

FAQ BACIO em Dobro

Promoção e descontos

O Bacio em dobro tem cupom?

O Bacio em dobro não tem cupom, é um desconto aplicado automaticamente direto nos produtos.

A promoção do gelato em dobro está disponível apenas no app ou também nas lojas?

Sim, a promoção do gelato em dobro está disponível em todos canais.

Entrega e Retirada

Posso agendar a retirada do meu pedido após 21 horas?

Nosso limite de retirada é às 21:30. Caso haja alguma razão específica que impeça a retirada no mesmo dia, por favor, entre em contato conosco.

O aplicativo notifica quando o entregador chega ao local?

Sim, o aplicativo notifica assim que o entregador chega ao local de entrega. Quando o entregador estiver próximo ou já estiver no endereço indicado, você receberá uma notificação em seu celular. A notificação pode incluir detalhes como o nome do entregador, a descrição do veículo (caso aplicável) e a estimativa de tempo de chegada, dependendo do sistema do parceiro de entrega.

Por que não consigo acessar a promoção do dia do gelato em dobro em minha cidade pelo aplicativo?

Nossas lojas oferecem delivery, mas com raio de entregas limitado para assegurar e manter a qualidade dos gelatos. Acesse o app Bacio, iFood, Rappi e veja a disponibilidade de entrega na sua região.

Pagamento e Problemas no Pedido

O que fazer se estou enfrentando problemas ao finalizar o pagamento na promoção "gelato em dobro"?

Recomendamos que o realize o pagamento via Pix, ou vá até a loja física, ou, como última alternativa, efetue a compra através de plataformas parceiras, como iFood ou Rappi.

Fiz meu pedido há mais de uma hora e gostaria de saber sobre o horário de entrega que está em atraso.

Pedimos desculpas pelo atraso no seu pedido. Devido à alta demanda da promoção de hoje, os prazos de entrega podem ser um pouco maiores. Estamos comprometidos em resolver essa situação e garantir que você receba seu pedido o mais rápido possível.

Recebi uma mensagem da Uber, questionando o nome da loja. Tem alguma relação com o entregador do meu pedido?

Pedimos que, por favor, nos envie um print da mensagem que você recebeu da Uber, questionando o nome da loja. Dessa forma, conseguiremos verificar se há alguma relação.

Comprei pelo app, paguei pelo Pix e aparece como compra suspensa. Como proceder?

Se você já realizou o pagamento via Pix e está aparecendo como algum erro, pedimos que, por favor, verifique se o valor foi realmente debitado da sua conta. Caso o pagamento não tenha sido efetuado corretamente, tente reiniciar o aplicativo e realizar a ação novamente, pois o Pix tem um prazo de expiração, e pode ser que o sistema ainda não tenha registrado o pagamento dentro do tempo necessário. Se o problema persistir, por favor, nos envie mais detalhes (como o número do pedido e a confirmação do pagamento) para que possamos ajudar a resolver a situação o quanto antes.

Fiz o pedido, mas a plataforma de pagamento está em nome da Adyen. É normal?

Sim, é normal! A **Adyen** é a plataforma de transações financeiras parceira, responsável por processar os pagamentos de forma segura. Por isso, o nome da Adyen pode aparecer no extrato ou na confirmação de pagamento.

Quando recebo o estorno de um pedido que já foi cancelado?

É utilizado o mesmo método de pagamento escolhido por você. O prazo para que o estorno seja efetuado varia de acordo com a forma de pagamento que você utilizou para realizar o pedido:

- **Cartão de crédito:** devolução em até 24h, crédito pode levar até 2 faturas para aparecer.
- **Cartão de débito/pré-pago:** devolução em até 36h, valor disponível em até 30 dias.
- **Vale-refeição/alimentação:** devolução em até 48h; contatar a operadora se não aparecer.
- **PIX:** devolução em até 24h, disponível entre 1h e 24h.
- **App Nubank:** devolução em até 3 dias; contatar Nubank se não aparecer após esse prazo.

Quais são as regras de uso do giftcard? Existe a possibilidade de combinar valores?

Nosso aplicativo não possibilita ainda o pagamento dividido em dois cartões, mas em nossas lojas você poderá pagar com dois cartões diferentes, ou complementar o pagamento com seu gift card.

Problemas com o Pedido

Posso autorizar outra pessoa a retirar meu pedido?

Sim, é possível autorizar outra pessoa a retirar seu pedido, desde que você nos informe o nome completo do cliente que fez a compra, além dos número do pedido.

O que fazer se meu pedido veio com sabores e proporções erradas?

Lamentamos pelo equívoco em seu pedido. Queremos assegurar que estamos

comprometidos em solucionar essa situação da melhor maneira. Entre em contato com o WhatsApp +55 11 976975920 enviando por favor fotos do produto recebido, um print do seu pedido e nos informe a qual loja se refere.

Meu pedido chegou errado e não recebi resposta pelo WhatsApp. O que devo fazer?

Lamentamos pela falha no seu pedido e pela dificuldade em obter uma resposta pelo WhatsApp. Estamos enfrentando uma alta demanda, mas queremos assegurar que todos os problemas serão resolvidos ainda hoje.

Recebi apenas um pote em vez dos dois que pedi. Como posso resolver isso?

Lamentamos pelo equívoco em seu pedido, queremos assegurar que estamos totalmente comprometidos em solucionar essa situação da melhor maneira possível. Para nos auxiliar a compreender mais detalhadamente o ocorrido e implementar correções necessárias, por favor entre em contato com o WhatsApp +55 11 976975920.

Não recebi as casquinhas do meu pedido.

Lamentamos pelo equívoco, para realizarem correções, por favor entre em contato com o WhatsApp +55 11 976975920 e envie fotos do produto recebido, um print do seu pedido e informe a qual loja se refere. Para que possamos enviar o restante do pedido ou realizar o reembolso.

Fiz o pedido para retirar, mas mudei de ideia e quero a entrega, é possível?

Após o pedido ser efetuado para retirada, não conseguimos alterar a opção para entrega diretamente pelo sistema. No entanto, se você não conseguir prosseguir com a retirada, pedimos que entre em contato com o nosso suporte para realizar o cancelamento.

O que fazer se recebi uma mensagem de cancelamento de entrega ao fazer o pedido pelo aplicativo?

Envie as seguintes informações por WhatsApp, E-mail ou formulário no site:

Número do pedido:

Loja:

Por que meu pedido está marcado como retirado se ainda não fui buscar?

Gostaríamos de informar que, para garantir a máxima qualidade de nossos produtos, recomendamos que os pedidos sejam retirados dentro do prazo estabelecido no aplicativo. Recomendamos que retire seu pedido até às 21:30 na loja e caso enfrente qualquer dificuldade, por favor, entre em contato conosco.

Informações Gerais

Quais sabores contêm glúten?

Todos os nossos gelatos contêm traços de glúten. Mesmo que os ingredientes individuais de um determinado sabor não contenham glúten, existe a possibilidade de que traços desse alérgico estejam presentes devido ao compartilhamento de equipamentos e superfícies e por isso não recomendamos o consumo para pessoas alérgicas. Consulte nossa tabela nutricional [clikando aqui](#).

Preciso informar o número do pedido na retirada, é isso mesmo?

Sim, você precisa informar o nome completo, além do número do pedido. Essa informação é necessária para garantir que a retirada seja feita de forma correta e segura.

Estou tentando comprar o dia inteiro e não consigo, vou perder a oportunidade do desconto?

Entre em contato conosco e envie capturas de tela do erro ou qualquer outra informação adicional que possa nos ajudar a identificar a questão, também tente logar novamente no app.

Por que meu pedido foi redirecionado de uma loja para outra?

O redirecionamento do seu pedido de uma loja para outra ocorre devido à alta demanda em determinadas unidades. Para garantir que todos os pedidos sejam atendidos com a maior agilidade e eficiência possível, realizamos essa divisão de forma a otimizar o processo e evitar atrasos.

Receberei pontos pelo programa de fidelidade se meu pedido foi feito em promoção?

Sim, de acordo com o regulamento do programa, a cada R\$1 em compras que você faz em nossas lojas, ou delivery, você ganha 1 ponto no Clube Bacio.

Como posso corrigir um endereço antigo em meu pedido se não há opção de cancelamento ou alteração no app?

Não conseguimos alterá-lo no nosso sistema, pois o entregador utiliza esse endereço. Através do SAC é possível cancelar o pedido para que você possa pedir novamente. Lembre-se de atualizar o endereço de entrega antes de fazer o pedido, inserindo o endereço e o CEP no mesmo