

Frequently Asked Questions

Vragen betreffende de actie

1. Wat is de actie?

Krijg 3 euro korting om een koekjestrommel van LU te personaliseren.

2. Wat zijn de voorwaarden om deel te nemen aan de actie?

Koop minimum 3 producten van LU aan in éénzelfde bestelling op de website van [carrefour.eu](https://www.carrefour.eu) vanaf 1 mei tot en met 31 mei 2020.

Voldoet u aan deze voorwaarde, dan krijgt u een mail van Carrefour rond 15/06/2020 met daarin de unieke code die moet ingegeven worden op de website [YourSurprise](https://www.yoursurprise.be).

Indien u meerdere keren voldoet aan deze voorwaarden (u koopt 3 producten van LU aan in meerdere bestellingen), dan krijgt u meerdere codes.

3. Wat is mijn voordeel?

De actiecode geeft recht op een direct korting van 3 euro op een bestelling van een gepersonaliseerde koekjestrommel van LU op de website [YourSurprise](https://www.yoursurprise.be) (<https://www.yoursurprise.be/iluveyou/actie>). De gepersonaliseerde koekjestrommels kunnen de volgende product afbeeldingen hebben: Pims Orange 150g, Bastogne Classic 260g, Cent 5-Pack, Chacha 8-Pack, Véritable Petit Beurre 200g en Petit Beurre 165g. Deze koekjestrommels bevatten geen producten.

De gepersonaliseerde doos heeft een waarde van 9,99 euro (zonder korting), en de leveringskosten bedragen 2,95 euro.

De actiecodes zijn niet cumuleerbaar: er kan maar 1 actiecode ingegeven worden bij bestellingen van één doos.

4. Hoe moet ik mijn gepersonaliseerde koekjestrommel verkrijgen?

Eenmaal dat u uw unieke actiecode hebt verkregen via mail van Carrefour, kunt u doorgaan naar de website van [YourSurprise](https://www.yoursurprise.be) (<https://www.yoursurprise.be/iluveyou/actie>). Kies hier een koekjestrommel van LU naar keuze en personaliseer het. Hierna zal YourSurprise u persoonsgegevens opvragen om uw gepersonaliseerde koekjestrommel te verzenden.

Praktische vragen

1. Ik heb geen email ontvangen van Carrefour met de bevestiging die de link en de unieke code bevat om mijn koekjestrommel te kunnen personaliseren.

U krijgt een email van Carrefour met bevestiging en unieke code rond 15/06/2020. Indien u binnen de 5 dagen geen email hebt ontvangen, contacteer de klantendienst van Carrefour per telefoon op het nummer 0800 9 10 11 of stuur een aanvraag via de website

<https://support.carrefour.eu/hc/nl/requests/new>

2. De link naar YourSurprise die ik gekregen heb werkt niet.

Contacteer de klantenservice van YourSurprise per telefoon op het nummer +323 808 03 07 of stuur een mail naar klantenservice@yoursurprise.be

3. Mijn unieke code op YourSurprise werkt niet.

Contacteer de klantenservice van YourSurprise per telefoon op het nummer +323 808 03 07 of stuur een mail naar klantenservice@yoursurprise.be

4. Ik kan mijn koekjestrommel van LU niet personaliseren op YourSurprise.

Contacteer de klantenservice van YourSurprise per telefoon op het nummer +323 808 03 07 of stuur een mail naar klantenservice@yoursurprise.be

5. Ik vind mijn te personaliseren koekjestrommel van LU niet terug op YourSurprise.

Contacteer de klantenservice van YourSurprise per telefoon op het nummer +323 808 03 07 of stuur een mail naar klantenservice@yoursurprise.be

6. Wanneer krijg ik de mail van Carrefour met de bevestiging en unieke code?

U krijgt de mail van Carrefour met bevestiging en unieke code rond 15/06/2020 indien u voldoet aan de voorwaarden.

Vragen betreffende de levering van mijn gepersonaliseerde koekjestrommel van LU.

7. Ik heb mijn gepersonaliseerde koekjestrommel van LU besteld maar ik heb geen product ontvangen.

Contacteer de klantenservice van YourSurprise per telefoon op het nummer +323 808 03 07 of stuur een mail naar klantenservice@yoursurprise.be

8. Mag ik een ander leveringsadres invullen dan mijn woonplaats ?

Ja, het is mogelijk om een ander adres in te vullen dan die van uw woonplaats, op voorwaarde dat het zich in België bevindt.

9. Mag ik mijn gepersonaliseerde koekjestrommel van LU in een winkelpunt afhalen samen met de rest van mijn Carrefour.eu bestelling?

Nee, het is niet mogelijk om uw gepersonaliseerde koekjestrommel van LU af te halen in een winkelpunt van Carrefour samen met de rest van uw Carrefour.eu bestelling. De

gepersonaliseerde koekjestrommel van LU wordt geleverd bij het privé leveringsadres dat u hebt aangegeven op de website YourSurprise.

10. Wie zorgt voor de thuislevering van mijn gepersonaliseerde koekjestrommel van LU?

Bpost zorgt voor de thuislevering. U krijgt een « Track & Trace » nummer om de evolutie van uw levering te kunnen op volgen nadat u uw bestelling van uw gepersonaliseerde koekjestrommel van LU hebt uitgevoerd op de website van YourSurprise.

11. Wat is de leveringstermijn van mijn gepersonaliseerde koekjestrommel van LU?

De leveringstermijn is maximum 2 werkdagen na de bestelling van uw gepersonaliseerde koekjestrommel van LU op de website YourSurprise.

12. Is het mogelijk om mijn gepersonaliseerde koekjestrommel van LU te laten leveren in het buitenland?

Neen, het is enkel mogelijk om uw gepersonaliseerde koekjestrommel van LU te laten leveren in België.

13. Wat gebeurt er indien ik niet thuis ben tijdens de thuislevering ?

De grootte van het pakket dat uw gepersonaliseerde koekjestrommel van LU bevat, is niet geschikt voor het merendeel van de brievenbussen. U kan uw gepersonaliseerde koekjestrommel van LU steeds bij het dichtbijzijnde postpunt afhalen indien u niet thuis bent op het moment van levering.

14. Wat zijn de verzendingskosten?

De verzendingskosten zijn 2,95 euro.

Vragen betreffende eventuele fouten en schade aan de gepersonaliseerde koekjestrommel van LU.

15. Ik heb mijn gepersonaliseerde koekjestrommel van LU besteld en ontvangen, maar het was beschadigd.

Contacteer de klantenservice van YourSurprise per telefoon op het nummer +323 808 03 07 of stuur een mail naar klantenservice@yoursurprise.be

16. Er is een fout in de gepersonaliseerde naam.

Contacteer de klantenservice van YourSurprise per telefoon op het nummer +323 808 03 07 of stuur een mail naar klantenservice@yoursurprise.be

17. Ik heb een verkeerd gepersonaliseerde product gekregen.

Contacteer de klantenservice van YourSurprise per telefoon op het nummer +323 808 03 07 of stuur een mail naar klantenservice@yoursurprise.be

18. Ik heb een gepersonaliseerde koekjestrommel van LU gekregen maar ik heb er geen besteld.

Contacteer de klantenservice van YourSurprise per telefoon op het nummer +323 808 03 07 of stuur een mail naar klantenservice@yoursurprise.be

Vragen betreffende de promotie

18. Op hoeveel codes heb ik recht ?

U heeft recht op maximum 1 code indien u deelneemt aan de promotie (koop minstens 3 producten van LU in éénzelfde bestelling op Carrefour.eu vanaf 01 mei tot en met 31 mei 2020). Indien u meerdere keren voldoet aan de voorwaarden, dan krijgt u meerdere codes. De codes zijn niet cumuleerbaar. (1 code per 1 gepersonaliseerde koekjestrommel)

19. Moet ik in bezit zijn van het Carrefour account om aan de promotie deel te nemen?

Neen, het is niet verplicht om titularis te zijn van het Carrefour account om deel te nemen aan de promotie, maar de mail met de unieke code wordt verstuurd naar het e-mailadres dat gelinkt is aan het account waarmee uw order is geplaatst op Carrefour Drive.

20. Kan ik een gepersonaliseerde koekjestrommel krijgen als ik mijn aankopen in de winkel doe ?

Neen, de actie is enkel van kracht bij de bestellingen op de [eCommerce website van Carrefour](#).

21. Heb ik nog recht op mijn code als ik op 31 mei 2020 bestel?

De actie is enkel geldig voor online bestellingen met afhaling in de winkel of thuislevering vóór 31 mei 2020 middernacht.