

# **FOIRE AUX QUESTIONS**

## *Le Grand Jeu “Un Noël grand comme ça”*

**du 03.12.2024 au 31.12.2024**

### **Tout savoir sur l'accès au jeu**

---

#### **Quelles sont les modalités pour participer ?**

Le Grand Jeu “Un Noël grand comme ça” sur l'Application Carrefour 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 03 décembre 2024 au 31 décembre 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 Carrefour,
- 2 **Rattachez** votre **Carte Carrefour** ou **Carte PASS** à votre compte Carrefour,
- 3 **Cliquez sur la bannière** du Grand Jeu “Un Noël grand comme ça”
- 4 **Découvrez l'offre du jour**, téléchargez-la si vous le souhaitez (à utiliser dans la journée dans les hypermarchés Carrefour participants, drives, ou via les services de **Livraison à Domicile** participants 🛒)
- 5 **Lancez le jeu** pour tenter de gagner des cadeaux !

Pour s'inscrire au tirage au sort, il vous suffit de cliquer sur “Je force”. 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 **29 chances** de gagner au tirage au sort.

---

#### **Comment fonctionne le calendrier de l'Avent ?**

Chaque jour (jusqu'au 24 décembre inclus), une **offre exclusive** vous est partagée, **valable jusqu'à 23h59** dans les Hypermarchés Carrefour, drives ou via les services de Livraison à Domicile 🛒 participants. Vous avez le choix de la télécharger ou non, puis vous pourrez tenter de gagner des cadeaux dans le cadre du Jeu.

---

## Comment utiliser mon offre du jour ?

1. **Ouvrez votre application** Carrefour et cliquez sur la bannière dédiée au Jeu Jouets
2. **Entre le 3 et 24 décembre, cliquez sur “Je récupère mon offre et je joue”** (valable uniquement le jour même) pour la découvrir
  - **En magasin** : le bon de réduction est disponible dans la rubrique « bons de réduction » de l'application. Pensez à l'activer avant votre passage en caisse dans un Carrefour hypermarché participant
  - **Sur carrefour.fr** : un code promo est envoyé par email pour l'utiliser sur carrefour.fr (valable uniquement pour les services de Livraison à Domicile et Drive, hors marketplace et livraison express). Renseignez-le lors du paiement de votre commande.

**Les offres sont valables uniquement le jour même jusqu'à 23h59 et dans les magasins & services e-commerce participants ([voir la liste ici](#)).**

3. **Revenez le lendemain** pour découvrir la nouvelle offre du jour (jusqu'au 24 décembre inclus)

---

## Où est valable l'offre du jour ?

L'offre du jour est valable dans les Hypermarchés Carrefour participants, drives ou via les services de Livraison à Domicile .

Vérifiez si votre magasin ou le service e-commerce que vous souhaitez est éligible à l'offre en consultant la liste [ici](#).

---

## Quel est le délai d'utilisation de l'offre du jour ?

L'offre du jour est valable pendant **1 journée**, de 00h00 à 23h59.

---

## Quels achats comptent pour avoir 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.

---

## **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](https://www.carrefour.fr/services/carte-carrefour).

---

## **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 ?**

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. PS5, Nintendo Switch). Comment le récupérer ?

Si vous avez remporté un **gros lot** lors du **Grand Jeu "Un Noël grand comme ça"**, tel qu'une **PS5** ou une **Nintendo Switch**, vous recevrez un **email de confirmation** avec les instructions nécessaires pour organiser la **récupération** ou la **livraison** de votre lot.

---

### Comment savoir si j'ai gagné un voyage en Laponie ou une soirée privatisée au Parc Astérix ?

Si vous êtes l'heureux gagnant du **voyage en Laponie** ou de la **soirée privatisée au Parc Astérix**, vous recevrez un **email de confirmation** confirmant votre lot. Un membre de notre équipe vous contactera également par **téléphone** pour organiser la remise du lot.

---

### 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**, 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 personnellement après la fin du jeu (vérifiez vos mails ;)).

---

## 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](mailto:support_jeu@carrefour.com) avec votre numéro de Carte Carrefour et l'email utilisé lors de votre participation.

---

## 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](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.

---

### **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](mailto: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.