

Składanie zamówienia

- Dlaczego niektóre godziny są niedostępne, pomimo że mieszczą się w godzinach otwarcia restauracji?

Zamówienie na miejscu można złożyć przynajmniej z 15 minutowym wyprzedzeniem, a z dowozem z 50 minutowym, wcześniejsze godziny są niedostępne. Restauracje blokują też godziny, na które nie mają już wolnych stolików

- Czy mogę ze swoimi znajomymi złożyć osobne zamówienia do tego samego stolika?

Tak, po zaakceptowaniu zamówienia przez restaurację możesz zaprosić do stolika znajomych, którzy złożą i opłacą swoje zamówienia. Pamiętaj, że nie możesz zaprosić więcej znajomych niż ilość miejsc, które zarezerwowałeś

- Zarezerwowałem stolik na kilka osób, czy mam pewność, że będziemy siedzieć przy jednym stoliku?

Tak, wszyscy będą siedzieć przy jednym lub dwóch stolikach postawionych blisko siebie. Jeśli byłoby to nie możliwe, restauracja skontaktuje się z Tobą i o tym powiadomi

- Czy złożenie zamówienia przez aplikację jest darmowe?

Zamówienie jest darmowe z punktu widzenia użytkownika, zysk aplikacji pochodzi z niewielkiej prowizji pobieranej od restauracji. Restauracja może jednak pobrać prowizję za dowóz, lecz tylko jeśli zamówienie nie przekroczy pewnej minimalnej wartości. W takim wypadku jest to wyraźnie zaznaczone przy składaniu zamówienia

- Kiedy mogę opłacić zamówienie?

Zostaniesz przekierowany do ekranu płatności po akceptacji zamówienia przez restaurację. Jeśli po upływie 5 minut nie wykonasz płatności rezerwacja zostanie anulowana. Aplikacja obsługuje płatności online za pośrednictwem operatora Tpay

- Jakie są dostępne metody płatności?

Dostępne metody to przelew bankowy i blik. W niedalekiej przyszłości dodane zostaną kolejne metody

- Czy restauracja może odrzucić moje zamówienie?

Jeśli stoliki na wybraną godzinę są zajęte lub niektóre dania się skończyły restauracja zmodyfikuje Twoje zamówienie i wyśle zapytanie o jego zmianę. Możesz je wtedy edytować lub anulować. Dopiero w sytuacji, gdy nie ma już wolnych stolików do końca wybranego dnia zamówienie zostanie odrzucone

- Złożyłem zamówienie, lecz restauracja nie odpowiada, co mogę zrobić?

Restauracja ma maksymalnie 6 minut na odpowiedź, po upływie tego czasu zamówienie zostaje automatycznie anulowane. Niezależnie od tego, jeśli nie chcesz dłużej czekać, możesz je anulować po trzech minutach od złożenia. Dokładamy wszelkich starań, aby usprawniać proces zamówień i takie sytuacje się nie zdarzały

- Restauracja odrzuciła moje zamówienie, co mogę zrobić?

Najczęstszą przyczyną jest brak wolnych stolików na dany dzień. W takim wypadku zachęcamy do złożenia zamówienia w innej restauracji lub w tej samej na inny dzień

Zaakceptowane zamówienie

- Czy mogę anulować zamówienie?

Tak, możesz anulować zamówienie przechodząc do ekranu zamówienia i wybierając opcję 'Anuluj zamówienie' na samym dole. Zwrot zostanie wykonany nie później niż w ciągu dwóch dni roboczych. Istnieją 3 wyjątki, kiedy anulacja nie jest możliwa:

1. Do realizacji zamówienia zostało mniej niż dwie godziny – restauracja prawdopodobnie zaczęła już przygotowywać dania
2. Zamówiłeś więcej niż 15 dań – restauracja musiała przygotować się do większego zamówienia. W razie nieprzewidzianej sytuacji możesz zadzwonić do restauracji i spróbować anulować lub przenieść zamówienie na inny termin
3. Anulowałeś dwa poprzednie zamówienia

- Czy mogę edytować zamówienie?

Aplikacja nie umożliwia edycji zamówienia, jeśli chcesz dokonać zmian musisz skontaktować się telefonicznie z restauracją

- Czy mogę domówić dania?

Aplikacja nie umożliwia domawiania dań, w tym celu możesz skontaktować się telefonicznie z restauracją. Możesz natomiast zaprosić znajomych, którzy domówią swoje dania do stolika

- Jak zaprosić znajomych?

Przejdź do ekranu zaakceptowanego zamówienia i kliknij żółty przycisk Plus w sekcji 'Zaproś znajomych'. Następnie podaj adres email lub numer telefonu osoby, którą chcesz zaprosić. Dla ułatwienia możesz wybrać numer z listy Twoich kontaktów (aby ta funkcja działała należy udostępnić aplikacji uprawnienia do kontaktów telefonu). Upewnij się, że wybrana osoba założyła konto w aplikacji NaMiejscu. Po wysłaniu zaproszenia otrzyma ona powiadomienie na swoim telefonie i będzie mogła złożyć swoje zamówienie

- Zmieniła się ilość osób, co mogę zrobić?

Aplikacja nie umożliwia edycji zamówienia, poinformuj o tym restaurację telefonicznie

- Jak długo zamówienie będzie na mnie czekać?

Zamówienie będzie na Ciebie czekać 20 minut od terminu rezerwacji, po tym czasie restauracja może zwolnić stół

- Spóźnię się więcej niż 20 minut, co mogę zrobić?

Skontaktuj się z restauracją telefonicznie i poinformuj o zaistniałej sytuacji. Restauracja nie ma obowiązku przełożenia rezerwacji, lecz może to zrobić, jeśli ma wolne stoliki

- Czy jeśli się spóźnię dania mogą wystygnąć?

Nie, dania na ciepło są podgrzewane dopiero, gdy pojawisz się w restauracji. Jeśli chcesz by dania były podgrzane wcześniej, możesz wysłać do restauracji powiadomienie, które będzie dostępne na ekranie zamówienia 10 minut przed rezerwacją

- Nie chcę czekać na podgrzanie dań, co mogę zrobić?

Na 10 minut przed terminem rezerwacji dostaniesz powiadomienie o nadchodzącej rezerwacji. Od tego momentu możesz z ekranu zamówienia poinformować restaurację, że będziesz na miejscu do 10 minut i może ona zacząć podgrzewać dania

- Czy przy zamówieniu z dowozem dania zostaną dostarczone na wybraną przeze mnie godzinę?

Dania zostaną dostarczone na wybraną godzinę z 20 minutowym marginesem, dlatego pamiętaj, by być pod wskazanym adresem również nieco wcześniej i później niż wybrana godzina. Jeśli dostawca spóźni się więcej niż 20 minut poinformuje Cię o tym telefonicznie. Wyjątkiem jest sytuacja, gdy zaznaczysz jak najszybszą dostawę, wtedy dostawca może zjawić się wcześniej

Realizacja zamówienia

- W jaki sposób poinformować obsługę, że złożyłem zamówienie przez aplikację NaMiejscu?

Podejdź do osoby z obsługi i poinformuj ją, że złożyłeś zamówienie w NaMiejscu, podaj imię i godzinę rezerwacji. Opcjonalnie możesz również podać numer zamówienia, widoczny na ekranie zamówienia

- Jak długo czeka się na podanie dań?

Dania są przygotowane wcześniej, lecz dania podawane na ciepło są podgrzewane dopiero, gdy pojawisz się w restauracji. Dzięki temu nie są zimne w razie spóźnienia. Dania mogą być podgrzane wcześniej, jeśli na 10 min przed przybyciem wyślesz restauracji powiadomienie z okna zamówienia. Jeśli złożyłeś zamówienie na więcej niż godzinę od rezerwacji to maksymalny czas oczekiwania wynosi 10 minut. W przeciwnym razie maksymalny czas może być nieco dłuższy. Jeśli zamówiłeś dania, które powinny być podawane w określonej kolejności, np. przystawki, zupy, dania główne, desery, to tylko pierwsze z nich są podane do 10 minut

- W jaki sposób mogę domówić dania?

Gdy jesteś w restauracji możesz składać dalsze zamówienia bezpośrednio u obsługi, na tym etapie składanie zamówień w aplikacji nie jest możliwe

- Czy powinienem zostawić napiwek?

Aplikacja nie udostępnia mechanizmu napiwków, dlatego jeśli chcesz docenić pracę obsługi powinieneś zostawić napiwek bezpośrednio w restauracji. Abyś po skończonym posiłku nie musiał czekać, już na początku otrzymasz paragon za zamówienie złożone w aplikacji, przy którym wychodząc możesz zostawić napiwek

- Chcę opuścić restaurację, czy powinienem coś jeszcze zrobić?

Nie, dzięki skorzystaniu z aplikacji nie musisz czekać na rachunek, bo jest on uregulowany wcześniej poprzez płatność online. Wyjątkiem jest sytuacja, kiedy już na miejscu zamówiłeś dodatkowe dania, wtedy musisz je opłacić w restauracji