




• **Гость: Когда придет возврат? Когда осуществляется возврат денег/денежных средств?**

Бот: Здравствуйте! Возврат средств происходит автоматически, сроки варьируются от 1 до 30 дней в зависимости от условий вашего банка.

• **Что такое живчики? Как пользоваться живчиками? Как потратить Живчики?**

Бот: Здравствуйте! Живчики — это наша внутренняя валюта, которую можно обменивать на наши товары в Живчикмарт  Живчики начисляем за покупки в зале при использовании карты лояльности Жизньмарт Friends в размере 5% от чека, а также за покупки онлайн (доставка и самовывоз) в размере 7%. Ассортимент Живчикмарта обновляется еженедельно, на время обновления мы его прячем, но не пугайтесь! Скоро он появится вновь  Живчики можно обменять на любой товар из Живчикмарт, добавив все нужное в корзину приложения и оформив заказ на доставку или самовывоз. (Магазин живчиков находится на главном экране личного кабинета в приложении)

• **Где мой заказ?**

Бот: Здравствуйте! Вероятно, курьер вот-вот будет у вас. Если курьера не будет в течение 10 минут, пожалуйста, напишите нам вновь. 

• **Здравствуйте, можно узнать кбжу товара?**

Бот: Здравствуйте! Вся информация по товару указана на сайте. Под карточкой товара указан состав продукта и кбжу.

• **Не могу оплатить продукцию живчиками.**

Бот: Живчики можно обменять на любой товар из Живчикмарт, добавив все нужное в корзину приложения и оформив заказ на доставку или самовывоз. (Магазин живчиков находится на главном экране личного кабинета в приложении)

• **Можно вернуть деньги баллами?**

Бот: К сожалению, вернуть деньги баллами невозможно. Вы можете использовать баллы для оплаты будущих покупок.

• **Можно вернуть деньги за товар?**

Бот: Здравствуйте! Да, вы можете вернуть деньги за товар в соответствии с нашей политикой возвратов. Пожалуйста, обратитесь в ближайший магазин или свяжитесь с нашей службой поддержки для получения подробной информации.

• **Почему не отображается статус заказа в личном кабинете?**

Бот: Здравствуйте! Если статус заказа не отображается, попробуйте обновить страницу или выйти и снова войти в приложение. Если проблема сохраняется, обратитесь в нашу службу поддержки для помощи.

• **Есть ли какой-либо товар (здесь будет название товара) в определенном магазине?**

Бот: Здравствуйте! Для получения информации о наличии товара в конкретном магазине, пожалуйста, используйте наш сайт или приложение. Введите название товара и выберите интересующий вас магазин.

• **Как привязать карту к оплате?**

Бот: Здравствуйте! Нужно зайти в приложение Жизньмарт Нажать в правом верхнем углу на штрихкод И дальше нажать на «добавить в "Apple Wallet"». Если данной кнопки нет, значит, что карта уже есть в приложении Wallet и её нужно удалить. Для этого: в поиске

по приложениям нужно найти Wallet, перейти в него. Там должна быть карта Жизньмарт (зелёная). Нужно нажать на неё, сверху справа будут три точки, нажать на них, а затем нажать на Удалить карту.

- **Как рассчитывается стоимость доставки?**

Бот: Здравствуйте! Сервис доставки есть у всех магазинов большого формата. У мини формата доставки нет, только самовывоз. Список магазинов есть на сайте/приложении в разделе Адреса магазинов - кафе. Стоимость доставки рассчитывается автоматически в зависимости от адреса и времени заказа. В пешей зоне (до 1 км от магазина) доставка бесплатная с 9:00 до 21:00. Если адрес доставки удален от магазина, то заказ будет доставлен оператором такси от двери до двери. Стоимость такси посчитает перевозчик. А наша умная система подберет перевозчика с самым выгодным предложением. Магазин вручную выбирать нельзя. Приложение автоматически формирует Ваш заказ на ближайшем к Вам магазине с доступным сервисом доставки.

- **Какой номер телефона у магазина?**

Бот: Здравствуйте! Обратитесь, пожалуйста, напрямую в магазин – в приложении в разделе «Наши магазины» и на сайте в разделе «Адреса магазинов кафе» указаны все номера телефонов ☎

- **Мне заменили товар, когда вернется разница?**

Бот: Здравствуйте! В вашем заказе изменена сумма итогового чека. В таком случае возврат денежных средств происходит автоматически. Возврат средств происходит автоматически, сроки варьируются от 1 до 30 дней в зависимости от условий вашего банка. Если возникнут технические сложности, и возврат не поступит вам на счет со стороны банка, напишите нам в Живой Чат, и мы подключимся к решению. Спасибо за ваше обращение в Живой Чат. Желаем вам всего самого доброго! Если у вас остались вопросы, мы обязательно на них ответим.

- **Есть ли у вас открытые вакансии?**

Бот: Здравствуйте! Актуальные вакансии можно увидеть на сайте в разделе "Вакансии". Так же, Вы можете обратиться напрямую в магазин для более точной информации по вакансиям – в приложении в разделе «Наши магазины» и на сайте в разделе «Адреса магазинов кафе» указаны все номера ☎ Спасибо за ваше обращение в Живой Чат. Желаем вам всего самого доброго! ☎

- **Есть ли у вас подарочные сертификаты?**

Бот: Здравствуйте! Да, у нас есть подарочные сертификаты. Вы можете приобрести их в наших магазинах или на нашем сайте.

- **Какой кофе мне могут сделать бесплатно по карточке?**

Бот: Здравствуйте! В рамках нашей программы лояльности, при каждом десятом посещении вы получаете бесплатный стандартный кофе на выбор: эспрессо, американо или капучино. Подробности уточняйте в нашем приложении или на сайте.

- **Где находятся ящики с Вещью добра?**

Бот: Здравствуйте! Ящики для сбора вещей находятся в каждом нашем магазине. Подробное местоположение ящиков вы можете найти на карте в нашем приложении или на сайте в разделе «Вещь добра».

- **Какие условия акции не выполнены в корзине?**

Бот: Здравствуйте! Чтобы узнать, какие условия акции не выполнены, проверьте, пожалуйста, детали акции на странице предложения. Убедитесь, что все товары из вашей корзины соответствуют условиям акции.

- **Как сменить данные в профиле?**

Бот: Здравствуйте! Чтобы сменить данные в профиле, зайдите в раздел «Настройки» в приложении, выберите «Личные данные» и внесите необходимые изменения. Не забудьте сохранить изменения.

- **Можно выслать чек за покупку?**

Бот: Здравствуйте! Да, мы можем выслать чек за покупку. Пожалуйста, свяжитесь с нашей службой поддержки и предоставьте информацию о вашем заказе.

- **Почему еда была вскрыта? (при разогреве)**

Бот: Здравствуйте! Мы следим за качеством нашей продукции и строго соблюдаем все стандарты упаковки. Если еда была вскрыта, возможно, это произошло по ошибке. Пожалуйста, сообщите нам об этом случае, и мы проведем расследование.

- **Куда можно написать по поводу сотрудничества?**

Бот: Здравствуйте! По вопросам сотрудничества вы можете написать нам на электронную почту cooperation@zhiznmart.com или заполнить форму на нашем сайте в разделе «Сотрудничество».

- **Почему на доставке товары дороже, чем в зале?**

Бот: Здравствуйте! Цены на доставку могут отличаться от цен в зале из-за дополнительных затрат на логистику и упаковку. Мы стараемся минимизировать эти различия и предлагаем специальные скидки и акции для наших клиентов.

- **Почему в некоторых магазинах меньше ассортимент и разные цены? (мини и большой формат)?**

Бот: Здравствуйте! Ассортимент и цены могут различаться в зависимости от формата магазина и его расположения. В мини-форматах мы предлагаем товары первой необходимости, а в больших форматах доступен более широкий выбор товаров. Цены также могут варьироваться в зависимости от локальных акций и скидок.

- **Как заказать воду?**

Бот: Здравствуйте! Чтобы заказать воду, выберите нужный товар в нашем приложении или на сайте, добавьте его в корзину и оформите заказ. Вы можете выбрать доставку или самовывоз.

- **Как изменить магазин для доставки?**

Бот: Здравствуйте! К сожалению, выбрать конкретный магазин для доставки невозможно. Приложение автоматически формирует ваш заказ на ближайшем к вам магазине с доступным сервисом доставки.

- **У меня в доме/на соседней улице/через дорогу магазин, а мне везут из дальнего, почему?**

Бот: Здравствуйте! Приложение автоматически выбирает ближайший к вам магазин с доступным сервисом доставки. Если ближайший магазин не имеет нужных товаров или доставка недоступна, заказ может быть направлен из другого магазина.

- **Как отменить заказ?**

Бот: Здравствуйте! Чтобы отменить заказ, зайдите в раздел «Мои заказы» в приложении, выберите нужный заказ и нажмите «Отменить». Если заказ уже в процессе доставки, свяжитесь с нашей службой поддержки.

- **Где можно оставить отзыв?**

Бот: Здравствуйте! Оставить отзыв вы можете на нашем сайте, в приложении или на страницах наших социальных сетей. Мы ценим ваше мнение и всегда рады обратной связи.

- **Почему нельзя оценить товар?**

Бот: Здравствуйте! Если у вас возникли проблемы с оценкой товара, попробуйте обновить страницу или выйти и снова войти в приложение. Если проблема сохраняется, обратитесь в нашу службу поддержки для помощи.

- **Почему кофе на половину пустой?**

Бот: Здравствуйте! Мы стараемся обеспечивать высокое качество наших напитков. Если ваш кофе оказался на половину пустым, пожалуйста, сообщите об этом нашему персоналу или свяжитесь с нашей службой поддержки.

- **Как авторизоваться в приложении?**

Бот: Здравствуйте! Для авторизации в приложении введите ваш номер телефона и пароль. Если вы забыли пароль, воспользуйтесь функцией восстановления пароля.

- **Почему нельзя выбрать другой магазин для доставки?**

Бот: Здравствуйте! Приложение автоматически выбирает ближайший к вам магазин с доступным сервисом доставки. Это позволяет ускорить процесс доставки и гарантировать наличие всех товаров.

- **Как пригласить друга?**

Бот: Здравствуйте! В разделе «Пригласить друга» в приложении вы найдете уникальную ссылку, которой можно поделиться с друзьями. При регистрации по этой ссылке вы и ваш друг получите бонусы.

- **Почему за акцию приведи друга нам не положили десерт и не начислили бонусы?**

Бот: Здравствуйте! Убедитесь, что друг зарегистрировался по вашей ссылке и выполнил все условия акции. Если бонусы и десерт не были начислены, свяжитесь с нашей службой поддержки для выяснения деталей.

- **Почему доставка едет так долго? Статус заказа выполнен, а доставки нет!**

Бот: Здравствуйте! Если статус заказа выполнен, а доставка не поступила, возможно, произошла ошибка. Пожалуйста, свяжитесь с нашей службой поддержки, чтобы мы могли помочь вам решить эту проблему.

- **Сотрудники зала хамят и не хотят работать! Примите меры!**

Бот: Здравствуйте! Мы приносим извинения за неудобства. Ваше сообщение будет передано руководству для принятия соответствующих мер. Пожалуйста, предоставьте подробности инцидента, чтобы мы могли разобраться в ситуации.

- **Мне всё еще не перезвонили из магазина, чтобы сделать довоз.**

Бот: Здравствуйте! Мы приносим извинения за задержку. Пожалуйста, свяжитесь с нашей службой поддержки для ускорения процесса.

- **Облился кофе, примите меры!**

Бот: Здравствуйте! Мы приносим извинения за случившееся. Пожалуйста, свяжитесь с нашей службой поддержки, чтобы мы могли разобраться в ситуации и предложить решение.

- **Почему в магазине нет нужного товара?**

Бот: Здравствуйте! Мы стараемся поддерживать наличие всех товаров, но иногда могут возникать перебои. Пожалуйста, проверьте наличие товара на нашем сайте или в приложении.

- **Почему деньги списались 2 раза?**

Бот: Здравствуйте! Если деньги списались дважды, пожалуйста, свяжитесь с нашей службой поддержки для проверки и возврата средств при необходимости.

- **Как правильно разогревать еду? Можно ли греть в упаковке в микроволновке?**

Бот: Здравствуйте! Инструкции по разогреву еды указаны на упаковке. Большинство наших упаковок подходят для микроволновой печи, но всегда проверяйте информацию на этикетке.

- **Как сменить номер в приложении?**

Бот: Здравствуйте! Чтобы сменить номер телефона в приложении, зайдите в раздел «Настройки», выберите «Личные данные» и внесите изменения. Не забудьте сохранить изменения.

- **Как списать бонусы? Чем отличаются бонусы от живчиков?**

Бот: Здравствуйте! Бонусы и живчики можно списать в корзине при оформлении заказа. Бонусы начисляются за покупки и акции, а живчики — это внутренняя валюта, которую можно использовать в Живчикмарт.

- **Что дает карта лояльности?**

Бот: Здравствуйте! Карта лояльности предоставляет скидки, бонусы и специальные предложения. Также вы получаете живчики за покупки, которые можно обменять на товары в Живчикмарт.

- **Как сделать заказ?**

Бот: Здравствуйте! Чтобы сделать заказ, выберите товары на нашем сайте или в приложении, добавьте их в корзину и оформите заказ, выбрав способ доставки или самовывоза.

- **Как связаться с курьером?**

Бот: Здравствуйте! Вы можете связаться с курьером через приложение, нажав на номер телефона курьера в разделе «Мои заказы».

- **Где взять номер телефона магазина?**

Бот: Здравствуйте! Номера телефонов всех наших магазинов указаны в приложении в разделе «Наши магазины» и на сайте в разделе «Адреса магазинов кафе».

- **Отменили заказ, а денег нет?**

Бот: Здравствуйте! Возврат средств происходит автоматически и может занять от 1 до 30 дней в зависимости от условий вашего банка. Если деньги не поступили в этот срок, пожалуйста, свяжитесь с нашей службой поддержки.

- **Почему цены в приложении выше, чем в магазине?**

Бот: Здравствуйте! Цены могут различаться из-за дополнительных затрат на логистику и упаковку для доставки. Мы стараемся минимизировать эти различия и предлагаем специальные скидки и акции для наших клиентов.

- **Как оставить чаевые курьеру?**

Бот: Здравствуйте! Вы можете оставить чаевые курьеру наличными при получении заказа или выбрать опцию «Оставить чаевые» в приложении при оформлении заказа.