



FOIRE AUX QUESTIONS



“Les 20 ans de la Fidélité”

du 15.10.2024 au 18.11.2024

 **Tout savoir sur l'accès au jeu**

Quelles sont les modalités pour participer ?

Le jeu est exclusivement réservé aux personnes disposant d'une Carte Carrefour ou d'une Carte PASS **rattachée à un compte Carrefour**. Le jeu est valable du 15 octobre 2024 au 18 novembre 2024. Chaque client a **1 partie de jeu par jour et sans condition d'achat**.

Pour participer :

1. Téléchargez ou connectez-vous à l'Application Mobile Carrefour,
2. Si ce n'est pas déjà fait, rattachez votre Carte Carrefour ou Carte PASS à votre compte Carrefour,
3. Cliquez sur la bannière dédiée au jeu.

Pour s'inscrire au tirage au sort, il vous suffit de cliquer sur “Je fonce”. Ensuite, chaque partie jouée vous donnera une chance supplémentaire de gagner au tirage au sort. Par exemple, si vous jouez tous les jours, vous aurez jusqu'à **35 chances** de gagner au tirage au sort.

Comment rattacher ma carte de fidélité à mon compte client ?

Rendez-vous dans votre espace personnel sur [carrefour.fr](https://www.carrefour.fr), dans la section “Services”, puis suivez les instructions pour rattacher votre carte de fidélité à votre compte.

Pour plus d'informations, consultez : www.carrefour.fr/services/carte-carrefour.

Quels achats comptent pour recevoir une partie de jeu ?

Il n'y a **aucune obligation d'achat** pour participer au jeu. Vous pouvez jouer maximum 1 fois par jour sans faire d'achats.

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

Le jeu est accessible uniquement aux personnes ayant un compte Carrefour avec une Carte Carrefour ou une Carte PASS rattachée.

Si vous n'avez pas de compte, vous pouvez le créer directement depuis l'Application Carrefour. N'oubliez pas de rattacher votre Carte Carrefour ou Carte PASS à ce compte après la création.

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

Vous pouvez toujours jouer, mais certains lots, comme les codes promo et e-cartes cadeaux, sont envoyés à l'email utilisé lors de la création de votre compte Carrefour.

Si vous avez changé d'e-mail, pensez à le mettre à jour dans votre espace client avant de participer au jeu.

Sous quel délai puis-je participer au jeu après avoir créé mon compte ?

Votre participation est active dès que votre compte Carrefour est créé et que votre carte de fidélité y est rattachée. Il n'y a pas de délai d'attente après la création du compte, vous pouvez participer immédiatement.

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

La bannière du jeu est visible uniquement si vous êtes connecté à l'application avec votre compte Carrefour. Assurez-vous d'être bien connecté et que votre carte de fidélité est rattachée à votre compte.

Tout savoir sur les dotations

J'ai gagné un gros lot (ex. apple watch, vélo, voyage). Comment le récupérer ?

Pour les lots physiques, vous recevrez un email de confirmation avec des instructions pour organiser la livraison de votre gain.

J'ai gagné un bon d'achat, où se trouve-t-il ?

Si vous avez gagné un bon d'achat à utiliser en magasin, il sera immédiatement disponible dans l'application dans la rubrique "Mes bons de réduction". Vous devrez l'activer avant de faire vos achats.

Si vous avez gagné un bon à utiliser en ligne, un code promo vous sera envoyé par email à l'adresse associée à votre compte Carrefour.

Comment utiliser mon bon d'achat en magasin ou en ligne ?

Si vous avez gagné un bon d'achat à valoir en magasin, il sera directement disponible dans la rubrique "Mes bons de réduction" de l'application. Activez-le en cliquant sur le bouton "Ajouter à ma carte". Lors de votre passage en caisse, présentez votre Carte Carrefour, et le montant du bon sera automatiquement déduit de votre achat.

Pour un usage en ligne, entrez le code promo reçu par email lors du passage de commande sur [carrefour.fr](https://www.carrefour.fr), après avoir sélectionné votre créneau de livraison ou de retrait en Drive.

Dans quelles enseignes puis-je utiliser le bon d'achat à valoir en magasin ?

Les bons d'achat sont valables dans les hypermarchés Carrefour et les supermarchés Carrefour Market.

Combien de temps sont valables les bons d'achat ?

Les bons d'achat sont valables pendant 14 jours après leur émission. Assurez-vous de les utiliser avant la date d'expiration.

Comment savoir si j'ai gagné un lot ?

Si vous gagnez un lot, cela apparaîtra directement sur l'écran du jeu et vous recevrez un mail de confirmation. Pour les bons d'achat, si vous avez choisi de les utiliser en magasins, ils seront disponibles directement dans l'application sous "Mes bons de réduction". Pour les lots en tirage au sort, si vous faites partie des heureux gagnants, vous serez contacté par mail après la fin du jeu.

Comment savoir si j'ai gagné un voyage ou un chèque de 20 000 € ?

Si vous êtes l'heureux gagnant du voyage ou du chèque de 20 000 €, vous recevrez un email confirmant votre lot. Un membre de notre équipe vous contactera également par téléphone pour organiser la remise du lot.

Tout savoir si vous rencontrez des difficultés

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

Si vous ne recevez pas l'email ou le SMS contenant votre bon d'achat, vous pouvez contacter support_jeu@carrefour.com en fournissant votre numéro de Carte Carrefour et le jour où vous avez joué.

Mon code promo ne fonctionne pas, que dois-je faire ?

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 est-il bien saisi ?
2. La date limite d'utilisation du code est-elle expirée ?
3. Avez-vous atteint le montant minimum requis pour l'utilisation du code promo ?

Si vous ne trouvez pas la raison, nous vous invitons à contacter notre Service Clients via le formulaire de contact en ligne sur notre site [carrefour.fr](https://www.carrefour.fr).

Pourquoi mon bon d'achat n'apparaît-il pas sur l'application ?

La validation du bon d'achat peut prendre de quelques secondes à plusieurs heures. Si vous ne le voyez toujours pas dans la rubrique "Mes bons de réduction" après 24 heures, contactez le support_jeu@carrefour.com avec votre numéro de Carte Carrefour et l'email utilisé lors de votre participation.

J'ai gagné une e-carte Cadeau Carrefour mais je ne l'ai toujours pas reçu, comment faire ?

À noter que les e-cartes cadeaux Carrefour sont envoyés par mail dans **un délai de 8 jours** après la date de gain. Si cela fait plus longtemps que vous l'attendez, n'hésitez pas à nous contacter à l'adresse mail support_jeu@carrefour.com

Tout savoir sur la gestion des données personnelles

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 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, 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.

Où puis-je obtenir plus d'informations sur le jeu ?

Toutes les informations concernant le règlement du jeu et les modalités de participation sont disponibles sur [carrefour.fr](https://www.carrefour.fr). Si vous avez une question spécifique, vous pouvez contacter le support du jeu à support_jeu@carrefour.com.

J'ai une autre question en lien avec ma Carte de Fidélité Carrefour.

Pour toute question liée à la carte de fidélité, vous pouvez consulter la [FAQ de la carte de fidélité Carrefour](#) ou contacter le service client.