

## Foire aux Questions

### Question générales sur l'action :

#### 1. Quelle est l'action ?

Recevez 3€ de réduction pour personnaliser une boîte à biscuits LU.

#### 2. Quelles sont les conditions pour participer à l'action ?

Achetez min. 3 produits LU dans la même commande, en ligne sur [Carrefour.eu](https://www.carrefour.eu), du 01/05/2020 au 31/05/2020 inclus.

Si vous remplissez cette condition, vous recevrez un e-mail de la part de Carrefour, dans les environs du 15/06/2020, contenant un code unique à utiliser sur le site [Yoursurprise](https://www.yoursurprise.be/fr/iluveyou/coupon) (<https://www.yoursurprise.be/fr/iluveyou/coupon>).

Si vous remplissez plusieurs fois la condition (vous achetez 3 produits LU dans plusieurs commandes différentes) vous recevrez plusieurs codes.

#### 3. Quel est mon avantage ?

Le code donne droit à une réduction immédiate de 3€ pour commander une boîte à biscuits LU personnalisée sur le site [YourSurprise](https://www.yoursurprise.be/fr/iluveyou/coupon) (<https://www.yoursurprise.be/fr/iluveyou/coupon>). Les boîtes à biscuits personnalisables ont pour visuel ces produits : Pims Orange 150g, Bastogne Classic 260g, Cent 5-Pack, Chacha 8-packs, Véritable Petit Beurre 200g et Petit Beurre 165g. Les boîtes ne contiennent pas de produits.

La boîte a une valeur de 9,99€ (sans réduction), et les frais de livraisons sont de 2,95€.

Les codes ne sont pas cumulables : 1 code est utilisable pour l'achat d'une boîte.

#### 4. Comment faire pour avoir ma boîte personnalisée ?

Une fois que vous avez reçu votre code de la part de Carrefour, rendez-vous sur le site Yoursurprise <https://www.yoursurprise.be/fr/iluveyou/coupon> Choisissez votre boîte à biscuits et personnalisez-la. YourSurprise vous demandera vos données afin de vous envoyer votre boîte personnalisée.

### Questions pratiques :

**1. Je n'ai pas reçu d'e-mail de confirmation de Carrefour contenant le lien et le code unique pour personnaliser ma boîte à biscuits LU.**

Vous recevrez un e-mail de confirmation avec le lien et le code dans les alentours du 15/06/2020. Si vous ne l'avez pas reçu endéans les 5 jours, contactez le service consommateurs de Carrefour au 0800 9 10 11 ou envoyez une demande sur la page <https://support.carrefour.eu/hc/fr/requests/new>

**2. Le lien vers YourSurprise que j'ai reçu ne fonctionne pas.**

Contactez le service consommateurs de YourSurprise au +323 808 03 07 ou envoyez un mail à [serviceclients@yoursurprise.fr](mailto:serviceclients@yoursurprise.fr)

**3. Le code unique à encoder sur YourSurprise ne fonctionne pas.**

Contactez le service consommateurs de YourSurprise au +323 808 03 07 ou envoyez un mail à [serviceclients@yoursurprise.fr](mailto:serviceclients@yoursurprise.fr)

**4. Je n'arrive pas à personnaliser ma boîte à biscuits LU sur YourSurprise.**

Contactez le service consommateurs de YourSurprise au +323 808 03 07 ou envoyez un mail à [serviceclients@yoursurprise.fr](mailto:serviceclients@yoursurprise.fr)

**5. Je ne trouve pas ma boîte à biscuits LU à personnaliser sur YourSurprise.**

Contactez le service consommateurs de YourSurprise au +323 808 03 07 ou envoyez un mail à [serviceclients@yoursurprise.fr](mailto:serviceclients@yoursurprise.fr)

**6. Quand est-ce que je vais recevoir le mail de confirmation avec le code ?**

Vous recevrez le mail contenant votre code, si vous remplissez les conditions, dans les alentours du 15/06/2020.

**Questions liées à la livraison de la boîte à biscuits de LU personnalisée**

**7. J'ai commandé ma boîte à biscuits LU personnalisée mais je ne l'ai jamais reçue**

Contactez le service consommateurs de YourSurprise au +323 808 03 07 ou envoyez un mail à [serviceclients@yoursurprise.fr](mailto:serviceclients@yoursurprise.fr)

**8. Quels sont les frais de livraison ?**

Les frais de livraison de votre boîte à biscuits de LU personnalisée sont de 2,95€.

**9. Est-ce que je peux encoder une autre adresse de livraison que celle de mon domicile ?**

Oui, il est possible d'encoder une autre adresse de livraison que celle de votre domicile, mais l'adresse encodée doit être en Belgique.

**10. Est-ce que je peux retirer ma boîte à biscuits LU personnalisée en magasin avec ma commande Carrefour.eu ?**

Non, il n'est pas possible de retirer sa boîte à biscuits LU personnalisée dans un magasin Carrefour. La boîte à biscuits LU personnalisée sera envoyée à l'adresse de livraison privée que vous aurez indiquée sur le site de YourSurprise.

**11. Qui assure la livraison à domicile de la boîte à biscuits LU personnalisée ?**

Bpost assure la livraison à domicile. Vous recevrez un numéro « Track & Trace » afin de suivre l'évolution de la livraison une fois la commande de la boîte à biscuits LU personnalisée effectuée sur le site de YourSurprise.

**12. Quel est le délai de livraison de la boîte à biscuits LU personnalisée ?**

Le délai de livraison est de maximum 2 jours ouvrables après la commande de votre la boîte à biscuits LU personnalisée sur le site de YourSurprise.

**13. Est-il possible de faire livrer la boîte à biscuits LU personnalisée à l'étranger ?**

Non, il est uniquement possible de faire livrer la boîte à biscuits LU personnalisée en Belgique.

**14. Que se passe-t-il si je ne suis pas présent lors de la livraison à domicile ?**

La taille du paquet contenant la boîte à biscuits LU personnalisée n'est pas adaptée à la majorité des boîtes aux lettres. Vous pourrez aller chercher votre boîte à biscuits LU personnalisée au bureau de poste le plus proche si vous n'êtes pas à la maison au moment de livraison.

**Questions liées aux éventuelles erreurs et dommages de la boîte à biscuits de LU personnalisée**

**15. J'ai commandé et reçu ma boîte à biscuits LU personnalisée mais elle était endommagée.**

Contactez le service consommateurs de YourSurprise au +323 808 03 07 ou envoyez un mail à [serviceclients@yoursurprise.fr](mailto:serviceclients@yoursurprise.fr)

**16. Il y a une erreur dans le nom personnalisé.**

Contactez le service consommateurs de YourSurprise au +323 808 03 07 ou envoyez un mail à [serviceclients@yoursurprise.fr](mailto:serviceclients@yoursurprise.fr)

**17. Je n'ai pas reçu le bon produit personnalisé.**

Contactez le service consommateurs de YourSurprise au +323 808 03 07 ou envoyez un mail à [serviceclients@yoursurprise.fr](mailto:serviceclients@yoursurprise.fr)

**18. J'ai reçu la boîte à biscuits LU personnalisée mais je n'en ai pas commandée.**

Contactez le service consommateurs de YourSurprise au +323 808 03 07 ou envoyez un mail à [serviceclients@yoursurprise.fr](mailto:serviceclients@yoursurprise.fr)

## Questions liées à la promotion

### **19. A combien de codes ai-je droit ?**

Vous avez droit à 1 code si vous remplissez la condition (acheter min. 3 produits LU dans la même commande, sur Carrefour.eu, entre le 01/05/2020 et le 31/05/2020). Si vous remplissez plusieurs fois la condition, vous recevrez plusieurs codes. Les codes ne sont pas cumulables (1 code pour 1 boîte à biscuit personnalisée).

### **20. Dois-je être titulaire du compte Carrefour pour participer à la promotion ?**

Non, il n'est pas nécessaire d'être titulaire du compte Carrefour pour participer à la promotion, mais le mail sera envoyé à l'adresse e-mail liée au compte et avec lequel vous avez effectué votre commande Drive.

### **21. Puis-je bénéficier de la boîte à biscuits LU personnalisée si j'achète en magasin ?**

Non, seules les commandes sur le [site e-commerce de Carrefour](#) seront prises en compte.

### **22. Ai-je toujours droit à mon code si je commande le 31/05/2020?**

L'action est valable pour toute commande en ligne retirée en magasin ou livrée à domicile avant minuit le 31/05/2020.