

## Foire aux Questions

### Questions liées au mail avec lien et code unique vers notre partenaire en charge de la personnalisation (YourSurprise)

1. Je n'ai pas reçu d'e-mail de confirmation de Carrefour contenant le lien et code unique pour personnaliser la tablette de Côte d'Or 150g.

Vous recevrez un e-mail de confirmation avec le lien et le code le jour suivant la livraison à domicile ou le retrait de votre commande en magasin. Si vous ne l'avez pas reçu endéans les 3 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 03 808 03 07 ou envoyez un mail à [info@yoursurprise.be](mailto:info@yoursurprise.be)

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

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

4. Je n'arrive pas à personnaliser ma tablette de Côte d'Or 150g sur YourSurprise.

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

5. Je ne trouve pas ma tablette de Côte d'Or 150g à personnaliser sur YourSurprise.

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

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

Vous recevrez le mail de confirmation avec le code le jour suivant la livraison à domicile ou le retrait en magasin de vos achats sur Carrefour.eu.

## Questions liées à la livraison de la tablette de Côte d'Or 150g personnalisée

7. J'ai commandé ma tablette de Côte d'Or 150g personnalisée mais je ne l'ai jamais reçue.

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

8. 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.

9. Est-ce que je peux retirer ma tablette de Côte d'Or 150g personnalisée en magasin avec ma commande Carrefour.eu ?

Non, il n'est pas possible de retirer sa tablette de Côte d'Or 150g personnalisée dans un magasin Carrefour. La tablette de Côte d'Or 150g personnalisée sera envoyée à l'adresse de livraison privée que vous aurez indiquée sur le site de YourSurprise.

10. Qui assure la livraison à domicile de la tablette de Côte d'Or 150g 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 tablette de Côte d'Or 150g personnalisée effectuée sur le site de YourSurprise.

11. Quel est le délai de livraison de la tablette de Côte d'Or 150g personnalisée ?

Le délai de livraison est de maximum 2 jours ouvrables après la commande de votre tablette de Côte d'Or 150g personnalisée sur le site de YourSurprise.

12. Est-il possible de faire livrer la tablette de Côte d'Or 150g personnalisée à l'étranger ?

Non, il est uniquement possible de faire livrer la tablette de Côte d'Or 150g personnalisée en Belgique.

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

La taille du paquet contenant la tablette de Côte d'Or 150g personnalisée est adaptée à la majorité des boîtes aux lettres. Vous pourrez aller chercher votre tablette de Côte d'Or personnalisée au bureau de poste le plus proche si ce n'est pas le cas pour votre boîte aux lettres.

## Questions liées aux éventuelles erreurs et dommages de la tablette de Côte d'Or 150g personnalisée

14. J'ai commandé et reçu ma tablette de Côte d'Or 150g personnalisée mais elle était endommagée.

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

15. Il y a une erreur dans le nom personnalisé.

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

16. Je n'ai pas reçu le bon produit personnalisé.

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

17. J'ai reçu une tablette de Côte d'Or 150g personnalisée mais je n'en ai pas commandée.

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

## Questions liées à la promotion

18. A combien de codes ai-je droit ?

Vous avez droit à maximum 1 code par compte par jour si vous êtes éligible pour la promotion (achetez au moins 2 produits participants dans la même commande sur Carrefour.eu entre le 4 Mars 2019 et le 31 Mars 2019, pour toute commande en ligne retirée en magasin ou livrée à domicile avant minuit le 31 Mars 2019).

19. Dois-je être titulaire de la Carrefour Bonus Card pour participer à la promotion ?

Non, il n'est pas nécessaire d'être titulaire de la Carrefour Bonus Card pour participer à la promotion.

20. Puis-je bénéficier d'une tablette personnalisée si j'achète en magasin ?

Non, cette action n'est valable que pour des achats online sur Carrefour.eu

21. Ai-je toujours droit à mon code si je commande le 31 Mars 2019 ?

L'action est valable pour toute commande en ligne retirée en magasin ou livrée à domicile avant minuit le 31 Mars 2019.