



## FAQ Offre Découverte

### 1. Comment avoir accès et imprimer mon/mes coupon(s) ?

- ✓ J'achète un pack porteur de l' « Offre Découverte » Old El Paso
- ✓ Je me rends sur l'URL communiquée sur le packaging : [www.oldel Paso.fr/offre-decouverte](http://www.oldel Paso.fr/offre-decouverte)
- ✓ Je suis redirigé(e) vers un formulaire d'inscription
- ✓ Je complète le formulaire (tous les champs sont obligatoires) avec :
  - l'éan du produit, à savoir les 13 chiffres qui composent le code barre du produit, que je viens d'acheter
  - mes données personnelles : nom, prénom, adresse email, code postal et ville
  - mon ticket de caisse où figure l'achat de mon produit porteur de l'offre
  - J'accepte les CGU de l'offre
  - Si je le souhaite, j'accepte de recevoir des offres promotionnelles de la part de la marque Old El Paso
- ✓ Si l'éan renseigné est éligible à la demande, une page avec les offres disponibles apparaît
- ✓ Je sélectionne les offres souhaitées
- ✓ Si mon formulaire est valide, je recevrai un email permettant d'imprimer mon/mes coupon(s) de réduction dans un délai de 48h (jours ouvrés)

### 2. Pourquoi je n'arrive pas à valider mon formulaire ?

Si le code barre renseigné n'est pas éligible à l'opération, vous ne pourrez pas compléter le formulaire.

Si vous n'avez pas coché la case d'acceptation formelle des conditions générales d'utilisation, vous ne pourrez pas valider votre formulaire.

L'offre Découverte n'est valable qu'une seule fois par acte d'achat – c'est-à-dire, une seule fois par ticket de caisse et non par pack acheté.

### 3. Comment reconnaître un produit porteur de l'offre découverte ?

Les packs porteurs de l'offre découverte ont un encart rose sur le devant indiquant « OFFRE DECOUVERTE – Jusqu'à 2€ de réduction sur les produits OLD EL PASO ».

### 4. Combien de fois puis-je imprimer mes coupons ?

Chaque acte d'achat de produit porteur de l'Offre Découverte en magasin me donne droit à l'accès à la rubrique coupon (sous condition que ma preuve d'achat soit valide) et d'imprimer mes bons, dans la limite des 2€ de réduction maximum disponibles par connexion.

Je dois donc re-compléter le formulaire à chaque nouvel achat.

### 5. Pourquoi m'affiche-t-on « BR déjà imprimé » ?

Le lien d'impression n'est valable qu'une seule fois. Si vous avez rencontré un problème au clic sur le lien ou à l'impression de vos coupons : [Contactez-nous](#)

### 6. Pourquoi ma demande a-t-elle été refusée ?



Votre demande peut être refusée pour les motifs suivants :

- Ticket de caisse non lisible (date et heure, nom du magasin, montant total ou libellé du produit Old El Paso non lisible(s))

- Ticket de caisse déjà traité (nous avons déjà reçu une demande pour ce ticket de caisse). Dans ce cas précis, merci de racheter un produit porteur de l'Offre Découverte pour pouvoir avoir accès aux coupons.

7. Où et sous quel délai utiliser mon/mes bon(s) de réduction ?

Les bons que vous imprimez sont valables dans tous les supermarchés et hypermarchés uniquement en France Métropolitaine, hors magasins Aldi, jusqu'à la date de validité indiquée sur le Webcoupon. Pour bénéficier d'une offre, il vous suffit alors de présenter en caisse votre coupon. La présence sur celui-ci de l'ensemble des éléments d'authentification Webcoupon® assure l'hôtesse de caisse de la validité de votre bon de réduction. Un problème lors de votre passage en caisse ? [Contactez-nous](#)

8. Vos coupons s'impriment mal ?

Votre imprimante imprime une page blanche lorsque vous cliquez sur le bouton "Imprimer". Il s'agit vraisemblablement d'un problème local, lié à l'installation de votre imprimante. Essayez de réinstaller votre imprimante, de changer le port de branchement ou de mettre à jour les pilotes sur le site de la marque de ladite imprimante. Une fois le problème résolu, [Contactez-nous](#) : nous ferons en sorte que vous puissiez imprimer à nouveau les coupons auxquels vous n'aviez plus accès depuis l'incident.

9. Votre imprimante n'imprime que l'adresse du site lorsque vous cliquez sur le bouton "Imprimer".

Il s'agit vraisemblablement d'un problème lié à l'interprétation du code HTML par votre navigateur (Internet Explorer, Firefox Mozilla...). Une simple mise à jour de votre navigateur sur une version plus récente suffit généralement à corriger le problème.

Pour mettre à jour votre navigateur avec la version la plus récente :

- pour Mozilla Firefox : <https://www.mozilla.org/fr/firefox/>
- pour Internet explorer : <http://windows.microsoft.com/fr-fr/internet-explorer/download-ie>
- pour Google chrome : <https://www.google.fr/chrome/browser/>

Une fois le problème résolu, [Contactez-nous](#) : nous ferons en sorte que vous puissiez imprimer à nouveau les coupons auxquels vous n'aviez plus accès depuis l'incident.

10. Votre ordinateur affiche "Error 404" au lieu d'imprimer les coupons lorsque vous cliquez sur le bouton "Imprimer".



Il s'agit vraisemblablement d'un problème de connexion : votre débit est trop lent pour récupérer les coupons à imprimer. [Contactez-nous](#), pour réessayer à une heure où votre connexion est meilleure, nous ferons en sorte que vous puissiez imprimer à nouveau les coupons auxquels vous n'avez plus accès depuis l'incident

11. Manipulations conseillées en cas de problèmes d'impression :

- ✓ Cliquez dans la barre de menu de votre navigateur sur "Options Internet".
- ✓ Cliquez sur Confidentialité puis Avancé
- ✓ Cochez Ignorer la gestion automatique
- ✓ Cookies internes : accepter
- ✓ Cookies tierce partie : demander
- ✓ Toujours autoriser les cookies de la session puis OK