



1. Comment l'opération ARS fonctionne-t-elle ?

Pour gagner un bon d'achat de 10% du montant total d'un caddie, dans la limite de 50 000 participants, le client doit entre le **02/08/2022** et le **13/08/2022** :

- 1/** Se rendre sur le site ars.carrefour.com.
- 2/** Penser à se munir de sa carte de fidélité, son justificatif de quotient familial (disponible sur le site de la CAF) ainsi que sa carte nationale d'identité.
- 3/** Renseigner son numéro de carte fidélite, ainsi que son code secret (code cagnotte).
- 4/** Télécharger son justificatif de quotient familial ainsi que sa carte nationale d'identité. IL saura s'il est alors éligible à cette offre
- 5/** Le client recevra alors un bon d'achat de 10% de remise immédiate sur son prochain plein de courses dans une limite de 30€ de remise



2. J'ai oublié le code secret de ma Carte de Fidélité, comment le récupérer ?

Action conseiller : renvoyer le client vers les process habituels

Le code secret permet de sécuriser et d'utiliser votre Cagnotte Fidélité. Il est composé de 4 chiffres. Vous pouvez le créer ou le modifier :

- Sur [carrefour.fr](https://www.carrefour.fr), dans votre compte client en cliquant sur "*Modifier mon code secret*"
- Sur l'application mobile Carrefour iOS ou Android dans l'onglet "*Fidélité*", cliquez sur "*Modifier mon code secret*"
- Sur les bornes multi-services en magasin (pour les magasins équipés)
- A l'accueil de vos magasins Carrefour, Carrefour Market et Carrefour Contact
- En appelant le 0 980 980 007 (prix d'un appel local), touche * et tapez 1

3. Mon année de naissance n'est pas reconnue

Il est possible que l'information ne soit pas présente dans nos systèmes, essayez de vous connecter avec votre compte [carrefour.fr](https://www.carrefour.fr) ou de créer un compte, en rattachant votre carte de fidélité à votre compte. Ainsi, vous aurez la main sur toutes les informations vous concernant. Vous pouvez aussi contacter notre service client pour mettre à jour votre année de naissance.



5. Sous quel délai puis-je participer à l'opération ARS après la réception de mon bon d'achat ?

Vous pourrez vous rendre en magasin du lundi 15 août au samedi 27 août afin d'utiliser votre bon d'achat de 10% sur l'ensemble de votre plein de courses.

6. Dois-je effectuer un minimum d'achat pour utiliser mes bons d'achat ?

Aucun minimum d'achat n'est exigé.

7. Quels achats comptent sont pris en compte pour les 10%

L'ensemble des produits alimentaires et non alimentaires en magasin sont éligible à l'offre ARS.

8. Cela fait plus de 24 heures que j'ai fait mon inscription et je n'ai toujours pas mon bon d'achat, est-ce normal ?

Le délai de traitement des vos données prend en moyenne 72h jours ouvrés, vous recevrez donc à la suite de ce délai votre mail contenant le bon d'achat.

Si ce n'est pas le cas, vous pouvez vous diriger vers le **service client : support_jeu@carrefour.com**