



PREGUNTAS FRECUENTES

Octubre de 2023



Contenido

1. ¿Qué es Algeciras Market?.....	4
2. ¿Necesito registrarme para poder comprar?	4
3. ¿Cómo puedo buscar productos?	4
4. ¿Cómo puedo añadir un producto al carrito?	4
5. ¿Qué hago si tengo una duda con un producto antes de comprarlo?.....	4
6. ¿Puedo hacer mi pedido por teléfono?.....	5
7. ¿Desde dónde puedo realizar la compra?.....	5
8. ¿Hay un pedido mínimo?	5
9. ¿Cómo especifico los detalles de un producto personalizado?	5
10. ¿Cómo pido una forma de preparación distinta a la que se me ofrece?	5
11. ¿Es seguro comprar en Algeciras Market?.....	6
12. ¿Qué formas de pago se aceptan?	6
13. ¿Cómo finalizo mi compra?	6
14. ¿Por qué pedimos una autorización adicional del 10% sobre el importe de tu compra?	6
15. Tramité un pedido cuando el comercio ya estaba cerrado. ¿Cómo puedo asegurarme de que ha sido recibido?	7
16. ¿Puedo cancelar el servicio o modificar el pedido?.....	7
17. ¿Cómo puedo conocer el estado de mi pedido?	7
18. ¿Cuáles son las opciones de envío?	8
19. ¿Cuál es el horario de entrega?.....	8
20. ¿Cuáles son los gastos de envío?	9
21. ¿Pueden enviarse bebidas alcohólicas?	10
22. ¿Qué hago si finalmente no puedo estar en mi domicilio a la hora de entrega?.....	10
23. ¿Qué hago si no me han entregado el pedido en la franja horaria que me correspondía?.....	10



24. ¿Quién entrega los productos?	10
25. ¿Cómo se guardan los productos para que me lleguen bien a casa?	11
26. ¿Cómo puedo solicitar una devolución?	11
27. ¿Qué coste tiene la devolución?.....	11
28. ¿Cómo tengo que proceder para tramitar una devolución?.....	12
29. ¿Cuándo se realizará el reembolso?	12
30. Tengo una duda. ¿Dónde puedo resolverla?	12



1. ¿Qué es Algeciras Market?

Algeciras Market es un espacio online de venta, visibilización y promoción del pequeño comercio del Barrio de la Caridad y Mercado de abastos Ingeniero Torroja. A través del enlace web <https://algecirasmarket.com> podrás acceder a los diferentes comercios que tienen habilitada la venta online, consultar sus catálogos de productos y precios, y añadir los productos a tu carrito. Podrás comprar productos de los diferentes comercios y recibirlo todo en un envío unificado.

2. ¿Necesito registrarme para poder comprar?

Puedes realizar compras sin registrarte, pero tener una cuenta en Algeciras Market tiene muchas ventajas. Dispondrás de un área privada en la que podrás hacer seguimiento de tus pedidos, ver el histórico de tus pedidos y mucho más. Cuando realices tu primera compra, la plataforma te ofrecerá la posibilidad de crear una cuenta de forma automática.

3. ¿Cómo puedo buscar productos?

La búsqueda de productos en Algeciras Market es un proceso muy sencillo. Puedes buscar por las diferentes categorías de productos que encontrarás en la pantalla de inicio o utilizar el buscador de la parte superior, que permite realizar búsquedas tanto por producto como por comercio.

Si deseas buscar los productos de un comercio en concreto, puedes utilizar el buscador antes mencionado o clicar en la sección "Mercado de Abastos de Algeciras" y/o "Comercios del Barrio de la Caridad" de la pantalla de inicio, y encontrarás todos sus productos disponibles.

4. ¿Cómo puedo añadir un producto al carrito?

Añadir nuevos productos a tu carrito es muy sencillo. En cada ficha de producto está disponible la opción "Añadir al carrito". Por cada artículo deberás seleccionar el número de unidades o el peso del producto que deseas comprar.

5. ¿Qué hago si tengo una duda con un producto antes de comprarlo?



Simplemente llama al comercio al que vas a pedirle el producto. Podrás ver su teléfono en el perfil del comercio dentro de la plataforma. Recuerda que esta llamada será sólo informativa, y cualquier cambio en el pedido deberás hacerlo directamente en la web.

6. ¿Puedo hacer mi pedido por teléfono?

No. Podrás consultar tus dudas vía telefónica o vía mail con el comercio que desees o con el teléfono de la Oficina de Información de Algeciras Market, pero tendrás que formalizar tu compra a través de la plataforma web.

7. ¿Desde dónde puedo realizar la compra?

Los pedidos pueden realizarse desde cualquier parte del mundo, pero tu pedido únicamente podrá recogerse en la propia tienda en Algeciras (opción 1: recogida en tienda) o enviar a domicilio en Algeciras (opción 2: envío a domicilio).

8. ¿Hay un pedido mínimo?

No, no lo hay.

9. ¿Cómo especifico los detalles de un producto personalizado?

Cabe la posibilidad de que algunos comercios de Algeciras Market vendan productos personalizados. Al clicar en "Finalizar mi compra", encontrarás un campo denominado "Notas del pedido". En ese recuadro deberás especificar los detalles de tu producto.

10. ¿Cómo pido una forma de preparación distinta a la que se me ofrece?

Al clicar en "Finalizar compra", aparecerá un cuadro de texto denominado "Notas del pedido", donde podrás trasladarle tus comentarios a la persona vendedora, tal y como harías en el propio mercado



o comercio. El vendedor tomará nota de tus observaciones y preparará la compra a tu gusto, salvo que no pueda seguir tus instrucciones, poniéndose en contacto contigo con el objetivo de buscar una alternativa a la situación.

11. ¿Es seguro comprar en Algeciras Market?

Comprar en Algeciras Market es completamente seguro. Los pagos se realizan a través de una pasarela de pago con todas las garantías de seguridad. Asimismo, cuenta con el protocolo HTTPS, también conocido como certificado SSL, que sirve para la garantizar la transferencia de datos personales de forma segura y encriptada.

12. ¿Qué formas de pago se aceptan?

Podrás pagar tus compras en Algeciras Market con tarjeta de débito o de crédito, siendo válidas Visa y MasterCard.

13. ¿Cómo finalizo mi compra?

En la parte superior derecha de la pantalla verás el icono de "Mi carrito", donde podrás consultar los artículos que has añadido al mismo. Cuando tengas todos los productos que quieres adquirir en la cesta, pulsa el botón "Finalizar compra" para iniciar el proceso de pago.

Si es tu primera compra o no tienes un usuario creado, deberás rellenar todos los campos del formulario, con información acerca de envío y facturación.

Si ya cuentas con un usuario, deberás iniciar sesión con el e-mail con el que te diste de alta y tu contraseña, y únicamente deberás completar los datos que te solicite el formulario.

14. ¿Por qué pedimos una autorización adicional del 10% sobre el importe de tu compra?

Comprar en Algeciras Market es como comprar presencialmente en cualquier comercio: puedes pedir una lubina de 1kg, pero no todas las lubinas pesan igual, por lo que, si bien el precio del kilogramo no varía, el peso real del producto sí cambiará ligeramente el importe final del pedido. En



este sentido, cuando hayas confirmado tu pedido y completes el pago, deberás autorizar a Algeciras Market a cobrarte el importe inicial, más un recargo adicional del 10%, ya que el importe final del mismo puede variar debido a los productos vendidos al peso.

De esta forma, en caso de que el precio definitivo de tu pedido sea ligeramente superior al precio del encargo (por incluir producto al peso), contaremos ya con tu autorización, como nos obliga la normativa (Real Decreto-ley de 19/2018 y la Directiva (EU) 2015/2366). El cobro se efectuará aplicando este 10% y se procederá a la devolución del importe adicional cobrado tan pronto como el comercio complete el pedido y esté listo para su entrega.

15. Tramité un pedido cuando el comercio ya estaba cerrado. ¿Cómo puedo asegurarme de que ha sido recibido?

Si has recibido un mail de confirmación de pedido es que ya está confirmada tu compra. En cuanto el comercio abra, lo preparará. Si llegara a faltar algún producto que pediste o haya un cambio de precio, la persona vendedora se pondrá en contacto contigo.

16. ¿Puedo cancelar el servicio o modificar el pedido?

Te recomendamos revisar bien todo el pedido antes de hacer el pago, ya que el sistema no nos permite modificar ni cancelarlo posteriormente.

Esta circunstancia sería tratada como una devolución, por lo que te aconsejamos que te dirijas a las preguntas 26 – 29 de este mismo documento.

17. ¿Cómo puedo conocer el estado de mi pedido?

La plataforma manda un email cuando realizas un pedido a modo de confirmación y otro cuando está listo para su recogida en tienda o ha sido enviado. También cuando solicitas una devolución y cuando el comercio la aprueba. Por lo tanto, estarás al tanto de los movimientos de tu pedido en todo momento.



18. ¿Cuáles son las opciones de envío?

Los productos adquiridos a través de Algeciras Market se pueden recoger en el propio comercio o enviar a domicilio, siempre y cuando el domicilio se ubique en la ciudad de Algeciras. Es decir, **los pedidos no se enviarán fuera de Algeciras**; lamentablemente todavía nuestro reparto no llega más lejos. Durante el trámite de tu pedido, podrás elegir si deseas recoger el pedido en tienda o si prefieres que te lo envíen a domicilio.

Si realizas un pedido multitienda y seleccionas como método de entrega la recogida en tienda, deberás dirigirte a cada comercio en busca del producto que hayas comprado. El envío a domicilio, por el contrario, es unificado, por lo que recibirás todos tus productos juntos.

En caso de que uno de los artículos sea exclusivo de recogida en tienda, todo el pedido deberá recogerse en la propia tienda. Lo mismo ocurre con el envío a domicilio. Cada pedido debe tener una única forma de entrega. En caso de querer combinar productos, deberás hacer dos pedidos diferentes.

19. ¿Cuál es el horario de entrega?

Podrás acceder a la web para comprar productos las 24 horas de los 365 días del año.

Cuando la entrega se realice a través de **envío a domicilio**, el horario para las entregas será el siguiente:

DE LUNES A VIERNES (excepto festivos)		
Si el comprador realiza el pedido antes de las 10:00	Se entrega el mismo día	El pedido será entregado entre las 12:00 y las 14:00
Si el comprador realiza el pedido entre las 10:00 y las 14:00	Se entrega el mismo día	El pedido será entregado entre las 17:00 y las 19:00
Si el comprador realiza el pedido a partir de las 14:00	Se entrega al día siguiente en el primer tramo de reparto	El pedido será entregado entre las 12:00 y las 14:00

*Según disponibilidad logística.



SÁBADO (excepto festivos)		
Si realizas tu pedido antes de las 10:00	Se entrega el mismo día	El pedido será entregado entre las 12:00 y las 14:00
Si realizas tu pedido a partir de las 10:00	Se entrega el lunes o el siguiente día hábil en el primer tramo de reparto	El pedido será entregado entre las 12:00 y las 14:00

*Según disponibilidad logística.

Si bien Algeciras Market se rige por estos tramos horarios automáticamente, te ofrecemos la opción de realizar tu pedido en el día y entregártelo cuando tú elijas. Esto es, a través del recuadro INFORMACIÓN ADICIONAL “Notas del pedido” que encontrarás al finalizar la compra, podrás indicar el tramo y día en el que quieres recibir tu pedido con el objetivo de asegurar que haya alguien en el domicilio en el momento de la entrega.

Cuando la entrega se realice en el **establecimiento físico del comercio**, el horario para la recogida en tienda será el siguiente:

DE LUNES A SÁBADO (excepto festivos)	
Si el comprador realiza el pedido hoy dentro del horario de apertura del comercio*	El pedido podrá recogerse en el mismo día en horario de apertura del comercio
Si el comprador realiza el pedido hoy fuera del horario de apertura del comercio	El pedido podrá recogerse al día siguiente en horario de apertura del comercio
Si el comprador realiza el pedido hoy dentro de o fuera del horario de apertura del comercio, pero indica un día y hora específicos en “Notas del pedido”	El pedido podrá recogerse en el día y hora señalados en “Notas del pedido”

***Nota importante:** Consultar el horario de apertura de cada comercio en su página propia dentro de Algeciras Market.

Una vez el comercio tenga preparado el pedido, lo marcará como completado en la plataforma, lo que enviará automáticamente un correo electrónico al comprador avisándole de que su pedido está listo para recoger en tienda.

20. ¿Cuáles son los gastos de envío?

Puedes elegir la opción de recogida en tienda (gratuita) o la entrega a domicilio. Los gastos de envío para entrega a domicilio incluyen el IVA y son los siguientes:



- Pedidos hasta 30kg → 5,99€

Recuerda que podrás comprar en todos los comercios de cada mercado pagando un solo envío.

21. ¿Pueden enviarse bebidas alcohólicas?

Las bebidas alcohólicas se podrán servir única y exclusivamente a clientes mayores de edad. Se puede ver más información en las *Bases para la Participación en Algeciras Market*.

22. ¿Qué hago si finalmente no puedo estar en mi domicilio a la hora de entrega?

Llámanos cuanto antes, para ver si podemos solucionarlo. Si estamos dentro del horario de servicio (de lunes a viernes de 9h a 18h, salvo festivos) te atenderemos en el 609098353. Si no estamos dentro de este horario, el repartidor te llamará cuando llegue a tu domicilio, y podrás autorizarle a que te deje la compra en el rellano o en casa de un vecino (si es en el mismo edificio).

23. ¿Qué hago si no me han entregado el pedido en la franja horaria que me correspondía?

Esperamos que no te pase nunca, y si ocurre, esperamos poder resolverlo en un horario alternativo. Llámanos al 609098353 (de lunes a viernes de 9h a 18h, salvo festivos) o escríbenos un email a info@algecirasmarket.com comentándonos tu circunstancia e indicándonos tu nombre y número de pedido.

24. ¿Quién entrega los productos?

Nos aseguramos de contar con el mejor servicio de mensajería para que tus pedidos lleguen en perfecto estado y en el horario solicitado. Contamos con el Grupo Logístico Mellado, empresa de Algeciras experta en logística con muchos años de experiencia en el mundo de las entregas, por lo que no sólo garantizamos el mejor servicio, también fomentamos el empleo y el desarrollo local de nuestra ciudad.

25. ¿Cómo se guardan los productos para que me lleguen bien a casa?

En Algeciras Market, preparamos los pedidos poco antes de que salgan hacia tu casa y los mantenemos en espacios refrigerados diferenciados según la tipología de producto, en caso de ser necesario, con el fin de cumplir con las condiciones sanitarias y de higiene correspondientes, así como de mantener tus productos en perfecto estado. Además, definimos las rutas de reparto previamente para que te llegue lo antes posible.

26. ¿Cómo puedo solicitar una devolución?

Cuentas con **14 días (naturales) desde la entrega del producto** para solicitar la devolución de un artículo con el que no estés satisfecho. Todos los artículos que desees devolver tienen que estar en el mismo estado en que se entregaron, con el embalaje original y etiquetas.

A la hora de hacer una devolución, de acuerdo con lo establecido en la legislación aplicable en materia de Consumidores y Usuarios, deberás tener en cuenta lo siguiente:

- No se admitirán devoluciones de artículos que puedan deteriorarse o caducar con rapidez
- No se admitirán devoluciones de artículos confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados
- No se admitirán devoluciones de artículos precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene y que hayan sido desprecintados tras la entrega
- No se admitirán devoluciones de artículos que después de su entrega y teniendo en cuenta su naturaleza se hayan mezclado de forma indisoluble con otros bienes
- No se admitirán devoluciones de artículos que hayan sido modificados o utilizados. Únicamente se admitirán devoluciones en artículos que estén en su embalaje original, no habiendo sido abiertos, probados ni manipulados

27. ¿Qué coste tiene la devolución?

Las devoluciones que se realicen mediante empresa de mensajería tienen un coste de 5,99€ por envío y será asumido por el comprador. Por el contrario, las devoluciones que se hagan en el propio comercio no tendrán coste alguno.

28. ¿Cómo tengo que proceder para tramitar una devolución?

El proceso de devolución es muy sencillo. Si deseas devolver alguno de los productos adquiridos en nuestra plataforma, ve al panel de tus pedidos en tu área privada. Ve al pedido que desees devolver y pulsa en la opción "Reembolso".

En la nueva página que se abre, selecciona la opción de reembolso que mejor se ajuste a tus necesidades: total o parcial. En el caso del reembolso parcial, deberás elegir qué producto deseas devolver y cuántas unidades del mismo.

Si has realizado la compra como usuario invitado, ponte en contacto con nosotros en el siguiente número de teléfono 609098353 y lo gestionaremos directamente.

Para proceder a la devolución del producto, si has recogido tu pedido en tienda, deberás devolverlo de la misma manera. En el caso de los envíos a domicilio, podrás entregar tu producto directamente en tienda o proceder al envío por mensajería: los mensajeros recogerán el artículo en tu domicilio y lo entregarán en el comercio correspondiente.

29. ¿Cuándo se realizará el reembolso?

Una vez el comercio ha comprobado que el producto está en perfecto estado y acepta la devolución, procederemos a realizar el reembolso en un plazo máximo de 7 días hábiles.

30. Tengo una duda. ¿Dónde puedo resolverla?

En caso de que tengas algún problema puedes contactar con la Oficina de Información de Algeciras Market por medio del correo electrónico info@algecirasmarket.com o a través del teléfono 609098353 de lunes a viernes de 9h a 18h, salvo festivos.