votre code promo. Si celui-ci ne fonctionne pas, notre Service Clients reste à votre écoute au 0 980 980 986 (prix d'un appel local) et se fera un plaisir de vous renseigner sur les conditions d'utilisation de votre code promo.

### Pourquoi mon code promo ne fonctionne-t-il pas sur le site carrefour.fr ?

Si vous avez reçu un message d'erreur au moment d'utiliser votre code promo, ces quelques conseils pourraient vous éviter les erreurs les plus communes :

1. Le code promo n'a pas été correctement saisi : les fautes de frappe sont souvent la première source d'erreur.
2. La date limite est expirée. Il n'est donc plus utilisable.
3. Le code promo est valable seulement sur une sélection de magasins et sur la livraison à domicile.
4. Le code promo est lié à un compte en particulier et vous n'êtes pas connecté à ce compte.
5. Certains produits ne sont pas éligibles aux codes promo.
6. Vous n'avez pas atteint le montant minimum de commande requis pour profiter de la promo :
  - Les commandes Drive nécessitent un panier minimum d'achat de 15€, hors remises immédiates et hors code promo.
  - Les commandes en Livraison Express nécessitent un panier minimum d'achat de 20€, hors remises immédiates et hors code promo.
  - Les commandes Livraison À Domicile nécessitent un panier minimum d'achat de 60€, hors remises immédiates et hors code promo.

Si vous avez des questions, notre Service Clients reste à votre écoute au 0 980 980 986 (prix d'un appel local) et se fera un plaisir de vous renseigner sur les conditions d'utilisation de votre code promo.

### Comment savoir si j'ai gagné "un plein de courses" ?

Si vous êtes l'heureux gagnant du lot "un plein de courses" au tirage au sort hebdomadaire. Vous recevrez un email vous confirmant votre lot. Vous recevrez ensuite un email contenant une e-carte cadeau de 150€ au plus tard un mois après l'envoi de l'email gagnant.

## Tout savoir pour se connecter au jeu

### Je ne vois pas la bannière de jeu quand je suis sur l'écran d'accueil de l'appli ?

La bannière est visible uniquement si vous êtes connecté sur l'appli avec votre compte carrefour.

### Comment rattacher ma carte de fidélité à mon compte client pour un achat sur le Drive ?

C'est facile ! Suivez le pas à pas indiqué sur <https://www.carrefour.fr/services/carte-carrefour>

### **Les données personnelles qu'on m'affichent sont erronées, que faire ?**

Les données personnelles affichées dans le cadre du jeu sont issues des infos communiquées lors de la création de votre carte de fidélité carrefour et/ou de votre compte Carrefour. Si celles-ci sont erronées, vous avez la possibilité de communiquer vos informations actuelles.

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 courriel à [droitsdespersonnes@serviceclients-carrefour.com](mailto:droitsdespersonnes@serviceclients-carrefour.com), en nous indiquant vos nom, prénom, adresse électronique 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 de nos conditions.

### **Vous avez une autre question en lien avec votre Carte de Fidélité ?**

Rendez-vous sur notre FAQ [ici](#).