

Frequently Asked Questions

Vragen betreffende de mail met link en unieke code naar onze partner verantwoordelijk voor de personalisatie (YourSurprise)

1. Ik heb geen mail van Carrefour gekregen met de bevestiging die de link en de unieke code bevat om mijn Côte d'Or tablet 150g te kunnen personaliseren.

U krijgt de mail van Carrefour met bevestiging en unieke code de dag na afhaling in de winkel of thuislevering van uw bestelling op Carrefour.eu. Indien u geen mail in de 3 dagen gekregen heeft, contacteer de klantenservice 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 03 808 03 07 of stuur een mail naar info@yoursurprise.be

3. Mijn unieke code op YourSurprise werkt niet.

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

4. Ik kan mijn tablet van Côte d'Or 150g niet personaliseren op YourSurprise.

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

5. Ik vind mijn te personaliseren tablet van Côte d'Or 150g niet terug op YourSurprise.

Contacteer de klantenservice van YourSurprise per telefoon op het nummer 03 808 03 07 of stuur een mail naar info@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 de dag na afhaling in de winkel of thuislevering van uw bestelling op Carrefour.eu.

Vragen betreffende de levering van mijn gepersonaliseerde Côte d'Or 150g tablet

7. Ik heb mijn gepersonaliseerde tablet van Côte d'Or 150g besteld maar ik heb geen product ontvangen.

Contacteer de klantenservice van YourSurprise per telefoon op het nummer 03 808 03 07 of stuur een mail naar info@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 tablet van Côte d'Or 150g in een winkelpunt afhalen samen met de rest van mijn Carrefour.eu bestelling?

Nee, het is niet mogelijk om uw gepersonaliseerde Côte d'Or 150g tablet af te halen in een winkelpunt van Carrefour samen met de rest van uw Carrefour.eu bestelling. Het gepersonaliseerde tablet van Côte d'Or 150g wordt geleverd bij het privé leveringsadres dat u zult aangeven op de website van YourSurprise.

10. Wie zorgt voor de thuislevering van mijn gepersonaliseerde Côte d'Or 150g tablet ?

Bpost zorgt voor de thuislevering. Je krijgt een « Track & Trace » nummer om de evolutie van jouw levering te kunnen volgen nadat je jouw bestelling van jouw Côte d'Or tablet 150g hebt uitgevoerd op de website van YourSurprise.

11. Wat is de leveringstermijn van mijn gepersonaliseerde Côte d'Or 150g tablet ?

De leveringstermijn is maximum 2 werkdagen na de bestelling van uw gepersonaliseerde tablet van Côte d'Or 150g op de website van YourSurprise.

12. Is het mogelijk om mijn gepersonaliseerde tablet van Côte d'Or 150g te laten leveren in het buitenland ?

Nee, het is enkel mogelijk om uw gepersonaliseerde tablet van Côte d'Or 150g te laten leveren in België.

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

De grootte van het pakket dat de gepersonaliseerde tablet van Côte d'Or 150g bevat, is geschikt voor het merendeel van de brievenbussen. U kan uw gepersonaliseerde tablet van Côte d'Or 150g steeds bij het dichtbijzijnde postpunt gaan afhalen indien het niet het geval zou zijn voor uw brievenbus.

Vragen betreffende eventuele fouten en schade aan de gepersonaliseerde Côte d'Or 150g tablet

14. Ik heb mijn gepersonaliseerde tablet van Côte d'Or 150g besteld en ontvangen, maar het was beschadigd.

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

15. Er is een fout in de gepersonaliseerde naam.

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

16. Ik heb een verkeerd gepersonaliseerde product gekregen.

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

17. Ik heb een gepersonaliseerd tablet van Côte d'Or 150g gekregen maar ik heb er geen besteld.

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

Vragen betreffende de promotie

18. Op hoeveel codes heb ik recht ?

U heeft recht op maximum 1 code per account per dag indien u deelneemt aan de promotie (koop minstens 2 deelnemende producten in éézelfde bestelling op Carrefour.eu vanaf 4 maart 2019 tot en met 31 maart 2019, met afhaling in de winkel of thuislevering vóór 31 maart 2019 middernacht).

19. Moet ik titularis van de Carrefour Bonus Card zijn om aan de promotie deel te nemen?

Nee, het is niet nodig om titularis van de Carrefour Bonus Card te zijn om deel te nemen aan de promotie.

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

Nee, deze actie is enkel geldig voor online aankopen op Carrefour.eu.

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

De actie is enkel geldig voor online bestellingen met afhaling in de winkel of thuislevering vóór 31 maart 2019 middernacht.