

Engagement

Carrefour 



Garantie Prix le Plus Bas sur 600 Produits

Produits concernés : 600 produits sont concernés par la présente garantie (Alimentaire, non alimentaire et électroménager). Les produits doivent être strictement identiques (même code-barres, même marque, même emballage et même conditionnement) et vendus dans les mêmes conditions par le magasin concurrent (les produits vendus en promotion ne sont pas concernés). Les produits sont signalés en magasin et la liste des produits peut être consultée à l'accueil des magasins participants. Cette dernière peut être modifiée à tout moment.

Modalités

Magasins concernés : Tous les magasins Carrefour au Maroc

Magasins concurrents : Sont considérés comme des magasins concurrents, les magasins de la grande distribution ainsi que les spécialistes de l'électroménager proposant le même type de produits. Sont donc exclus les produits proposés par les grossistes et épiceries. Ne sont pas considérés comme magasins concurrents les magasins du groupe LABEL'VIE (CARREFOUR, CARREFOUR MARKET & ATACADAO). Le magasin concurrent doit être situé à un périmètre de **5Km** des magasins concernés.

Quand nous contacter ? : Le client doit nous remettre l'intégralité des documents requis dans un délai de 3 jours maximum suivant la date d'affichage du relevé Carrefour.

Informations requises lors de la demande de remboursement :

- Nom, prénom et N° de téléphone
- Magasin Carrefour concerné
- Le nom de l'enseigne du magasin concurrent
- Code-barres, marque, conditionnement et prix du produit acheté chez Carrefour (Original du ticket de caisse Carrefour concerné)
- Code-barres, marque, conditionnement et prix du produit acheté dans le magasin concurrent et date d'achat (idéalement l'original du ticket de caisse du magasin concurrent / devis promforma daté, signé et cacheté)

Pour bénéficier du remboursement de la différence :

- Le produit concerné doit obligatoirement être acheté dans l'un des magasins concernés.
(NB : Le ticket du ticket de caisse est obligatoire comme preuve d'achat)
- En outre, le client doit également apporter la preuve du prix du magasin concurrent (original du ticket de caisse / devis promforma daté, signé et cacheté). Cette preuve devra être datée **de 3 jours maximum** suivant la date d'affichage du relevé Carrefour.

Il est précisé que nous pourrions être amenés à vérifier par nous même le prix pratiqué par le magasin concurrent.



Garantie Prix le Plus Bas sur 600 Produits

- Une fois que le client se présente au magasin Carrefour avec les informations requises, l'hôtesse d'accueil appelle le cadre en permanence concerné, la chef de caisse et le contrôleur pour vérifier les documents et preuves fournies par le client. Un membre de l'équipe EPCS doit obligatoirement être présent lors d'un remboursement Electro (Chef de département EPCS, Chef de rayon EPCS ou vendeur EPCS) et rembourse le client sur place.

Le remboursement sera effectué en espèce (2X la différence du prix) et la différence sera calculée sur la base du prix de vente des produits concernés et pratiqué par les magasins concernés et le magasin concurrent. Il se limitera à 10 produits identiques par panier. Seront donc exclues, toutes preuves fournies non conformes (c'est-à-dire si le produit acheté chez le concurrent n'a pas les mêmes conditionnements que le produit Carrefour)

- Un suivi sera fait pour contrôler le respect du process de la garantie par nos magasins et l'engagement du remboursement de la différence aux clients.

ضمان أرخص ثمن على 600 منتج



- المنتجات المعنية: هذه الشروط تخص 600 منتج

600 منتج معني بهذا الضمان (منتجات غذائية، غير غذائية والإلكترومنزلية) و المنشار إليها في الأروقة يجب أن تكون المنتجات متطابقة بدقة (نفس الكود بار، نفس العلامة التجارية، نفس التغليف والعبوة) وتباع عند المتجر المنافس بنفس الشروط (المنتجات التي تباع بتخفيضات ليس معنية). كل المنتجات المنشار إليها داخل الأروقة وقائمة شاملة متوفرة في استقبالات المتاجر المشاركة. يمكن تغيير هذه الأخيرة في أية لحظة.

- المتاجر المعنية بهذا الضمان:

جميع المتاجر كارفور

- المتاجر المنافسة:

نعني بالمتاجر المنافسة المتاجر التي تعمل في التجارة الحديثة والتي تعرض نفس نوعية منتجاتنا وكذلك المتاجر المختصة في الأجهزة الإلكترونية المنزلية (تستثنى إذن المواد المعروضة من طرف تجار الجملة ومحلات البقالة). كما لا تعتبر من المتاجر المنافسة متاجر مجموعة لابيل في (كارفور، كارفور ماركت وأتقداو). علما أن المتجر المنافس يجب أن يتواجد في محيط لا يتجاوز **5 كلم** من المتاجر المعنية

- متى يمكن الاتصال بنا؟

على الزبون أن يوافقنا بجميع الوثائق المطلوبة في أجل أقصاه 3 أيام ابتداء من تاريخ نشر كشف كارفور.

ضمان أرخص ثمن على 600 منتج



- المعلومات الضرورية عند طلب السدد:

الاسم العائلي والشخصي ورقم الهاتف
اسم المتجر كارفور المعني
اسم المتجر المنافس

الكود بار. العلامة التجارية. العبوة وثمان المنتج الذي اشتريته من كارفور (الوصل الأصلي للأداء)

الكود بار. العلامة التجارية. العبوة وثمان المنتج الذي اشتريته من المتجر المنافس وتاريخ شرائه (الوصل الأصلي للأداء)

- من أجل الاستفادة من السدد:

يجب أن يتم شراء المنتج عند أحد المتاجر المعنية.

ملحوظة: يلزم الأداء بوصول الأداء الذي يعتبر إتببات على عملية الشراء.

كما يجب على الزبون أن يدلي بما يثبت ثمن البيع بالمتجر المنافس (الوصل الأصلي للأداء أو تسعير يحمل تاريخ وحتم وإمضاء بالنسبة للمختصين في الأجهزة الإلكترونية). على أن لا يتعدى تاريخ هذا الإنبات 3 أيام على الأكثر إبتداء من تاريخ نشر كشف كارفور.

كما يجدر بالذكر أنه يتوجب علينا في بعض الأحيان أن نتحقق بأنفسنا من الأثمنة المعلنة في المتاجر المنافسة

بمجرد إدلاء الزبون للوثائق والمعلومات الضرورية في المتجر كارفور معني تستدعي مضيضة الإستقبال الإطار المداوم المعني للتحقق من الوثائق و الإتبانات الذي قدمها الزبون ليتم تعويضه فوراً

و سيتم التسديد نقداً (ضعف فرق الثمن) و سيكون حساب الفرق على أساس ثمن بيع المنتجات المعنية و المعلوم به في المتجر المنافس. و ستقتصر على 10 منتجات في السلة.

ويستثنى من ذلك جميع الإتبانات التي لا تستوفي الشروط السابق ذكرها (يعني إذا كان المنتج الذي عند المنافس ليس له نفس عبوة منتج كارفور)

سيتم تتبع مدى إجراء ضمان أرخص ثمن كارفور من طرف متاجرنا والتزام سداد الفرق للزبناء



Rapidité de service

Descriptif :

Nous nous engageons à répondre à vos demandes dans un délai de 5j maximum et ce, quel que soit votre point de contact : Magasin, site web ou courrier.

Modalités

Magasins concernés :

Les Hypermarchés Carrefour qui se situent au Maroc et qui apposent le présent document dans leur stand d'accueil.

Que signifie cet engagement ?

Nous répondons à vos réclamations et questions dans un délai de 5 jours maximum, et ce quel que soit votre point de contact : Magasin, site web ou courrier.

Nous sommes à l'écoute de vos suggestions pour améliorer la qualité de nos services et mieux vous satisfaire.

سرعة الخدمات



- تفصيل:

نتعهد بتلبية طلباتكم في أجل لا يتعدى 5 أيام. مهما كانت نقطة تواصلكم متجر. موقع إلكتروني أو عبر البريد.

- الشروط:

المتاجر المعنية:

هذا الالتزام يخص متاجر كارفور المتواجدة بالمغرب والتي تحتوي على ملف هذا الالتزام.

السرعة في خدماتنا:

نستجيب لشكاياتكم وإرسالاتكم في حدود 5 أيام مهما كانت نقطة اتصالكم:

بالمتجر. عبر الموقع الإلكتروني أو البريد.

نحن في الإستماع لمقترحاتكم لتحسين جودة خدماتنا وتلبية احتياجاتكم بشكل أفضل.



Rapidité de caisse

Descriptif :

Nous nous engageons à vous garantir un passage en caisse rapide et simple. Une fois que vous êtes derrière trois chariots, nous nous mobilisons pour vous ouvrir une autre caisse.

Modalités

Magasins concernés :

Les hypermarchés Carrefour qui se situent au Maroc et qui apposent le présent document dans leur stand d'accueil.

Comment bénéficier du service « rapidité de caisse » ?

Nos équipes se mobilisent pour vous ouvrir une nouvelle caisse et vous garantir un passage rapide.

Cet engagement ne s'applique pas, si toutes nos caisses sont déjà ouvertes, en cas d'incident technique ou de panne informatique.



سرعة المرور في صندوق الأداء

- تفصيل:

نتعهد بضممان مرور سريع وسهل في صناديق الأداء. إذا كنتم خلف ثلاث عربات تسوق نتجند لفتح صندوق أداء آخر لكم.

- الشروط:

- المتاجر المعنية:

هذا الالتزام يخص متاجر كارفور المتواجدة بالمغرب والتي تحتوي على ملف هذا الالتزام.

كيفية الاستفادة من الخدمة:

نعمل على فتح صندوق أداء آخر من أجل تسريع مروركم. لا ينطبق هذا الالتزام. إذا كانت كل صناديق الأداء مفتوحة أو في حالة عطب تقني.



Respect du prix

Descriptif :

Nous nous engageons à respecter les prix affichés en rayon. Si le prix en caisse est plus élevé, nous vous remboursons la différence et vous offrons un bon d'achat de 10 Dhs.

Modalités

Produits concernés :

Tous les produits présents dans nos magasins sont potentiellement concernés par notre Engagement Prix.

Magasins participants :

Les Hypermarchés Carrefour qui se situent au Maroc et qui apposent le présent document dans leur stand d'accueil.

Comment profiter de notre Engagement Prix ?

Si vous détectez que le prix en caisse est supérieur au prix affiché en rayon, nous nous engageons à vous rembourser la différence. Cet engagement est valable uniquement si vous détectez l'erreur de prix dans un délai de 12 heures maximum.

Vous serez donc orientés au stand d'accueil par l'hôtesse de caisse pour y présenter votre ticket de caisse pour remboursement. Nous vous offrons également un Bon d'achat de 10Dhs à valoir dans nos magasins Carrefour dans un délai d'un mois.

احترام السعر المشهر



- تفصيل:

نلتزم باحترام السعر المعروض في المتجر. إذا كان السعر عند الأداء أعلى من الثمن المعروض داخل المتجر. فإننا نسدد لكم الفرق ونهديكم قسيمة شراء بقيمة 10 دراهم.

- الشروط:

- المنتجات المعنية:

جميع المنتجات متوفرة في محلاتنا يمكن أن تكون معنية بهذا الالتزام.

- المتاجر المعنية:

هذا الالتزام يخص متاجر كارفور المتواجدة بالمغرب والتي تحتوي على ملف هذا الالتزام.

- كيفية الاستفادة من التزام الثمن:

إذا كان السعر عند الأداء أعلى من السعر المعروض فإننا سنسدد لكم الفرق. هذا الالتزام صالح فقط إذا تم الكشف عن الخطأ في 12 ساعة كحد أقصى.

سيتم توجيهكم إلى جناح الاستقبال من قبل الصراف لتقديم فاتورة مشترياتكم من أجل استرداد فرق الثمن

كما نقدم لك قسيمة شراء قيمتها 10 درهم لاستخدامها في متاجر كارفور لدينا في غضون شهر واحد.



Pacte Fraicheur

Descriptif :

Nous nous engageons à vous rembourser en cas de problème de qualité avéré et dans un délai de 24h après l'achat, le prix du produit frais concerné.

Modalités

Produits concernés :

Les produits concernés par le pacte fraicheur sont la boucherie, la poissonnerie, le pain, la viennoiserie et tapisserie traditionnelles, charcuterie et fromage à la coupe ainsi que les fruits et légumes.

Magasins participants :

Tous les magasins à enseigne Carrefour au Maroc.

Comment profiter de cette garantie?

Si un des produits visés ci-dessus ne présente pas la fraîcheur à laquelle un consommateur peut légitimement s'attendre, ce produit entre dans le périmètre de la présente garantie.

Quand nous contacter?

Vous devez nous restituer le produit et nous présenter votre ticket de caisse dans un délai de 24h suivant la date d'achat du produit.

Le remboursement du produit:

Le remboursement du montant du produit figurant sur le ticket de caisse sera effectué auprès de l'accueil du magasin, en espèces, sous réserve de la restitution du produit concerné et sur présentation du ticket de caisse.

عقد الطراوة



- تفصيل:

سوف نقوم بتعويضكم في حالة وجود مشكلة في الجودة مثبتة وفي غضون 24 ساعة بعد الشراء .
سعر المنتج المعني.

- الشروط:

- المنتجات المعنية:

المنتجات المعنية بهذا العقد هم :
محل الجزار , بائع السمك , الخبز , المعجنات والمنسوجات التقليدية , منتوجات النقانق وقطع الجبن
وكذلك الفواكه والخضروات.

- المتاجر المعنية:

جميع متاجر كارفور في المغرب

- كيفية الاستفادة من هذا الضمان؟

إذا كان أي من المنتجات المذكورة أعلاه لا تتمتع بالطراوة التي يريدها المستهلك , فإن هذا المنتج يقع ضمن نطاق
هذا الضمان.

- متى اتصل بنا :

يجب إرجاع المنتج وتقديم الإيصال في غضون 24 ساعة من تاريخ شراء المنتج.

- استرداد المنتج:

سيتم استرداد مبلغ المنتج الذي يظهر في الإيصال في استقبال المحل . نقدا . مع مراعاة إرجاع المنتج المعني
عند تقديم إيصال



Service aux caisses

Descriptif :

Nous nous engageons à mettre à votre disposition à votre demande, des après caisses pour vous aider à ensacher vos courses et les charger jusqu'à votre voiture.

Modalités

Magasins concernés:

Tous les magasins à enseigne Carrefour du Maroc.

Comment profiter de ce service?

Lors de votre passage en caisse, nous vous offrons la possibilité d'avoir accès gratuitement au service après-caisse.

Pour cela, il vous suffit de le demander à l'hôtesse de caisse. Celle-ci fera appel à un après-caisse qui vous aidera à ensacher vos courses et à les charger jusqu'à votre voiture.



خدمة عند صناديق الدفع

- تفصيل:

نلتزم بوضع مساعدات رهن اشارتكم عند صناديق الدفع لجمع المشتريات وايصالها الى سياراتكم.

- الشروط:

- المتاجر المعنية:

جميع محلات كارفور في المغرب.

كيفية الاستفادة من الخدمة:

أثناء عملية الدفع , نقدم لكم إمكانية الولوج المجاني إلى خدمة ما بعد صندوق الدفع.
لهذا , عليكم فقط أن تطلبوه من الصراف, الذي سيطلب لكم مساعد لجمع مشترياتكم وايصالها الى سياراتكم

Engagement

Carrefour 