

¿Qué es Manzaning?

Es la aplicación que quiere volver a poner de moda el comercio de barrio y su relación de tú-a-tú las ciudades españolas. Defensora del barrio, su vida y su energía. Un barrio con las tiendas de siempre -las que tienen el mejor producto y saben lo que nos gusta- que ahora pueden disfrutarse como nunca.

Manzaning conecta a usuarios como tú, que no tienen tiempo de nada, con comercios locales, para facilitar la venta de productos y la entrega de los mismos en menos de 60 minutos o en la franja horaria deseada.

¿Por qué nace Manzaning?

El ritmo de vida, el horario laboral o los largos desplazamientos hasta el lugar de trabajo provocan que en ocasiones resulte complicado seguir comprando en la pequeña tienda de confianza.

Manzaning nace para ofrecer una alternativa a las opciones de compra impersonales como son las grandes superficies u otros portales de venta online.

¿Cómo funciona Manzaning?

En Manzaning te ponemos en contacto con los comercios de tu ciudad donde podrás ver y comprar todos los productos que ofrecen. Mediante su catálogo de productos o preguntando al chat podrás pedir todo lo que necesitas, dejarte asesorar por ellos y terminar comprando aquello que buscas.

¿Qué comercios puedo encontrar en Manzaning?

Cualquiera de los comercios que encuentras cuando sales a pasear por tu barrio: farmacias, fruterías, papelerías, panaderías, pescaderías, perfumerías, carnicerías, floristerías, charcuterías, ferreterías, tintorerías...

¿Qué horario tiene Manzaning?

En Manzaning queremos darte el mejor servicio, por esta razón trabajamos de Lunes a Sábado de 9:00 a 22:00 horas, te podremos entregar lo que necesites siempre y cuando el Comercio esté abierto.

¿Dónde puedo utilizar Manzaning?

Manzaning tiene entregas en todo Barcelona en la zona metropolitana, además llegamos a Vallvidriera, Sant Just, Esplugas, Hospitalet y Sant Feliu. En casos fuera de Barcelona por la lejanía las entregas serán en 1 hora y media.

Para Madrid, entregamos en cualquier punto dentro de la M-30.

¿Cuándo llegarán los pedidos a mi zona?... ¡lo estoy deseando!

Queremos llegar a todo el mundo, vamos creciendo poco a poco. Por lo que pronto estaremos en tu zona.

¿Tiene coste utilizar la app?

La app es gratuita y no cobramos por el servicio. Pagarás por los productos y por la entrega.

¿Qué cuesta la entrega?

Puedes elegir recogida en tienda (gratuita) o entrega a domicilio. En esta última, el precio es de 3,5€ (IVA incluido) pero varía en función del importe de tu pedido según estas franjas:

Pedidos de 0 a 14,99€: 6€

Pedidos de 15€ a 24,99€: 4,5€

Pedidos de 25€ a 39,99€: 3,5€

Pedidos de 40€ a 64,99€: 2,5€

Pedidos a partir de 65€: no pagarás gastos de envíos

(Todos los precios incluyen IVA)

Además contamos con la opción de Mercados en los cuales pagando solo una entrega podrás comprar en varias paradas de un mismo mercado.

Queremos que pruebes nuestro servicio, con lo que te regalamos los gastos de entrega para el primer pedido. Descárgate la app, regístrate y haz tu primer pedido sin gastos de envío.

No olvides que todos los pedidos de más de 65€ tienen los envíos gratuitos.

¿Por qué me han cobrado 1€ al confirmar el pedido?

Puede que veas un cargo de 1€ en tu cuenta bancaria. Se trata de una pre autorización temporal para confirmar que los datos y la tarjeta introducidos son correctos.

En cuanto la tienda confirme el importe total del pedido (en función de los productos que tenga disponible, el peso y alguna otra pequeña variación) se te cobrará el resto del importe del pedido más los gastos de envío.

¿Puedo escoger hora de entrega?

En Manzaning queremos darte el mejor servicio y sabemos que lo que te falta es tiempo. Que a veces necesitas las cosas de inmediato y otras prefieres que te lleguen cuando estás en casa. Por eso te ofrecemos varias opciones de entrega:

Express, en menos de 60 minutos (a excepción de algunas zonas que podría variar).

Programado: elige la hora de entrega el mismo día o los siguientes. Trabajamos siempre en franjas de una hora para facilitarte las cosas al máximo y adaptarnos a tu ritmo de vida. ¿Sabemos que no tienes tiempo que perder!

Recogida en tienda: recógelo en la tienda a la hora que prefieras. ¡Fíjate en el horario para llegar a tiempo y que no esté cerrada!

¿Quién entrega los productos?

Nos aseguramos de contar con el mejor servicio de mensajería para que tus pedidos lleguen en perfecto estado y en el horario solicitado. Empresas expertas en logística de última milla son nuestras partners, lo que nos asegura disponer de una amplia flota, con todo tipo de vehículos, y sobretodo con muchos años de experiencia en el mundo de las entregas. Todo para garantizarte un mejor servicio y encontrar siempre el mensajero más cercano a tu tienda para asegurar la máxima rapidez en la entrega.

Cuidamos muy bien de tus productos 😊

¿Tengo que dar propina a los mensajeros?

Eso dependerá de ti, nosotros no pedimos que se le de propina a ninguno de nuestros mensajeros. Pero si tu crees que fue un gran servicio no te diremos que no :)

¿Qué hago si no estoy presente cuando llega el repartidor?

Cuando pagas te damos la opción de escoger la hora, verifica que sea una hora que estés. Si te equivocaste nos puedes llamar y avisaremos al mensajero de cualquier cambio. También recibirás un mail con toda la información donde puedes verificar la hora.

Además podrás dejar notas al mensajero a través de la app para avisar de cosas como “no sirve el timbre, llamar cuando lleguen” o contactarnos en info@manzaning.com o a través de chat soporte.

Cuanta más información nos des, más fácil llegaremos a destino.

¿Los precios de los productos Manzaning son los mismos que los precios de los productos de la tienda?

Sí, nuestros precios son los mismos que encontrarías si fueras a la tienda. El tendero es el que te confirmará los precios. Manzaning no se hace responsable de las posibles fluctuaciones en los precios

marcados por el Comercio.

Trabajamos con pequeño comercio. Tiendas de proximidad en las que los precios de los productos pueden variar en función del mercado, estacionalidad o peso. Pero no te preocupes, cualquier cambio que pueda haber, la propia tienda te avisará para informarte.

PEDIDOS Y CANCELACIONES

¿Hay un pedido mínimo?

No hay pedido mínimo salvo en promociones puntuales. Pero recuerda que mientras más pidas, más barato será el envío.

¿Cómo hago para cancelar o modificar mi pedido?

Ponte en contacto con nuestro servicio de Atención al Cliente a info@manzaning.com o mediante [chat soporte](#) cuanto antes. Si el pedido ya ha sido preparado por el comercio y requiere de elaboración o preparación, tendrás que asumir el coste (esto dependerá de cada tienda). Si ya está en camino, no podremos devolverte los costes del envío.

¿Cuál es el tamaño y peso máximo de las entregas y envíos?

Nuestros mensajeros van en bici, moto, cargobike o coche, asegurando la máxima rapidez en las entregas y evitando problemas de tráfico o zonas restringidas a la vez que garantizamos las condiciones de transporte para nuestros mensajeros (cargas grandes irán en cargobike o coche) y sobretodo que tus productos lleguen en perfecto estado (cargobike y coches también se asignan para productos frágiles como ramos de flores o ropa de tintorería). Además contamos con bolsas isotérmicas para que tus productos refrigerados lleguen en perfecto estado.

¿Me pueden traer bebidas alcohólicas?

Las bebidas alcohólicas solo se podrán servir a clientes mayores de edad.

¿Podéis transportar mascotas?

Por ahora no ofrecemos este tipo de servicio. Pero tenemos muchos productos para tus mascotas 😊

Tramité un pedido cuando la tienda ya estaba cerrada. ¿Cómo puedo asegurarme de que ha sido recibido?

Si has recibido un mail de confirmación de pedido es que ya está confirmada tu compra. En cuanto la tienda abra lo preparará, si llegara a faltar algún producto que compraste o haya un cambio de precio, la tienda se comunicará contigo.

Nuestros mensajeros te entregarán tu compra según la franja de hora elegida. Recuerda revisar en historial de pedidos toda la información necesaria.

El producto encargado no me gusta o no es lo que quiero. ¿Qué hago?

¿Qué ha pasado? ¿Corresponde a lo que acordaste con el comercio? Nos gustaría que nos lo comunicaras para evitar situaciones como esta en el futuro. Por otro lado, cualquier devolución o queja sobre el producto se realizará directamente en el comercio local por parte del consumidor.

¿Puedo devolver un producto?

Deberás contactar directamente con el comercio para informarte sobre sus condiciones y políticas de devolución. Ellos son los que te podrán confirmar en cada caso, si llegara a ser error o culpa de Manzaning el envió no se te cobrará, de lo contrario si se cobrará el

gasto de envío.

¡Llevo más de 60 minutos y aún no he recibido mi pedido!

En algunos casos donde la distancia sea fuera de Barcelona no podremos garantizar la llegada en una hora, esto abarca lugares como Sant Just, Hospitalet, Esplugas, Cornellà y Sant Feliu.

De ser por algún incidente con el transporte te lo comunicaremos mientras lo resolvemos de la mejor manera posible.

Mi pedido no llegó. ¿Qué hago?

Primero revisa tu mail de confirmación verificando la hora que lo solicitaste. Si no te llegó mail quiere decir que tu pedido no está confirmado.

Si está confirmado y no ha llegado por favor contacta inmediatamente a Atención al Cliente a info@manzaning.com y te ayudaremos a resolverlo!

He enviado un mensaje a una tienda pero ya está cerrada. ¿Cuándo recibiré respuesta?

Las tiendas reciben todos los chats, ellos los van contestando en función de su horario. No te preocupes, la tienda te contestará a la mañana siguiente en cuanto abra.

¿Cómo puedo evaluar a un comercio?

Dentro del menú deberás ir a Historial de pedidos en donde podrás ver todas tus compras. Ve a la tienda que quieras valorar y envía tus comentarios. Las tiendas, los demás clientes y el equipo Manzaning agradecemos mucho saber tu opinión.

Métodos de pago ¿Cómo realizo el pago?

Nuestro sistema de pago a través de la app es totalmente seguro. Por medio de tu tarjeta de crédito o débito que previamente has dado de alta en tu perfil, podrás hacer el pago de los productos que quieres comprar. Una vez aceptada tu tarjeta se tramitará el pedido y nuestros mensajeros lo llevarán a la dirección que nos has indicado. Aceptamos todas las tarjetas de crédito Visa, MasterCard y American Express.

¿Qué tarjetas de crédito o débito aceptáis?

Aceptamos todo tipo de tarjetas de crédito o debito ya sean Visa, MasterCard o American Express. Los cobros se hacen en euros.

Sobre mis datos personales

¿Cuál es la política de privacidad en relación a mis datos personales?

Garantizamos la confidencialidad de tus datos personales en conformidad con lo establecido por la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos (LOPD) de Carácter Personal.

¿Puedo borrar los datos de mis tarjetas de crédito?

Si que puedes, ve a tu perfil, en la parte de “mis tarjetas” puedes ver todas las tarjetas que tienes registradas, junto a ellas veras un símbolo de menos con el cual podrás eliminar la que ya no quieras tener guardada. Si no ves esta información deberás actualizar a versión que tienes de Manzaning o comunicarte con nosotros a info@manzaning.com o a través del chat soporte de la app.

¿Cómo puedo modificar mis datos?

Entra en la app e inicia sesión en tu cuenta. Dentro de tu perfil puedes modificar todo lo que creas conveniente. Para cualquier duda, contacta con nuestro servicio de Atención al Cliente a info@manzaning.com

Tengo una alergia o intolerancia a... ¿Puede Manzaning verificar que el producto que solicitó no contiene nada que perjudique a mi salud?

Para Manzaning tu salud es muy importante. Sin embargo, al ser la tienda la que prepara el producto no tenemos control sobre los ingredientes que usan.

Para ello ponemos a tu disposición la posibilidad de chatear directamente con el tendero.

Te recomendamos para estos casos contactar con la tienda a través del chat para dar tus especificaciones.

CÓDIGOS Y PROMOCIONES

¿Si me registro puedo conseguir beneficios gratis?

¡Si! El primer envío es gratis y constantemente tenemos nuevas promociones. Además, a partir de 65€ ya no pagarás gastos de envío.

¿Cómo usar un código promocional?

Los códigos promocionales no son acumulables, esto quiere decir que solo podrás usar uno a la vez.

Cuando llegas a la sección de pago, debajo del total hay un espacio que dice “introduce tu código aquí”. Deberás de escribir el código y dar aplicar. Se te descontara el importe automáticamente.

Una vez aplicado, te recomendamos que prestes atención al total para verificar que haya sido aplicado correctamente. Si tienes cualquier duda de como usarlo o si se aplicó contáctanos en info@manzaning.com o a través de chat soporte.

¿Cómo consigo más descuentos?

Busca el apartado “Invita y Gana 10€” en el menú lateral de la app. Por cada amigo que invites y haga un pedido través de Manzaning, tú ganarás 10€ hasta llegar a un máximo de 50€. Estos no son acumulables en una sola compra, es decir, por compra podrás usar un máximo de 10€ (hasta 5 compras). Esto se descontará automáticamente al hacer el pago.

¿Cuántos amigos puedo invitar a Manzaning?

Puedes invitar a todos los que quieras, es más ¡invita a todos tus conocidos!

¿Puedo usar varias promociones a la vez?

Como explicamos antes, las promociones no son acumulables. Esto quiere decir si estas usando una promoción de 10€ de regalo no podrás hacer uso del primero envío gratuito. Deberás escoger entre cual es la que más te conviene usar.

¿Dónde puedo ver los productos que tiene la tienda?

Entra a la tienda y verás el listado de sus productos con sus precios para que puedas comprarlos directamente. Si tienes alguna pregunta o hay algo que no encuentras, contacta con la tienda a través del apartado CHAT. Allí verás información adicional del comercio (horario, valoraciones) y podrás hablar directamente con el tendero.

¿Para que sirve la lupa?

En la esquina superior derecha verás una lupa. Es un buscador que te ayudará a encontrar todo aquello que necesites. Busca por el nombre de la tienda, o un producto en concreto y verás aquellas tiendas que lo tienen a la venta.

Te lo ponemos muy fácil 😊 para que puedas comprar todo lo que quieras.