

## 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 para que, mediante algo tan simple como un chat o una llamada puedes pedirles directamente 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 Domingo. Nuestros horarios de entrega son de Lunes a Sábado de 9:00 a 22:00 y Domingos de 9:00 a 15:00 pm, siempre y cuando el Comercio esté abierto. El horario de atención al cliente es de Lunes a Sábado de 9:00 a 22:00 y Domingos de 9:00 a 15:00.

### ¿Dónde puedo utilizar Manzaning?

Manzaning tiene entregas en todo Barcelona en la zona metropolitana, y además llegamos a Vallvidriera, Sant Just, Esplugas, Hospitalet y Sant Feliu. En estos casos, por la lejanía, intentaremos llegar en una hora (express) pero realmente el horario express será de 1 hora y media.

### ¿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 y multitienda. Estas opciones variarán entre 2 y 4.5€, a excepción de multitienda el cual dependerá del número de tiendas escogidas. Además, para tu comodidad podrás elegir la opción de recogida en tienda: el servicio no tiene ningún coste y sólo pagas por el valor de los productos por medio de Manzaning.

Queremos que pruebes nuestro servicio, así 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 envío express y adicional se cobrará 2€ 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 y de 20:00 y 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 tu domicilio.

**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 pedi-

dos 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 el ticket podrás dar especificaciones a los transportistas, ahí podrás informar si el paquete se deberá entregar con algún portero u otra persona. De no haber puesto nada, nuestro mensajero te llamara al móvil que tienes puesto y si no contesta, el mensajero regresará el producto a la tienda. Si quieres que se vuelva a enviar el pedido Manzaning te cobrará otra entrega.

### **¿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 quien 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.

### **Al final prefiero cancelar mi pedido. ¿Cómo lo hago?**

Ponte en contacto con nuestro servicio de Atención al Cliente a [info@manzaning.com](mailto: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) y 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, motocicleta o coche si es necesario, para asegurar la máxima rapidez en las entregas evitando problemas de tráfico o zonas restringidas. Además contamos con envíos refrigerados en caso de ser necesario para productos congelados. El comercio dependiendo del pedido es el que puede identificar qué medio de transporte será el indicado.

### **¿Me pueden traer bebidas alcohólicas?**

Sólo estamos autorizados a vender bebidas alcohólicas a mayores de 18 años. Al darte de alta con nosotros estas autorizando la mayoría de edad. Por esta razón al realizar tu compra estás declarando que eres mayor de edad.

### **¿Podéis transportar mascotas?**

Por ahora no ofrecemos este tipo de servicio. Esperamos que en un futuro podamos hacerlo.

### **Tramité un pedido pero quiero modificarlo. ¿Cómo lo hago?**

Puedes contactar directamente con el comercio donde has realizado el pedido. También puedes ponerte en contacto con nuestro servicio de Atención al Cliente a [info@manzaning.com](mailto:info@manzaning.com) para que lo modifique y se lo haga llegar al comercio.

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

Si has recibido la confirmación de pedido vía notificación puedes estar tranquilo, tu pedido ha llegado. En cuanto la tienda abra al día siguiente lo preparará y el mensajero realizará la entrega según la franja que hayas elegido.

### **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 que llegaremos en una hora, esto abarca lugares como Sant Just, Hospitalet, Esplugas y otros más.

Si es por otro tipo de razón es como por ejemplo, que la preparación del producto sea excesiva- te lo comunicaremos antes de que pasen los 60 minutos. En caso de que sea nuestra responsabilidad (incluyendo tráfico), nos haremos responsables de ello y ese servicio de entrega será gratuito.

### **Mi pedido no llegó. ¿Qué hago?**

¡Contáctanos inmediatamente a Atención al Cliente a [info@manzaning.com](mailto:info@manzaning.com) y te ayudaremos a resolverlo! Si el servicio fue procesado y aceptado por un comercio pero nunca llegó, tampoco se te cobrará el pedido y buscaremos el porqué de lo sucedido.

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

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

### **¿Cómo puedo evaluar a un comercio?**

Podrás calificar a una tienda de 1 a 5 puntos, además podrás dejar un comentario que los demás usuarios podrán ver y tomar en cuenta para su decisión.

### **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 llevaran. 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.

### **¿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](mailto: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 importante. Sin embargo, no tenemos modo alguno de verificar ni hacernos responsables de que el producto que nos solicitas cumpla con todas las especificaciones necesarias contra tu alergia u otro tipo de intolerancia. En este caso deberás preguntar directamente al Comercio donde ellos te podrán orientar más sobre el producto que deseas comprar.

## **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 que hayas aceptado el ticket de la tienda, en la pantalla de “seleccionar método de envío” tendrás la opción de poner el código de promoción y un botón de “aplicar” que deberás dar click.

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](mailto: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). Se descontará automáticamente al hacer el pago.

### **¿Cuántos amigos puedo invitar a Manzaning?**

Puedes invitar a todos los que quieras, es más ¡por favor hazlo!

### **¿Puedo usar varias promociones a la vez?**

No, las promociones no son acumulables. Esto quiere decir si estas usando una promoción como FESBARRI5 no podrás hacer uso del primero envío gratuito. Deberás escoger entre cual es la que más te conviene usar.

### **¿Cómo funcionan las parrillas de promoción?**

Porque tu nos lo pediste hemos creado una parrilla de promociones, donde nuestras tiendas están haciendo promociones especiales para ti. Mira las promociones y con solo darle click podrás pedir ese producto directamente a la tienda.

Estamos trabajando para que cada vez sea más fácil comprar en Manzaning.

### **Si ya sé exacto lo que quiero, ¿cómo puedo hacer para que sea aun más fácil la compra?**

Para este tipo de compras hemos creado la “compra rápida” tu solo escribe en el chat de Te lo buscamos lo que estas buscando, nosotros nos encargaremos de encontrarlo, dejarás un tiquet abierto y en cuanto tengamos el total confirmado te lo mandaremos con el total, así podrás pagarlo como siempre.

### **¿Dónde puedo ver los productos que tiene la tienda?**

¡Como lo habías pedido! Hemos creado un nuevo catalogo de productos donde podrás ver los productos estrella de las tiendas, su descripción, precio y foto. Cada vez comprar es más fácil.

### **¿Hay productos con descuento?**

Sí, lo primero que veras es la sección de ofertas donde podrás ver las ofertas que tenemos de todas las tiendas. Además podrás ver las ofertas que cada una de las tiendas tiene entrando a su perfil/ver productos.