Instrukcja dotycząca składania zamówień telefonicznych i mailowych BioBazar w Katowicach

Zamówienia można składać:
- mailowo, zamowienia.katowice@biobazar.com.pl,
- telefonicznie, 694 441 619

Poniższa informacja ma charakter jedynie informacyjny. Szczegółowe zasady składania i realizacji zamówień dostępne są pod adresem: [www.biobazar.com.pl](http://www.biobazar.com.pl)

Minimalna wartość zamówienia to 100 zł. Produkty przechowywane są w optymalnych warunkach, w niskiej temperaturze, do czasu odbioru przez klienta.

**Odbiór:**
- Zamówione produkty można odebrać od nas osobiście w BioBazarze w Katowicach przy ul. Brackiej 20 w godzinach 12.00-14.00 (w środy lub soboty).

**Termin realizacji zamówienia:**
- w środy (zamówienia, co do których BioBazar przesłał do Klienta do wtorku do 14.00 potwierdzenie wpływu zamówienia z informacją co do terminu i zasad realizacji zamówienia)
- w soboty (zamówienia, co do których BioBazar przesłał do Klienta do piątku do 15.00 potwierdzenie wpływu zamówienia z informacją co do terminu i zasad realizacji zamówienia)

**Niezbędne informacje do realizacji zamówienia, które powinien podać Klient:**
- swoje dane: imię i nazwisko, numer telefonu, adres, adres email,
- listę produktów wraz z ich ilością
- preferowaną datę odbioru (środa lub sobota)

**Określenie Preferencji:**- wskazanie konkretnego wystawcy
- zaznaczenie, czy Klient zgadza się na zamienniki (np. inna odmiana jabłek, czy produkt od innego wystawcy)
- wskazanie szczegółów dotyczących produktu (duże, dojrzałe, tylko krajowe, itp)
- poproszenie o zamówienie specjalne, np. zamówić produkty, które nie są z ciągłej sprzedaży na BB

**Przykładowa forma zamówienia:**

Anna Wołoska

ul. Wołoska 3, Katowice

tel. 694 441 619

adres email: xxxxx

**Zamówienie na środę 5.08.2020**

**Przykładowa nazwa dostawcy- np. gospodarstwo ekologiczne X** :

2 x awokado hass – dojrzałe

3 x mały jogurt Nowak

0,20 kg sera Hej

**Stoisko rybne X:**

0,5 kg łososia świeżego label rouge (jeśli nie będzie, to łosoś klasy sushi)

1 x dorada eko (patroszona)

**Stoisko vege:**

1 x sałatka duża (lub 2 małe)

**Gospodarstwo ekologiczne:**

2 x pęczek rzodkiewki (u tego lub innego wystawcy)

1 kg borówek (bez zamienników)

1 duży słoik ogórków kiszonych

**Bez wskazania konkretnego wystawcy:**

1 małe opakowanie (250 g) kaszy quinoa białej

0,2 kg orzechów nerkowca (na wagę)

**Informacje dodatkowe:**

Po wpłynięciu zamówienia kontaktujemy się z klientem (max w ciągu 24h), by potwierdzić termin jego realizacji i doprecyzować szczegóły zamówienia. Jeżeli zamówienie zostanie złożone w weekend, kontaktujemy się we wtorek.

W trakcie składania zamówienia nie podajemy ceny poszczególnych produktów, co wynika z sezonowości (np. maliny sprzedawane w sobotę zbierane są nad ranem i jeszcze w piątek rolnik nie wie, jakiej będą wielkości i ile ich będzie, co ma wpływ na ich cenę) czy w przypadku produktów importowanych też z kursu walut.

Kwota do zapłaty za zakupy jest znana w dniu kompletowania zamówienia (tj. odpowiednio w środę lub w sobotę).
Zamówienia odbierane w środę kompletowane są w środę, zamówienia odbierane w sobotę kompletowane są w sobotę.

Ceny produktów przy zamówieniach realizowanych do odbioru osobistego są wyższe od cen na BioBazarze.
Do ceny netto doliczone jest 10% prowizji dla BioBazaru.

Po skompletowaniu produktów, o kwocie do zapłaty za zamówienie klient jest informowany przed odbiorem mailowo i kwota ta podlega akceptacji klienta (klient powinien potwierdzić treść zamówienia, tj. m.in. wykaz towarów i wartość kwoty do zapłaty).
Po akceptacji klient jest informowany o przyjęciu zamówienia do realizacji oraz przedziale czasowym odbioru zamówienia.
Zamówienia wydawane są przez współpracownika BioBazaru.
Za zamówienia przyjmujemy płatność kartą lub Blikiem przy odbiorze.

**Nieprawidłowości/uwagi:**

Jeśli po odebraniu zamówienia klient widzi jakąś nieprawidłowość, w przypadku produktów świeżych powinien zrobić zdjęcie i przesłać je (w dniu odbioru produktów) razem z uwagami na adres: zamowienia.katowice@biobazar.com.pl.
Po otrzymaniu reklamacji od klienta, kontaktujemy się z Klientem i proponujemy rozwiązanie.