

FOIRE AUX QUESTIONS - JEU "LE GRAND JEU DE L'ÉTÉ"

J'ai oublié le code cagnotte de ma Carte de Fidélité, comment le récupérer ?

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

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

Mon année de naissance n'est pas reconnue

Il est possible que l'information n'est pas présente dans nos systèmes, essayez de vous connecter avec votre compte [carrefour.fr](https://www.carrefour.fr) ou de créer un compte, en rattachant votre carte de fidélité à votre compte. Ainsi, vous aurez la main sur toutes les informations vous concernant. Vous pouvez aussi contacter notre service client pour mettre à jour votre année de naissance.

Quels achats comptent pour recevoir une chance de jeu ?

Tous vos achats comptent tant que vous scannez votre carte de fidélité Carrefour à chaque achat. Pour un achat sur le Drive, il faut veiller à ce que votre carte carrefour soit bien rattachée à votre compte client. Votre crédit de jeu apparaît après avoir retiré votre commande en Drive et non lors du passage de la commande. Vous recevez des chances de jeu à chacun de vos achats dans tous les points de vente physiques Carrefour (Hypermarchés, Market) et sur le Drive (commande retirée).

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>

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

La preuve de votre achat doit parvenir jusqu'à nos systèmes. Cela peut parfois 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, c'est la date et l'heure de retrait 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, vous pouvez nous écrire à l'adresse suivante : support_jeu@carrefour.com en indiquant votre numéro de carte de fidélité.

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 chances de jeu avant de vous inscrire au grand tirage au sort final. Toutes vos chances de jeu vous apportent des chances supplémentaires d'être tiré au sort !

Comment participer au grand tirage au sort à la fin de l'opération ?

Après avoir joué votre ou vos chances de jeu, une fenêtre s'affiche avec un champ d'inscription. Vous n'avez pas besoin de vous inscrire plusieurs fois, votre inscription est enregistrée et vous pouvez continuer à collectionner des chances à chaque passage en caisse ou commande Drive.

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. 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.

Je viens de saisir 3 fois un code cagnotte erroné, ma carte est bloquée que faire ?

Nous sommes désolés, votre carte de fidélité est bloquée pour des raisons de sécurité. Réactivez votre carte et mettez à jour votre code cagnotte en appelant le 0 980 980 007 (prix d'un appel local), touche * et tapez 1

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 Piéton et Livraison À Domicile nécessitent un panier minimum d'achat de 50€, hors remises immédiates et hors code promo.
7. Vous souhaitez réutiliser un code promo d'une commande annulée. Celui-ci se réactive le lendemain de la confirmation d'annulation dans les mêmes conditions. Vérifiez que les conditions 1) 2) 3) 4) 5) 6) soient respectées.

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.

Mon offre en magasin ne fonctionne pas comment cela se fait ?

Si vous êtes gagnant et que vous avez un bon d'achat magasin, vous devez présenter votre offre avec la même carte de fidélité qui a servi à jouer. Si votre problème persiste, n'hésitez pas à vous présenter à l'accueil de votre magasin avec votre email gagnant.

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

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