

Preguntas frecuentes

¿Qué es Manzaning?

Manzaning es una app que conecta a usuarios 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 durante el mismo día o el día siguiente.

¿Cómo funciona Manzaning?

En Manzaning te ponemos en contacto con los comercios de Barcelona 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. Nuestros horarios de entrega son de Lunes a Sábado de 9:00 a 21:00 siempre y cuando el comercio esté abierto. El horario de atención al cliente es de Lunes a Sábado de 9:00 a 21:00.

¿Dónde puedo utilizar Manzaning?

Manzaning tiene entregas en toda Barcelona en la zona metropolitana, además llegamos a Vallvidriera, Sant Just, Esplugas, Hospitalet y Sant Feliu. Eso en estos casos por la lejanía no podremos cumplir las entregas en una hora.

¿Cuándo llegarán los pedidos a mi zona?

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

¿Qué tipo de envío puedo escoger?

En la opción de entrega a domicilio puedes escoger entre tres opciones, express, programado (hoy o mañana) y recogida en tienda. Estas opciones variarán entre 2 y 4,5€. Además, contamos con el servicio multitienda, cuyo precio dependerá del número de tiendas escogidas.

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.

¿Cómo funciona el multitienda?

Tenemos dos modalidades también: express y programado. Si quieres pedidos de varias tiendas express deberás de pagar el coste normal de 4,5€ y adicionalmente se cobrarán 3€ por cada tienda extra. El pedido lo recibirás en el transcurso de esa hora.

Si prefieres programado, podrás escoger hora de entrega de 19:00 a 20:00 o de 20:00 a 21:00, y deberás hacer el pedido a más tardar a las 17:00 para todos los comercios. Esto tendrá un coste de 3€ total.

¿Puedo escoger hora de entrega?

En Manzaning te ofrecemos varias opciones de entrega:

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

Programado Hoy: elige la hora de entrega durante el mismo día.

Programado Mañana: elige la hora de entrega para el día siguiente.

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?

En Manzaning nos aseguramos de contar con el mejor servicio de mensajería para que tus pedidos lleguen en perfecto estado y en el horario solicitado.

¿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 en la que estés disponible. Si te equivocaste, nos puedes llamar y avisaremos al mensajero de cualquier cambio.

Además podrás dejar notas al mensajero para avisar de cosas como “no funciona el timbre, llamar cuando lleguen”. Mientras más información nos des, mejor llegaremos.

¿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.

PEDIDOS Y CANCELACIONES ¿Hay un pedido mínimo?

No hay pedido mínimo salvo en promociones puntuales.

¿Cómo hago para cancelar o modificar mi pedido?

Ponte en contacto con nuestro servicio de Atención al Cliente a info@manzaning.com cuanto antes. Si el pedido ya ha sido preparado por el comercio y no lo puede regresar tendrás que asumir el coste (esto dependerá de cada tienda) si ya está en camino, deberás asumir los costes de transporte.

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

Nuestros mensajeros van en bici, moto o coche si es necesario, para asegurar la máxima rapidez en las entregas evitando problemas de tráfico o zonas restringidas.

Tenemos un peso máximo de 25 kg por envío y, en este caso, deberá ir en coche.

Además contamos con envíos refrigerados, en caso de ser necesario, para productos congelados.

¿Me pueden traer bebidas alcohólicas?

Manzaning solo podrá ser usada por mayores de edad, lo cual se autoriza al registrarte, ya que varias de nuestras tiendas pueden vender bebidas alcohólicas.

¿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 faltara algún producto o el precio no correspondiera con el de la tienda, te lo comunicaremos.

Nuestros mensajeros te entregarán tu compra según la franja horaria elegida. Recuerda revisar en el 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 envío 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 y otros más.

Mi pedido no llegó. ¿Qué hago?

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

está confirmado.

Si está confirmado y no ha llegado, por favor contacta inmediatamente con Atención al Cliente en 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.

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. Aceptamos todas las tarjetas de crédito Visa, MasterCard y American Express.

De momento, no aceptamos ticket restaurante.

¿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 al 933 624 659.

¿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.

Te recomendamos que, para estos casos, contactes con la tienda para dar tus especificaciones.

CÓDIGOS Y PROMOCIONES

¿Si me registro puedo conseguir beneficios gratis?

¡Si! El primer envío es gratis y además constantemente tenemos nuevas promociones.

¿Cómo usar un código promocional?

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 llama a Manzaning al 933 624 659 o info@manzaning.com.

¿Cómo funciona #defensordelbarrio?

Con cada amigo que invites y compre algo a través de Manzaning tu ganaras 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 hemos explicado previamente, 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 cuál es la que más te conviene usar.

¿Dónde puedo ver los productos que tiene la tienda?

Entra a la tienda y tienes la opción de hablar con la tienda o ver productos, dale click a ver productos y podrás ver todo lo que la tienda vende. Si tienes alguna pregunta o te falta algún podrá podrás contactar con la tienda y hablar directamente con ellos.

¿Y si busco algo específico que no veo en las tiendas?

Te queremos ayudar a encontrar todo lo que necesites, por eso en el menú tenemos la opción de “Te lo buscamos”. Escribe ahí lo que necesites y nosotros te ayudaremos a comprarlo.