

FAQ

Spis treści

Zamówienia	2
Jak złożyć pierwsze zamówienie?	2
Dostępne produkty	2
Produkty zmienno wagowe	2
Limity produktowe	2
Czy mogę zmienić zamówienie, które już złożyłem?	2
Czy mogę złożyć zamówienie dla innej osoby?	2
Jak sprawdzić status zamówienia?	2
Gdzie znajdę swoje dotychczasowe zamówienia?	2
Braki produktowe w zamówieniach	3
Reklamacje	3
Jak mogę zwrócić produkty?	3
Minimalna kwota zamówienia	3
Nieodebrane zakupy	3
Dostawa	3
Dostawa Express	3
Dostawa na Dzisiaj i na Kolejne dni	3
W jaki sposób dostarczamy?	3
Koszty dostawy	4
Aplikacja	4
Płatności	4
Jak zmienić moje dane	4
Dane do faktury VAT	4
Zapisane adresy	4

Zamówienia

Jak złożyć pierwsze zamówienie?

Wejść w zakładkę **Zakupy**, dodaj adres zamówienia* ręcznie lub za pomocą lokalizacji, następnie, kliknij **Rozpocznij zakupy**.

W kolejnym kroku poprosimy Cię o wybór terminu dostawy. Przeglądaj kategorie produktowe i korzystaj z wyszukiwarki, aby odnaleźć produkty, które chcesz dodać do koszyka.

*Zakupy w aplikacji zamówisz jedynie z dostawą na adres znajdujący się w obrębie granic miasta Warszawy.

Dostępne produkty

Aplikacja InPost Fresh umożliwia zrobienie zakupów ze sklepu Makro. Asortyment różni się w zależności od tego czy wybierzesz dostawę Express (około 500 dostępnych produktów do wyboru), czy na Dzisiaj i Kolejne dni (tysiące produktów do wyboru).

Produkty zmienno wagowe

Niektóre z produktów dostępnych w aplikacji są oznaczone ikoną wagi. Symbol wskazuje, że ich waga może nieco różnić się od wagi podanej na karcie produktu. Cena, która podana jest przy produkcie to cena maksymalna. Jeśli okaże się, że wybrany produkt po zważeniu jest lżejszy, różnica w cenie (nadpłata), zostanie zwrócona na Twoje konto w przypadku płatności online lub Twój rachunek zostanie zredukowany jeśli jako opcję płatności wybrałeś transakcję kartą lub Blikiem u kuriera.

Limity produktowe

Niektóre z produktów dostępnych w aplikacji są objęte limitem ilościowym, przypadającym na jedno zamówienie. O limitach stałych i obowiązujących aktualnie limitach zmiennych dowiesz się robiąc zakupy z zakładki **Informacje o usłudze**.

Czy mogę zmienić zamówienie, które już złożyłem?

Po złożeniu zamówienia nie ma możliwości jego edycji. Jeśli zapomniałeś dodać pewnych produktów do koszyka, złóż następne zamówienie.

Jak sprawdzić status zamówienia?

Statusy dotyczące Twojego zamówienia, będą przychodziły na e-mail podany w procesie rejestracji. Status zamówienia sprawdzisz również w zakładce **Zamówienia** w aplikacji.

Gdzie znajdę swoje dotychczasowe zamówienia?

Zamówienia wraz z listą zamówionych produktów i danymi odbiorcy oraz dostawy, które są w trakcie realizacji znajdziesz w zakładce **Zamówienia**. Możesz w tym miejscu podglądać ich statusy. Zamówienia zakończone będą automatycznie usuwane z zakładki.

Braki produktowe w zamówieniach

Czasami może się zdarzyć tak, że podczas kompletacji Twojego zamówienia okaże się, że brakuje niektórych produktów z listy. W takim wypadku, Twoje zamówienie zostanie zredukowane o brakujący towar. Finalną listę produktów w zamówieniu możesz podejrzeć w zakładce Zamówienia. Lista zostanie dostarczona również na Twój adres e-mail (braki towarowe zostaną oznaczone na liście zakupów wysłanej w treści wiadomości). Finalna kwota zamówienia zostanie zredukowana o kwotę należną za produkty niedostępne.

Reklamacje

W przypadku pytań lub reklamacji skontaktuj się ze sklepem, z którego pochodzą zakupy. Dane kontaktowe znajdziesz w zakładce **Profil → Pomoc i kontakt oraz Zamówienia**.

Jak mogę zwrócić produkty?

Możliwość odstąpienia od zakupu, w terminie do 14 dni od momentu jego zrealizowania, jest możliwa jedynie w niektórych przypadkach. Produkty świeże nie podlegają zwrotom.

Minimalna kwota zamówienia

Dostawa Express: minimalna kwota zamówienia wynosi 25 zł.

Dostawa Dzisiaj i Kolejne dni: minimalna kwota zamówienia wynosi 100 zł.

Nieodebrane zakupy

Jeśli z jakiegoś powodu nie będzie Cię pod wskazanym w zamówieniu adresie i nie odbierzesz swoich zakupów:

Dostawa Express – zakupy wrócą do sprzedawcy;

Dzisiaj i Kolejne dni - kurier podejmie ponowną próbę dostarczenia po uprzednim kontakcie z Tobą. Jeśli ponowne dostarczenie produktów nie powiedzie się, zakupy wrócą do sprzedawcy.

W przypadku dwukrotnego nieodebrania zakupów z opcją płatności u kuriera, niestety nie będziesz mógł dalej korzystać z tej formy płatności w aplikacji.

Dostawa

Dostawa Express

Dostawa Express jest realizowana dla adresów znajdujących się w odległości do 5 km od hali Makro. Czas dostawy zamówienia wynosi od 40 do 80 minut. Asortyment dostępny dla dostawy Express jest ograniczony i liczy około 500 produktów do wyboru. Zamówienia możesz składać od godziny 7:20 do 20:40. Kiedy usługa będzie niedostępna, pojawi się informacja o czasowym braku możliwości jej wybrania.

Dostawa na Dzisiaj i na Kolejne dni

Dostawa na Dzisiaj i na Kolejne dni jest realizowana na terenie Warszawy. W ramach dostawy określasz przedział godzinowy, w którym kurier pojawi się z zamówieniem pod wskazanym przez Ciebie adresem. W ramach dostawy na Dzisiaj i Kolejne dni masz do wyboru cały asortyment produktowy (tysiące produktów do wyboru). Terminy dostaw są limitowane.

W jaki sposób dostarczamy?

Dostawy Express realizujemy we współpracy z firmą Deligoo.

Dostawy Dzisiaj i Kolejne dni są obsługiwane przez specjalne samochody dostawcze InPost: lodówko - zamrażarki na kołach. Temperatura przechowywania zakupów jest dostosowana do rodzaju produktów.

Koszty dostawy

Koszty dostawy różnią się w zależności od wybranej opcji (Express, Dzisiaj, Kolejne dni) oraz od wartości zamówienia. Aktualne ceny znajdziesz w zakładce Informacje o usłudze podczas robienia zakupów w aplikacji.

Aplikacja

Płatności

Możliwe formy płatności w aplikacji:

Dostawa Express - płatność online za pomocą pośrednika Przelewy24. Możliwe formy płatności w ramach Przelewy24 to szybki przelew, płatność kartą oraz Blikiem.

Dostawa Dzisiaj i Kolejne Dni – płatność za pobraniem u kuriera za pomocą karty lub Blika, płatność online za pomocą pośrednika Przelewy24. Możliwe formy płatności w ramach Przelewy24 to szybki przelew, płatność kartą oraz Blikiem.

Nie ma możliwości płatności gotówkowej za realizację zamówień.

Możliwość płatności za pobraniem u kuriera za pomocą karty lub Blika zostanie uaktywniona jeśli zweryfikujesz swojego maila podanego w procesie rejestracji. Na zweryfikowanego maila będziemy mogli następnie przesłać potwierdzenie tak zrealizowanej płatności.

Jak zmienić moje dane

Dane w podane w procesie rejestracji, takie jak nr telefonu, adres e-mail możesz zmienić w zakładce **Profil** → **Moje dane**.

W tym samym miejscu możesz również wyrazić lub wycofać zgodę na komunikację marketingową od InPost Fresh.

Koszty dostawy

W zakładce **Profil** → **Dane do faktury VAT** do faktury VAT możesz dodawać i edytować dane potrzebne do faktury.

Zapisane adresy

Dla Twojej wygody, aplikacja posiada opcję zapisywania adresów. Wszystkie zapisane na Twoim profilu adresy znajdziesz w zakładce **Profil** → **Zapisane adresy**.