



# FOIRE AUX QUESTIONS

## “Le grand jeu le Mois des Mois”

du 03.09.2024 au 14.10.2024

### 👉 Tout savoir sur notre jeu

#### Comment faire pour accéder au jeu sur la borne et sur l'application ?

Lors de votre passage en caisse, vous devez présenter votre Carte Carrefour ou Carte PASS (si compte fidélité rattaché à sa Carte PASS) et effectuer un panier de minimum 20€. Si vous remplissez ces conditions, vous aurez **1 partie de jeu sur la borne et 1 partie de jeu sur l'application.**

Pour accéder à la borne, vous devez scanner :

- soit votre Carte Carrefour (carte physique ou en présentant le code barre de sa Carte Carrefour sur son téléphone)
- soit le coupon qui vous a été remis en caisse (impératif pour les clients porteur d'une Carte PASS car la Carte PASS n'est pas scannable)

Pour utiliser votre partie de jeu sur l'application : vous devez vous rendre sur votre application Carrefour et cliquer sur l'encart du jeu. À noter que vous devez avoir rattaché votre Carte Carrefour ou Carte PASS à votre compte carrefour pour pouvoir lancer le jeu.

#### J'ai une Carte PASS, je n'ai pas reçu de coupon en caisse pour participer. Comment puis-je m'identifier sur la borne et jouer ?

Pour jouer au jeu borne, vous aurez besoin d'un code-barres spécifique. Ce code-barres peut être trouvé sur votre Carte Carrefour (numéro commençant par 913572) ou sur le coupon d'info jeu que vous avez pu recevoir en caisse.

#### Puis-je jouer si je n'ai pas d'adresse email valide ?

Vous pourrez jouer mais nous ne pourrons pas vous envoyer votre lot si vous gagnez au tirage au sort. En effet, les gagnants sont contactés uniquement par email. Nous vous invitons à créer **une adresse mail** et à la mettre à jour dans votre espace client.

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

Tous vos achats, tant que vous avez effectué un panier d'un montant minimum de 20€ dans un magasin participant. À noter que **les chances de jeux ne se cumulent pas.** Si vous remplissez les conditions du jeu à 10h (que vous ne vous rendez pas à la borne et sur l'application) puis que vous remplissez de nouveau les conditions d'accès au jeu à 16h et que vous vous rendez à la borne ou sur

l'application dans la foulée : vous aurez uniquement 1 partie de jeu sur la borne (si le magasin a une borne) & 1 partie de jeu sur l'application.

### **Quels sont les magasins dans lesquels le client peut remplir les conditions d'accès au jeu ?**

Pour avoir 1 partie de jeu sur la borne, vous devez effectuer un achat dans un magasin ayant une borne (Hypermarchés & Market participants). Pour avoir 1 partie de jeu sur l'application, vous pouvez effectuer vos achats dans quasiment l'ensemble des magasins Carrefour, Carrefour Market et magasins de Proximité (Contact, City, Express & Montagne).

Le Jeu est ouvert du 03.09.2024 au 29.09.2024 dans le format Carrefour Market & les magasins de Proximité (sur l'application) et dans les Hypermarchés Carrefour du 10.09.2024 au 14.10.2024.

### **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.

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

Si vous ne voyez pas votre partie de jeu malgré le délai passé et que vous avez bien rempli les conditions, vous pouvez nous écrire à l'adresse suivante : [support\\_jeu@carrefour.com](mailto:support_jeu@carrefour.com) en indiquant le numéro de Carte Carrefour avec laquelle vous avez tenté de jouer.

### **Comment puis-je savoir quelles sont les marques partenaires qui me permettent d'obtenir une chance de jeu ?**

Pour augmenter vos chances de gagner au tirage au sort, il est nécessaire de faire un achat d'un produit provenant d'une des marques partenaires qui sont : Herta, Harry&Co et Bonduelles.

### **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 vos parties de jeu avant de vous inscrire au tirage au sort de la semaine.

### **Comment participer au grand tirage au sort hebdomadaire ?**

Après avoir joué vos parties de jeu, une fenêtre s'affiche vous informant que vous êtes inscrit au tirage au sort. Pour vous rendre éligible, certains champs peuvent être demandés. Le tirage au sort a lieu toutes les semaines durant la période de jeu. Bonne chance !

## Quels achats comptent pour recevoir des chances supplémentaires de gagner au tirage au sort de la semaine ?

Pour obtenir **des chances supplémentaires de gagner**, lors de votre passage en caisse dans nos magasins Carrefour Hypermarché, Carrefour Market et magasins de Proximité, vous devez présenter votre Carte Carrefour ou Carte PASS (si compte fidélité rattaché à votre Carte PASS) et :

- **Réaliser des transactions en caisse d'un montant supérieur ou égal à 20€.** Chaque transaction donne droit à 1 chance de jeu sur la borne (si le magasin dans laquelle vous avez fait votre transaction a une borne) & 1 chance de jeu sur l'application. Le nombre de parties jouées donne le nombre minimum de chances de gagner au tirage au sort. Par exemple : sur une semaine, si vous effectuez 5 transactions supérieures ou égales à 20€, vous aurez au minimum 5 chances de gagner au tirage au sort de la semaine
- Effectuer l'achat **d'1 produit de marque partenaire.** Le nombre de produits de marque partenaire achetés équivaut aux nombres de chances supplémentaires. Par exemple, 3 produits de marques partenaires achetés donnent droit à trois 3 chances supplémentaires de gagner.

## Combien de parties de jeu puis-je cumuler au maximum par jour ?

Chaque transaction (dont le montant est supérieur ou égal à 20€) réalisée donne droit à 1 chance de jeu sur la borne (si le magasin dans lequel vous avez fait votre transaction a une borne) et 1 chance de jeu sur l'application.

En revanche, **elles ne se cumulent pas.**

Par exemple, si vous remplissez les conditions du jeu à 10h (que vous ne vous rendez ni sur la borne ni sur l'application) puis que vous remplissez de nouveau les conditions d'accès au jeu à 16h et que vous vous rendez soit sur la borne soit sur l'application dans la foulée : vous aurez **uniquement 1 partie de jeu sur la borne & 1 partie de jeu sur l'application.**

## Comment déterminer le nombre de chances de gagner au tirage au sort de la semaine ?

Le nombre de chances de gagner au tirage au sort du jeu correspond au nombre de chances que vous cumulez grâce à vos transactions.

Par exemple : entre le 10 septembre et le 15 septembre, si vous effectuez 5 transactions dans lesquelles il y avait 2 produits de marques partenaires, vous aurez alors 7 chances de gagner au tirage au sort de la semaine.

## Tout savoir pour jouer en magasin

### La borne de jeu m'indique que je n'ai pas effectué d'achat, que faire ?

Pas d'inquiétude, 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.

Il se peut aussi que la borne ne soit plus connectée au wifi du magasin (icône wifi avec un sens interdit en bas à droite de l'écran), empêchant les échanges d'informations. Si c'est le cas, n'hésitez pas à prévenir l'accueil pour relancer la borne. En attendant que la connexion reprenne, vous pourrez quand même accéder au jeu pour jouer 1 partie offerte mais vous ne serez pas inscrit au tirage au sort. Ne vous inquiétez pas, vos achats ont été sauvegardés : dès que la borne sera connectée au wifi, vous pourrez jouer toutes vos parties acquises.

### Je n'ai pas reçu de coupon pour jouer à la borne lors de mon passage en caisse ?

Il est possible que l'imprimante ne soit plus alimentée en papier. Pas d'inquiétude, vous pouvez jouer sur la borne de votre magasin uniquement en passant sous le scanner votre Carte Carrefour.

## Tout savoir sur les dotations du jeu

### J'ai gagné un bon d'achat sur la borne, comment puis-je le récupérer ?

Vous avez la possibilité de l'imprimer en borne, de le recevoir par SMS, par e-mail ou de le retrouver directement sur l'application Carrefour dans la rubrique "**Bons de réductions**".

### J'ai choisi d'utiliser mon bon d'achat sur mon application. Où puis-je le retrouver et comment l'utiliser ?

Rendez-vous dans la rubrique "**Bons de réduction**", activez-le en cliquant sur le bouton "**Ajouter à ma carte**". Une fois activé, à votre passage en caisse il vous suffira simplement de présenter votre Carte Carrefour et le montant de votre bon d'achat sera automatiquement déduit de votre achat.

### J'ai gagné un bon d'achat, mais je n'ai pas reçu le mail ou le SMS. Comment faire ?

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

Carrefour ou vous rendre à l'accueil de votre magasin, nous pourrions retrouver votre gain et imprimer votre bon d'achat.

### **J'ai gagné un bon d'achat, mais il ne s'est pas imprimé à la borne. Comment faire ?**

Il est possible que l'imprimante ne soit plus alimentée en papier. Pas d'inquiétude, n'hésitez pas à prévenir l'accueil pour résoudre le problème. Ils pourront réimprimer votre bon d'achat. Pour les prochaines fois, optez pour le recevoir par SMS ou email :)

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

Les bons d'achat gagnés sur borne sont utilisables uniquement en magasin et ceux gagnés sur l'application sont utilisables en magasin OU sur le Drive.

Pour les utiliser en magasin, présentez en caisse votre Carte Carrefour (avec laquelle vous avez gagné le bon d'achat) ainsi que le code barre de l'offre qui se trouve dans le SMS ou l'email que vous avez reçu.

Si vous avez fait le choix de l'intégrer à votre application, rendez-vous dans la rubrique "**Bons de réduction**", activez-le en cliquant sur le bouton "**Ajouter à ma carte**". Une fois activé, à votre passage en caisse il vous suffira simplement de présenter votre Carte Carrefour et le montant de votre bon d'achat sera automatiquement déduit de votre achat.

### **Comment savoir si j'ai gagné une "PlayStation 5" ?**

Si vous êtes l'heureux gagnant du lot "PlayStation 5" en instant gagnant, vous recevrez un email de confirmation dans lequel il vous sera demandé de nous transmettre vos coordonnées pour que votre PS5 vous soit livrée directement chez vous !

### **Comment savoir si j'ai gagné une voiture ?**

Si vous êtes l'heureux gagnant d'une voiture, **vous recevrez un email vous confirmant votre lot** – seul cet e-mail engage Carrefour. Vous serez ensuite contactés par téléphone, notre équipe se chargera de vous partager les modalités de remise de votre véhicule.



## **Tout savoir pour se connecter au jeu**

### **Comment faire pour accéder au jeu ?**

Sur la borne : une fois votre Carte ou le coupon scanné, nous vous demanderons de saisir votre code cagnotte ou votre date de naissance pour accéder au jeu. Si vous avez une Carte PASS, notez que votre code cagnotte n'est pas votre code bancaire. Sauf si vous l'aviez modifié pour que ce soit le même.

Sur l'application : il vous suffit de vous rendre sur l'application Carrefour et de cliquer sur l'encart du jeu. À noter que vous devez avoir, au préalable, rattaché votre Carte Carrefour ou Carte PASS à votre compte pour pouvoir lancer le jeu.

### **J'ai oublié mon code cagnotte / mon code cagnotte est erroné et ma carte est bloquée... Comment le récupérer ?**

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

- Sur l'application mobile Carrefour iOS ou Android dans l'onglet "Fidélité", cliquez sur "Modifier mon code secret"
- Sur [carrefour.fr](https://www.carrefour.fr), dans votre compte client en allant sur la rubrique "Mes Avantages Fidélité" et en cliquant sur "Modifier mon Code Cagnotte"
- A l'accueil de vos magasins Carrefour
- En appelant le 0 980 980 007 (prix d'un appel local), touche \* et tapez 1

### **Je ne souhaite pas saisir mon code cagnotte ou ma date de naissance, puis-je jouer ?**

Oui, vous pourrez jouer une partie, mais vous ne serez pas inscrit au tirage au sort.

### **Ma date de naissance n'est pas reconnue. Comment faire ?**

Il est probable que vous n'ayez pas communiqué votre date de naissance lors de votre inscription au Programme de Fidélité Carrefour. Nous vous invitons à contacter le Service Client pour la mettre à jour.

### **Comment rattacher ma Carte Carrefour à mon compte client pour pouvoir jouer ma partie de jeu sur l'application ?**

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

### **Les données personnelles qu'on m'affiche 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 Carrefour. Si celles-ci sont erronées, vous avez la possibilité de communiquer vos informations actuelles à l'accueil du magasin ou en contactant le Service Client.

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 Carrefour ?**

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

