

ON VOUS **REMBOURSE** JUSQU'À

100€*
en Points Bonus

INSCRIVEZ-VOUS
sur [coursgratuites.be](https://cours GRATUITES.be)



Merci pour votre participation à l'action Courses Remboursées

FAQ

Bonjour,

Nous vous remercions pour votre participation à notre action « Courses Remboursées ».

Voici les réponses aux questions les plus fréquemment posées :

- 1. Je n'ai pas reçu les Points Bonus sur ma Carrefour Bonus Card au 8 octobre.**
- 2. Je ne suis pas d'accord avec le montant attribué.**
- 3. Je dispose de plusieurs Carrefour Bonus Card avec des numéros différents. J'utilise ces cartes de manière aléatoire pour faire mes courses.**
- 4. Je souhaite enlever/ajouter un de mes tickets de caisse dans la moyenne de mes courses remboursées.**
- 5. Je désire utiliser mes Points Bonus pour faire des achats**
- 6. Je veux connaître le solde de mes points**
- 7. Je me suis inscrit(e) sans adresse e-mail.**

1. Je n'ai pas reçu les Points Bonus sur ma Carrefour Bonus Card au 8 octobre.

- L'ajout des Points Bonus est automatique et peut prendre plus d'un jour. Il se peut donc que l'ajout de vos points se fasse dans le courant de la semaine.
- Si ce n'est pas le cas, voici quelques conditions à respecter impérativement pour bénéficier de vos courses remboursées.
 - Avez-vous bien fait au minimum 5 fois vos courses dans un de nos hypermarchés Carrefour ? Attention, l'action n'était pas valable dans les Carrefour Market et les Carrefour Express. Vos achats dans ces 2 enseignes ne sont donc pas tenus en compte. Vous pouvez consulter et vérifier vos visites sur bonuscard.be.carrefour.eu
 - Avez-vous bien passé votre Carrefour Bonus Card auprès de nos hôtesse de caisse à chaque passage dans nos hypermarchés Carrefour ? Attention, si vous avez passé la carte de dépannage, vos achats ne sont pas enregistrés sur votre Carrefour Bonus Card personnelle. Le montant de votre ticket n'est donc pas comptabilisé pour vos courses remboursées.

2. Je ne suis pas d'accord avec le montant attribué.

- Le système comptabilise automatiquement tous vos achats dans nos hypermarchés Carrefour pour lesquels vous faites scanner votre Carrefour Bonus Card. Il est donc obligatoire de faire scanner votre carte.
- Comme mentionné dans le règlement, certains articles n'entrent pas en ligne de compte pour l'action Courses Remboursées. Articles concernés : tabacs, sacs poubelle communaux, alcools (hors vin, mousseux et bières), vidanges, cartes cadeaux, loterie et autres exceptions légales. Ces produits ne sont donc pas comptabilisés pour le calcul de vos courses remboursées.
- Les articles pour lesquels vous avez demandé un remboursement ne sont pas comptabilisés dans le calcul de vos courses remboursées.

3. Je dispose de plusieurs Carrefour Bonus card avec des numéros différents. J'utilise ces cartes de manière aléatoire pour faire mes courses.

- Vos 2 cartes sont liées au même compte Bonus : les transactions de chacune seront cumulées afin d'obtenir un montant global pour vos courses remboursées.
- Vos 2 cartes ne sont pas liées au même compte Bonus : si vous avez atteint les 5 caddies* minimum et si vous avez rempli les conditions de l'action pour chacune de vos cartes, alors vous recevrez des courses remboursées pour chaque compte. Le montant ne sera pas globalisé.
- Pour de plus amples informations, veuillez prendre contact avec nous via notre Callcenter au 0800 9 10 11.

4. Je souhaite enlever/ajouter un de mes tickets de caisse dans la moyenne de mon caddie gratuit.

- Chaque achat ayant été effectué avec la Carrefour Bonus Card est comptabilisé dans le calcul de la moyenne. Il n'est donc pas possible de le modifier pendant ou après la fin de l'action.

5. Je désire utiliser mes Points Bonus pour faire des achats.

- 1 Point Bonus = 0,01 euro – dès 500 points épargnés vous pouvez obtenir un chèque Bonus de 5 €
- Vous pouvez retirer vos chèques Bonus sur bonuscard.be.carrefour.eu
- Il est également possible de les demander à votre hôtesse de caisse avant de commencer le scan de vos articles. A titre informatif, il est possible d'utiliser jusqu'à maximum 125 € de Points Bonus par jour.

6. Je veux connaître le solde de mes points.

- Normalement vous avez reçu un e-mail personnel avec votre solde de points.
- Si vous avez raté ce mail vous pouvez toujours consulter votre solde :
 - en vous connectant à votre page Mon Compte
 - en consultant votre ticket de caisse. Votre solde de points représente le total des points épargnés à la date indiquée. Les points du jour seront ajoutés sur votre compte la nuit suivante
 - en souscrivant à notre e-newsletter : vous recevez régulièrement le solde de vos points
 - en appelant notre Call Center au 0800 9 10 11

7. Je me suis inscrit(e) sans adresse e-mail :

- Si vous avez transmis un numéro de téléphone mobile, votre solde de points vous sera communiqué par SMS.
- Si nous n'avons pas d'autres données (en dehors de votre nom et numéro de carte bonus), normalement, les points seront repris automatiquement sur votre carte.
- Comme il était obligatoire de transmettre une adresse mail, il est de la responsabilité du participant de s'enregistrer et de transmettre ses coordonnées correctement.
- Carrefour Belgium S.A. ne peut en aucun cas être tenu comme responsable en cas de communication d'une adresse postale, d'une adresse email ou de données incorrectes, menant à une adresse erronée ou inconnue du participant.

8. Je veux poser une autre question

- Veuillez prendre contact avec nous via notre Callcenter au 0800 9 10 11

L'équipe de Courses Remboursées vous remercie.