

FAQ: Tutto quello che c'è da sapere

Ordinare con CocaiExpress è sicuro, viste le circostanze particolari del periodo che stiamo vivendo?

La priorità nostra e dei nostri partners è assolutamente quella di offrire un servizio quanto più sicuro possibile per i clienti, i partner, i fattorini e la cittadinanza in generale. A tal fine abbiamo individuato, insieme ai nostri partner e in ossequio alle disposizioni delle autorità e del Ministero della salute, una serie di precise misure operative in grado di salvaguardare la sicurezza di tutte le persone che vengono coinvolte più o meno direttamente nella nostra attività.

Tra queste, si segnala in primis la consegna contactless (priva di contatto), ma anche l'osservanza di scrupolose linee guida su come gestire i vari step operativi -dalla presa dell'ordine, al trasporto, al pagamento- e di rigorose norme igienico- sanitarie, sia per i partner che per i fattorini.

Come si effettua l'ordine?

CocaiExpress, ad oggi, offre due piattaforme di prenotazione:

Tramite App: scaricabile sugli store di Google Play e App Store.

Tramite Sito Web: attraverso la procedura guidata che trovi sul nostro sito.

In fase d'ordine si può scegliere la modalità di ritiro in autonomia "ritiro presso il ristorante" o la "consegna a domicilio" effettuata da un Cocai Runner.

Ritiro presso il ristorante: L'ordine, una volta confermato, viene preso in carico dal ristorante/attività che provvederà ad evaderlo per l'orario di ritiro accordato.

Consegna a domicilio: Quando l'ordine viene accettato e inserito nella scaletta delle consegne, il ristorante lo prepara e lo confeziona. Appena l'ordine è pronto, un nostro Cocai Runner lo porta all'indirizzo indicato all'interno della borsa termica adibita al trasporto.

Non sono capace di effettuare un ordine tramite app o sito web, come faccio?

CocaiExpress ha un recapito telefonico preferenziale per le persone che non hanno la possibilità di ordinare da soli il recapito telefonico è +39 3314624520. Questo numero è a disposizione delle persone con difficoltà tecnologiche dalle 11:30 alle 13:30 e dalle 18:30 alle 21:30. Potete quindi metterlo a disposizione dei vostri nonni, zii ecc!

Quali sono gli orari previsti per gli ordini e le consegne?

È possibile effettuare un ordine tramite l'app in qualsiasi orario e giorno della settimana. In fase di inserimento è possibile selezionare la data e l'ora di consegna desiderata tenendo conto degli orari e delle tempistiche di preparazione presenti sulla scheda del negozio. Sarà il negozio stesso che confermerà tale orario, lo modificherà leggermente o in caso di problemi, comunicherà a Cocai, che a sua volta entrerà quanto prima in contatto con il cliente ordinante.

Per quanto riguarda i prodotti non espressi, le modalità e gli orari di consegna avranno caratteristiche specifiche del caso.

Che tipi di pagamento vengono accettati?

I pagamenti possono avvenire in due modalità, in contanti al fattorino oppure in contactless con carta di credito direttamente dal nostro sito o dalla nostra App. Si prega di consegnare l'importo al fattorino quanto più vicino possibile alla cifra dovuta.

Bisogna lasciare la mancia?

Lasciare la mancia è una tua scelta. Sappi comunque che le mance ricevute dai nostri CocaiRunners vanno ad arrotondare le loro entrate. Ricorda inoltre che i T-Rex si sono estinti 60 milioni di anni fa, in teoria. 🦖

C'è un ordine minimo?

Quella di indicare un ordine minimo è una scelta dell'attività e viene indicata nella pagina del relativo ristorante. In particolare, il valore minimo d'ordine è visibile nella sezione superiore del ristorante, al di sotto dei valori di tempo di consegna, apprezzamento e costo.

Come viene confezionato il cibo?

Il confezionamento delle pietanze dipende dalla tipologia di cibo ed è una fase di esclusiva competenza del ristorante. I Cocai Runners non entrano mai in contatto con il cibo. I nostri partners, ad ogni modo, si impegnano ad utilizzare modalità e materiali in grado di garantire il mantenimento della giusta temperatura il più a lungo possibile.

Come si fa a sapere a che punto è l'ordine, se c'è un ritardo?

Lo stato di un ordine si articola in quattro fasi.

Nel momento in cui l'utente effettua l'ordine, l'esercente riceverà una notifica "nuovo ordine" e lo stato di esso sarà "EFFETTUATO".

L'esercente avrà facoltà di confermare o di rifiutare l'ordine.

Una volta che l'ordine viene accettato dall'esercente, cambierà di stato passando in "CONFERMATO".

Qui vi possono essere due diramazioni: l'ordine diventa pronto, ma il runner non è ancora arrivato sul posto (Stato PRONTO, in attesa del runner), oppure il runner può già essere arrivato ed è in attesa del ritiro (Stato RUNNER IN ATTESA PER IL RITIRO).

Nel momento in cui l'ordine viene ritirato, il suo stato cambierà in "IN CONSEGNA".

La responsabilità del servizio di CocaiExpress comincia nel momento in cui l'ordine viene ritirato e finisce nel momento in cui viene consegnato.

Ogni cambio di stato verrà notificato via mail all'utente.

Gli imprevisti con CocaiExpress sono molto rari, ma se ci rendiamo conto che potrebbe esserci un ritardo, ci metteremo in contatto con te. Cocai Express garantisce gli standard del servizio a prescindere da ritardi nella preparazione dell'ordine: nel momento in cui un nostro CocaiRunner prende in carico la consegna, il tempo di evasione dell'ordine è garantito.

Come ci si regola in caso di allergie?

Se sai di avere qualche allergia e vuoi maggiori informazioni relativamente agli ingredienti di qualche piatto indicato nei vari menù disponibili, sono presenti alcune icone indicanti gli allergeni del prodotto. La lista degli allergeni è presente sotto forma di icone all'interno della

schermata di scelta dei prodotti e all'interno della scheda del prodotto, al click vengono fornite maggiori informazioni.

A chi si può chiedere la fattura dell'ordine?

Per la richiesta di una fattura per quanto riguarda l'importo dell'ordine escluso il costo di consegna devi contattare direttamente il ristorante contestualmente alla conferma d'ordine. Per la richiesta di una fattura dell'importo di costo di consegna contattare Cocai Express tramite e-mail al seguente indirizzo: info@cocaiexpress.com
A breve la implementeremo dentro l'App.

Posso regalare un ordine?

Con Cocai Express puoi far recapitare a chi vuoi il suo piatto o il suo vino preferito. Basta impostare l'indirizzo della persona a cui vuoi regalare un ordine e pagare con la tua carta di credito. Se per caso hai esigenze particolari scrivilo fra le note, siamo romantici!

Come si fa a lasciarci un feedback?

Vai sulla nostra pagina Facebook o Instagram (@cocaiexpress) e lascia una tua recensione! Puoi anche condividere foto o video del tuo ordine e taggarci, anche sulle stories! Puoi inoltre valutarci nella pagina dello store da cui hai scaricato l'applicazione. Le valutazioni e le interazioni con i clienti sono per noi uno strumento importante per crescere in efficienza e qualità del servizio!

Come posso valutare il servizio?

All'accesso successivo rispetto all'ultimo ordine, verrà visualizzata una pagina in cui valutare il servizio di consegna (Cocai) e il servizio offerto dall'attività (Partner).

Quali sono i costi di consegna?

I costi di consegna vengono calcolati in base al tempo di percorrenza richiesto per l'evasione dell'ordine in oggetto. Le consegne sono effettuabili in tutto il centro storico di Venezia. I costi di consegna partono da 2,90€ fino ad un massimo di 9,90€. Prima di effettuare un ordine si possono visionare i costi di consegna dei ristoranti nella pagina dettagliata di un singolo ristorante. Viene inoltre visualizzato nel riepilogo ordine, prima di consegnare il pagamento.

Non riesco ad inserire l'indirizzo, che faccio?

Ricontrolla bene di avere inserito l'indirizzo corretto, ricordando che a Venezia si cerca con Sestiere (Santa Croce, Cannaregio, San Marco, San polo, Castello, Dorsoduro) e il numero civico. Abbiamo inoltre inserito tra i sestieri Giudecca, Saccafisola e Sant'Elena. Vi ricordiamo che nelle ultime due eventualità (Saccafisola e Sant'Elena) è obbligatorio l'inserimento della via/calle. Nel caso di ripetuti errori in fase di inserimento, vi invitiamo di contattare il servizio apposito di Cocai per gli indirizzi al numero +39 3314624520 ;

Come faccio a diventare un ristorante Partner di Cocai Express?

A questo link cocaiexpress.com/diventa-partner trovi il modulo apposito da inviare al nostro team che revisionerà la richiesta della tua attività e ti risponderà il più presto possibile!

Come faccio a diventare un Cocai Runner?

A questo link cocaipress.com/diventa-runner trovi il modulo apposito da inviare al nostro team che revisionerà la tua richiesta e ti risponderà il più presto possibile!