

Переходим в Аккаунт → Помощь

Первый экран

Виджет сверху

Зависит от статуса заказа

1. Активный заказ, не доставлен

<p>Где мой заказ</p> <p>Ответ 1:</p> <p>Ваш заказ ещё не принят рестораном. Мы уже звоним ему, чтобы еда приехала к вам как можно скорее</p> <p>Ответ 2:</p> <p>Ресторан уже готовит ваш заказ — его привезут к ЧЧ:ММ</p> <p>Ответ 3:</p> <p>Курьер уже забрал заказ. Будет к ЧЧ:ММ</p>	<p>Изменить состав</p> <p>Для ресторанов</p> <p>Статус: Заказ готовят</p> <p>Выберите, что хотите изменить</p> <p><i>Кнопка: Добавить блюдо</i></p> <p>К сожалению, добавить блюдо уже не получится. Но вы можете оформить второй заказ — его постараются привезти вместе с первым</p> <p><i>Кнопка: Удалить блюдо</i></p> <p>Ресторан уже начал готовить ваш заказ — к сожалению, его уже нельзя изменить</p> <p><i>Кнопка: Передать комментарий ресторану</i></p> <p>Напишите, что нужно передать — ресторан постарается учесть</p>	<p>Отменить заказ</p> <p>Если ресторан не принял заказ:</p> <p>Расскажите почему решили отменить заказ — так мы будем знать, над чем стоит работать</p> <p>Если ресторан принял заказ:</p> <p>Ваш заказ уже начали готовить. Вы всё ещё можете его отменить, но без возврата денег. Они уйдут ресторану, чтобы компенсировать расходы на подготовку блюд. Готовы отменить заказ?</p> <p><i>Кнопка: Да</i></p> <p>Расскажите почему решили отменить заказ — так мы будем знать, над чем стоит работать</p> <p><i>Кнопка: Нет</i></p> <p>Принято! Ваша еда уже скоро приедет к вам</p> <p>Доставка:</p>	<p>Другое</p> <p>Мы рады любой обратной связи от вас. Расскажите, чем хотите поделиться</p>
--	---	--	---

	<p>все ваши комментарии</p> <p>Для магазинов</p> <p><i>Кнопка: Добавить товар</i></p> <p>К сожалению, добавить товар уже не получится. Но вы можете оформить второй заказ — его постараются привезти вместе с первым</p> <p><i>Кнопка: Удалить товар</i></p> <p>Магазин уже начал собирать ваш заказ — к сожалению, его уже нельзя изменить</p> <p><i>Кнопка: Передать комментарий магазину</i></p> <p>Напишите, что нужно передать — магазин постарается учесть все ваши комментарии</p> <p>Статус заказа: Доставка</p> <p>Для ресторанов и магазинов</p> <p>Курьер уже забрал ваш заказ — к сожалению, его уже не получится изменить</p>	<p>Курьер уже забрал ваш заказ. Вы всё ещё можете его отменить, но без возврата денег. Они уйдут ресторану, чтобы компенсировать расходы на подготовку блюд. Готовы отменить заказ?</p> <p><i>Кнопка: Да</i></p> <p>Расскажите почему решили отменить заказ — так мы будем знать, над чем стоит работать</p> <p><i>Кнопка: Нет</i></p> <p>Принято! Ваша еда уже скоро приедет к вам</p>	
--	---	---	--

2. Активный заказ, доставлен + завершённый сутки (везде должно быть эмпатично)

<p>Заказ не доставили</p> <p>Курьеры всегда стараются доставить заказ вовремя, но иногда что-то может помешать. Подождите ещё 5-10 минут — если заказ так и не привезут, напишите нам. Мы обязательно разберёмся</p>	<p>Привезли не всё</p> <p>Расскажите, что забыли положить в заказ. Мы обязательно разберёмся и вернём деньги за те товары, которых не хватает</p>	<p>С содержимым заказа что-то не так (а давай тут как-то сформулируем, что не с заказом, а с товарами (можно два разных текста для ритейла и ресторанов), тут должно быть что-то про протухшие помидоры или пролитый суп)</p> <p>Нам очень жаль, что так получилось. Расскажите, что именно не так — и прикрепите фотографию. Так мы сможем разобраться гораздо быстрее</p>	<p>Привезли не мой заказ</p> <p>Нам очень жаль, что так получилось. Чтобы мы могли быстрее разобраться, пришлите фотографию того, что доставили вам.</p>	<p>Другое</p> <p>Мы рады любой обратной связи от вас. Расскажите, чем хотите поделиться</p>
--	---	---	--	---

3. Активный заказ, клиент не забрал заказ — самовывоз

<p>Узнать, когда можно забрать</p> <p>Ресторан ещё готовит ваш заказ. Вы сможете забрать его в ЧЧ:ММ</p> <p>Ваш заказ ещё не принят рестораном. Мы</p>	<p>Изменить состав</p> <p>Для ресторанов</p> <p>Статус: Заказ готовят</p> <p>Выберите, что хотите изменить</p> <p>Кнопка: Добавить блюдо</p>	<p>Отменить заказ</p> <p>Если ресторан не принял заказ:</p> <p>Расскажите почему решили отменить заказ — так мы будем знать, над чем стоит работать</p>	<p>Другое</p> <p>Мы рады любой обратной связи от вас. Расскажите, чем хотите поделиться</p>
--	--	---	---

<p>уже звоним ему, чтобы вы смогли забрать еду как можно скорее</p> <p>Ваш заказ уже готов — можно забирать</p>	<p>К сожалению, добавить блюдо уже не получится. Но вы можете оформить второй заказ — его постараются приготовить вместе с первым, чтобы вы могли забрать сразу оба</p> <p>Кнопка: Удалить блюдо</p> <p>Ресторан уже начал готовить ваш заказ — к сожалению, его уже нельзя изменить</p> <p>Кнопка: Передать комментарий ресторану</p> <p>Напишите, что нужно передать — ресторан постарается учесть все ваши комментарии</p> <p>Для магазинов</p> <p>Кнопка: Добавить товар</p> <p>К сожалению, добавить товар уже не получится. Но вы можете оформить второй заказ — его постараются собрать вместе с первым</p> <p>Кнопка: Удалить товар</p> <p>Магазин уже начал собирать ваш заказ</p>	<p>Если ресторан принял заказ:</p> <p>Ваш заказ уже начали готовить. Вы всё ещё можете его отменить, но без возврата денег. Они уйдут ресторану, чтобы компенсировать расходы на подготовку блюд. Готовы отменить заказ?</p> <p>Кнопка: Да</p> <p>Расскажите почему решили отменить заказ — так мы будем знать, над чем стоит работать</p> <p>Кнопка: Нет</p> <p>Принято! Скоро вы сможете забрать свой заказ</p>	
---	---	---	--

	<p>— к сожалению, его уже нельзя изменить</p> <p>Кнопка: Передать комментарий магазину</p> <p>Напишите, что нужно передать — магазин постарается учесть все ваши комментарии</p>		
--	--	--	--

4. Активный заказ, клиент забрал +завершённый сутки — самовывоз

Чего-то не хватает	С заказом что-то не так	Выдали не мой заказ	Другое
Расскажите, что забыли положить в заказ. Мы обязательно разберёмся и вернём деньги за те товары, которых не хватает	Нам очень жаль, что так получилось. Расскажите, что именно не так — и прикрепите фотографию. Так мы сможем разобраться гораздо быстрее	Нам очень жаль, что так получилось. Чтобы мы могли быстрее разобраться, пришлите фотографию того, что вам отдали.	Мы рады любой обратной связи от вас. Расскажите, чем хотите поделиться

5. Отменённый

Узнать, почему отменили тут возьмем тексты с трекинга	Узнать про возврат денег
--	--------------------------

Сейчас он выглядит так:

11:37

LTE



Чем вам помочь?

Оплата и промокоды

Вопрос по оплате или применению промокода?
Давайте поможем



Вопрос не по заказу

Какой у вас вопрос? Мы обязательно поможем



Чем вам помочь?

Оплата и промокоды // Деньги и скидки // Деньги и промокоды

Разобраться с картами, скидками и стоимостью заказа // Всё о картах, деньгах и скидках

Сотрудничество и пожелания // Обо всём остальном // Другие важные моменты

Стать курьером, партнёром или дать обратную связь // Для нестандартных вопросов

Если перешли в «Оплата и промокоды»



Оплата и промокоды

Где посмотреть мои карты? >

Не проходит оплата >

Как применить промокод? >

Почему может меняться финальная стоимость заказа? >

Другой вопрос >

Где посмотреть мои карты, удалить или добавить новую?

Дадим простую инструкцию

Текст, который открывается при клике на вопрос:

Все добавленные карты есть в вашем аккаунте [Яндекс ID](#):

- чтобы отвязать карту, нажмите справа от неё кнопку «Отвязать»;
- чтобы привязать, выберите «Привязать новую карту», заполните реквизиты и нажмите «Привязать».

Не получается оплатить заказ

Расскажем, в чём может быть дело

Текст, который открывается при клике на вопрос:

Проверьте:

- корректно ли указаны реквизиты;
- не заблокирована ли карта;
- хватает ли на ней денег и есть ли лимит на траты, мешающий покупке.

Если с этим всё в порядке — сообщите нам

Как применить промокод?

Подскажем, где живут скидки и как они работают

Текст, который открывается при клике на вопрос:

Ваши личные промокоды хранятся в разделе «Промокоды». У каждого из них может быть своё условие применения — например, минимальная сумма заказа. Его можно посмотреть, нажав на нужную скидку. А ещё бывают отдельные промокоды на страницах ресторанов и магазинов — их условия прописаны там

Почему может меняться финальная стоимость заказа?

Разберёмся, с чем это связано

Текст, который открывается при клике на вопрос:

Иногда итоговая стоимость заказа может стать больше или меньше, чем вы планировали. Это связано с товарами, которые продаются на развес. Например, 930 грамм сладких томатов будут стоить дешевле, если изначально вы добавили в корзину килограмм

Другой вопрос

Решим его вместе

Не открывается текст по клику, переход в мессенджер

Если перешли в «Вопрос не по заказу»

14:54 ↗

📶 LTE 🔋



Вопрос не по заказу

Хочу стать курьером >

Хочу стать партнёром >

Вопрос по работе приложения или сайта >

У меня есть обратная связь >

Другой вопрос >



Хочу стать курьером

Расскажем, как это сделать

Текст, который открывается при клике на вопрос:

Переходите на специальный [сайт](#) — там есть вся нужная информация

Хочу стать партнёром

Подскажем, где оставить заявку

Текст, который открывается при клике на вопрос:

Оставьте заявку на [нашем сайте](#), и мы с вами свяжемся

Не нравится, как работает сайт или приложение // Хочу сообщить об ошибке в работе сайта или приложения

Расскажите, что пошло не так

Текст, который открывается при клике на вопрос:

Чтобы приложение было максимально удобным для вас, лучше обновлять его до последней версии. Это можно сделать [тут](#). Если не помогло — напишите нам и приложите скриншоты с описанием того, что работает не так

У меня есть обратная связь

Если хотите нас похвалить или поругать

Не открывается текст по клику, переход в мессенджер

Другой вопрос

Разберёмся и с ним

Не открывается текст по клику, переход в мессенджер