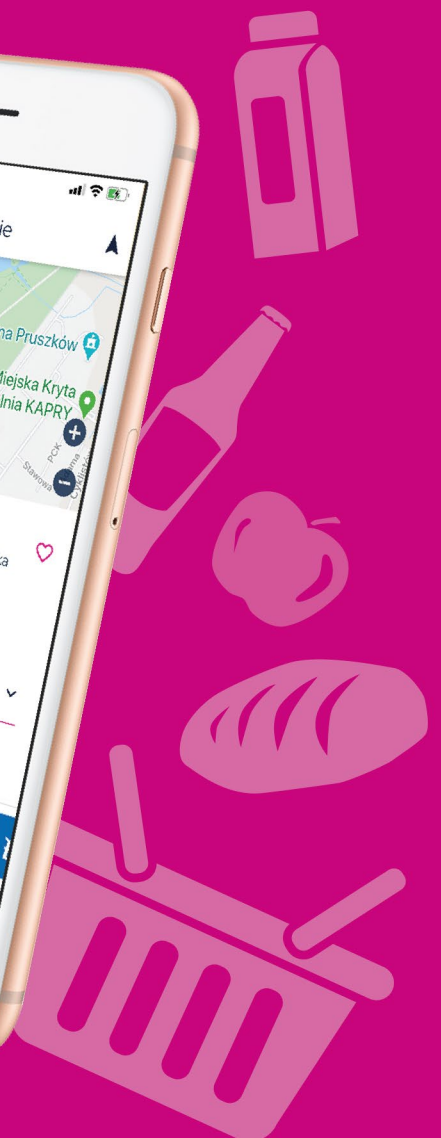


e-Mka

Twoje Zakupy

FAQ „e-Mka Twoje Zakupy” dla Użytkownika



DLA KOGO JEST APLIKACJA

1. Kto może korzystać z aplikacji?

Z aplikacji mogą korzystać osoby, które ukończyły 18 rok życia i które zarejestrowały się w programie m/Platform.

REJESTRACJA

2. Jak zarejestrować się do aplikacji?

Po uruchomieniu aplikacji, **na stronie startowej wprowadź numer Twojego telefonu** następnie kliknij: **DALEJ**. Na podany numer telefonu zostanie wysłana **wiadomość SMS z kodem weryfikacyjnym**. **Wpisz kod** na ekranie aplikacji i kliknij: **DALEJ**.

Aby korzystać z aplikacji zaakceptuj niezbędne zgody.

3. Nie dostałem/am kodu do rejestracji. Co zrobić?

Jeśli kod nie dotarł lub został nieprawidłowo wpisany kliknij: **WYŚLIJ PONOWNIE KOD (na dole ekranu)**. To spowoduje **ponowne wysłanie wiadomości SMS wraz z nowym kodem**. Nowy kod wprowadź w aplikacji i kliknij: **DALEJ**.

W przypadku problemów z rejestracją zadzwoń pod numer telefonu (22) 113 95 60 - pomożemy!

4. Jak zarejestrować się przez SMS?

Aby zarejestrować się kanałem SMS należy wysłać **wiadomość o treści REJESTRACJA** pod numer 732 120 027 oraz postępować zgodnie ze wskazówkami z kolejnych wiadomości tekstowych.

DZIAŁANIE APLIKACJI

5. Jak działa aplikacja e-Mka – Twoje Zakupy?

Aplikacja pomaga wygodnie realizować codzienne zakupy w lokalnym sklepie, bez długiego oczekiwania w kolejkach.

Po zarejestrowaniu się w aplikacji **możesz zapisać listę potrzebnych produktów, wysłać ją do wybranego sklepu**, a następnie **odebrać je w dogodny dla Ciebie sposób** (odebrać w sklepie, bądź poprosić o dostawę do domu).

6. Jak znaleźć sklepy blisko mnie?

Informacje o Sklepach blisko Twojej lokalizacji znajdują się na stronie głównej, po wejściu do aplikacji trzeba kliknąć: **W POBLIŻU**.

Dodatkowo **możesz dodać** swoje wybrane sklepy **do kategorii „ULUBIONE”** żeby je szybko odnaleźć.

7. Jak znaleźć sklep, którego szukam?

Interesujący Cię sklep możesz wyszukać wybierając w **MENU** zakładkę **LISTA SKLEPÓW**. Wyszukiwać możesz na kilka sposobów:

- **wpisując nazwę sklepu** na górze ekranu, w polu do wyszukiwania
- **z pomocą dostępnych filtrów**: **M/promo+** (wyświetla sklepy w których dostępne są promocje M/promo+, **Ulubione** (wyświetla sklepy, które polubiłeś), **Dostawa** (umożliwia wyświetlenie sklepów z dostawą do domu lub odbiorem własnym), **Płace kartą** (wyświetla sklepy, w których możliwa jest płatność kartą)
- **korzystając z mapy**, która znajduje się w prawym górnym rogu ekranu

8. Jakie sklepy oferują zamówienia przez aplikację e-Mka – Twoje Zakupy?

Lista sklepów oferujących obsługę zamówień dostępna jest w aplikacji w zakładce pod nazwą: „**LISTA SKLEPÓW**”.

9. Które sklepy oferują dostawę do domu?

Sklepy które realizują dostawę do domu **oznaczone są symbolem**  .

Więcej informacji na temat tego jak działa dany sklep uzyskasz po kliknięciu w konkretny sklep w aplikacji. Znajdziesz tam informacje: o dostępnych metodach płatności, opcjach dostawy do domu bądź odbioru własnego oraz godziny otwarcia sklepu.

ZAMÓWIENIA

10. Jak złożyć zamówienie?

Aby złożyć zamówienie **wejdź w zakładkę „MOJE ZAMÓWIENIA”**.

Następnie wybierz ikonę koszyka .

Wpisz listę produktów, które chcesz kupić i dodatkowe uwagi/prośby, jeżeli takie masz.

Następnie **wybierz sklep w jakim chcesz zrealizować swoje zamówienie** oraz określ szczegóły dotyczące zamówienia (miejsce dostawy, płatność).

Możesz też zmienić kolejność – najpierw wybrać sklep z dostępnych na liście, a następnie wybrać ikonę koszyka.

11. Jak zmienić zamówienie?

Jeżeli chcesz zmienić swoje zamówienie **musisz skontaktować się ze sklepem za pomocą czatu**.

Sklep indywidualnie określi na jakim etapie jest zamówienie i jakich zmian można dokonać.

12. Jak anulować zamówienie?

Aby anulować zamówienie **wejdź w zakładkę „MOJE ZAMÓWIENIA”**.

Wybierz interesujące Cię zamówienie i kliknij na nie, wyświetlą się szczegóły danego

zamówienia oraz przycisk **ANULUJ ZAMÓWIENIE**.

Po kliknięciu w przycisk **ANULUJ ZAMÓWIENIE** podaj powód rezygnacji i wybierz przycisk **REZYGNUJĘ**. Gotowe!

Uwaga! Zamówienie może być anulowane w dowolnym momencie.


13. Jak sprawdzić status mojego zamówienia?

Status swojego zamówienia sprawdzisz w zakładce „**MOJE ZAMÓWIENIA**”.

W tej zakładce znajdziesz **listę wszystkich swoich zamówień** oraz informację o statusie każdego z nich.

14. Kiedy moje zamówienie zostanie dostarczone?

Termin realizacji oraz dostawy zamówienia zależy od sklepu.

Jeśli chcesz wiedzieć, kiedy Twoje zamówienie zostanie dostarczone, **możesz za pomocą ikony**  **skontaktować się ze sklepem i wysłać wiadomości z pytaniem o Twoje zamówienie.**

15. Gdzie sprawdzić wszystkie moje zamówienia?

W zakładce „**MOJE ZAMÓWIENIA**” znajdziesz listę wszystkich swoich zamówień oraz informację o statusie każdego z nich.

16. Jak złożyć zamówienie przez SMS?

Zamówienie należy wysłać SMS-em pod numer 732 120 027.

W treści wiadomości podaj numer ID sklepu (np. Sklep 0000) oraz Listę Produktów.

Uwaga! Produkty wypisane w wiadomości muszą być oddzielone przecinkami (np. serek wiejski, woda niegazowana).

17. Jak znaleźć identyfikator sklepu, który trzeba podać przy zamówieniu?

Identyfikator sklepu udostępniony jest w materiałach marketingowych dostępnych w punkcie sprzedaży.

18. Czy po złożeniu zamówienia przez SMS mogę zobaczyć je w aplikacji, jeżeli pobiorę ją po złożeniu zamówienia?

Tak. Jeżeli po złożeniu zamówienia zainstalujesz aplikację Twoje zamówienie złożone przez SMS będzie widoczne w aplikacji.

19. Czy mogę zamówić alkohol z dostawą do domu?

Nie. Alkohol można zamówić wyłącznie do odbioru w sklepie.

20. Czy dostawa do domu jest dodatkowo płatna?

Koszt dostawy jest kwestią indywidualną danego sklepu.
O koszty dostawy możesz zapytać wysyłając do sklepu wiadomość z pytaniem.

PROMOCJE

21. Jak sprawdzić gdzie dostępna jest interesująca mnie promocja?

Informację o dostępności promocji w konkretnych sklepach, znajdziesz po kliknięciu w grafikę promocji (na dole ekranu poniżej szczegółów promocji). Dodatkowo po wybraniu danego sklepu zobaczysz wszystkie dostępne w nim promocje.

22. Gdzie znajdę informacje o aktualnych promocjach?

Informacja o aktualnych promocjach dostępne są na **STRONIE GŁÓWNEJ** aplikacji na górze ekranu. Przesuwając grafiki w lewo możesz przeglądać dostępne promocje. Możesz również kliknąć w przycisk „**Pokaż wszystkie**” aby rozwinąć listę dostępnych promocji. Informacje o aktualnych promocjach znajdziesz również w **MENU** w zakładce **PROMOCJE**.

23. Dlaczego nie widzę niektórych promocji?

Promocje, niektórych produktów np. alkoholowych, dostępne są tylko dla osób pełnoletnich. Aby je zobaczyć musisz mieć ukończone 18 lat. Po kliknięciu w promocję podaj swoją datę urodzenia w celu weryfikacji Twojego wieku. Swój wiek możesz również ustawić w zakładce **Ustawienia -> Ustawienia Użytkownika -> Ustaw datę urodzenia**. Wystarczy tylko raz podać swój wiek, aby mieć dostęp do promocji dla osób pełnoletnich.

REGULAMIN, ZGODY I USUWANIE KONTA

24. Czy podawanie numeru telefonu jest wymagane?

Tak. Podanie numeru telefonu jest niezbędne.

Podany podczas rejestracji numer telefonu komórkowego będzie wykorzystywany jako **login Użytkownika do Konta na platformie m/Platform**.

Numer telefonu jest także potrzebny w przypadku „zamówienia z dostawą” gdyby sklep chciał się z Tobą skontaktować w sprawie realizacji zamówienia.

25. Czy muszę udzielać zgody na lokalizację?

Zgoda na lokalizację nie jest wymagana, ale jej udzielenie pozwoli na wyświetlenie sklepów w Twojej okolicy, które oferują realizację zamówień poprzez aplikację.

26. Gdzie znajduje się regulamin programu?

Regulamin programu dostępny jest **w aplikacji, w zakładce „Regulamin”** lub na stronie internetowej <https://emkatwojezakupy.pl/regulamin/>

27. Kto jest Administratorem danych osobowych i jak są chronione?

Informacje na temat Administratora oraz ochrony danych osobowych znajdują się w Polityce Prywatności dostępnej w zakładce „Polityka Prywatności”, w aplikacji e-Mka – Twoje Zakupy lub na stronie <https://emkatwojezakupy.pl/politykaprywatnosci/>

28. Jak usunąć swoje konto?

Konto możesz usunąć na dwa sposoby:

- wysyłając wiadomość e-mail na adres poczty elektronicznej **kontakt@emkatwojezakupy.pl** o tytule „**USUŃ KONTO**”, w treści podając numer telefonu dla którego konto chcesz usunąć
- wysyłając SMS o treści „**USUŃ KONTO**” pod numer telefonu +48 732 120 027