

FAQS LAGOH COLLECT

¿Qué es Lagoh Collect?

Lagoh Collect es un servicio que Lagoh pone a la disposición de sus clientes para que puedan disfrutar de sus compras de una forma más cómoda. Esto significa que no tendrás que cargar con bolsas de compras o tener cuidado de ellas. Al solicitar el servicio el personal del centro recepcionará las compras realizadas en Lagoh el mismo día de solicitud del servicio para posteriormente trasladarlas al punto Lagoh Collect dónde podrás recogerlas en un mismo punto antes de marcharte del centro comercial.

¿Cómo solicito el servicio?

Solicitar el servicio Lagoh Collect es muy fácil. Simplemente sigue estos pasos:

- (1) Escanea el código QR que verás en el mostrador de los puntos de recogida Lagoh Collect para solicitar el servicio.
- (2) Rellena el formulario que aparecerá automáticamente en tu dispositivo móvil al escanear el código QR. Solo tienes que decirnos tu nombre, apellidos, (email) y número de bolsas que quieres que te llevemos al punto Lagoh Collect.
- (3) Dirígete al único punto de recogida de pedidos Lagoh Collect ubicado en bajada a planta -1 junto a Media Markt una vez hayas recibido el sms y/o email en el que te indica que tu pedido ya está listo para ser recogido.
- (4) Identifícate al personal del punto Lagoh Collect y muéstrales el sms/email en el que se te indica que tu pedido ya puede ser recogido.

¿Dónde están los puntos de entrega Lagoh Collect donde puedo dejar mis bolsas?

Hay tres puntos Lagoh Collect donde puedes dejar tus bolsas:

- En planta alta, zona central entre Zara y Pull&Bear
- En planta baja junto a la zona de descanso de Primark
- En la propia zona de consigna y entrega de pedidos ubicado en planta -1 junto a Media Markt.

¿Dónde está el punto de recogida de bolsas Lagoh Collect?

El punto Lagoh Collect al que tendrás que ir al finalizar tu jornada de compras para recoger tus bolsas está situado en el acceso al centro comercial situado en el nivel -1 de la zona de Mediamarkt, junto al ascensor.

¿Qué puedo pedir guardar en el servicio Lagoh Collect?

Puedes solicitar el servicio de recogida de cualquier producto que no sea de alimentación siempre y cuando pese menos de 3 kg (el volumen de 3-4 bolsas de compras).

¿Qué horario tiene el servicio Lagoh Collect?

Viernes: 18:00-22:00

Sábados: 16:00 – 22:00

Ten en cuenta que sólo podrás solicitar el servicio hasta 30 minutos antes del horario de finalización del servicio.

**Estos horarios están sujetos a modificación según la normativa sociosanitaria vigente*

¿Cuándo puedo recoger mi pedido?

Los pedidos podrán recogerse una vez hayas recibido el mensaje en el que se indica que el pedido ya se puede recoger, pero recuerda que las recogidas sólo podrán realizarse hasta 10 minutos antes de la finalización del horario del servicio. Para más información consulta el horario del servicio.

¿Por qué debería usar Lagoh Collect?

Porque es un servicio muy fácil y cómodo. ¿Te apetece tomarte algo en nuestros restaurantes, ir al cine, la bolera o disfrutar de las actividades del exterior sin tener que cargar con multitud de bolsas? Si tu respuesta es sí, solo tienes que empezar a usarlo. Tú compra y nosotros te lo llevamos al punto Lagoh Collect situado en el parking.

Más preguntas

1. ¿Qué pasa si me surge un imprevisto y tengo que abandonar Lagoh sin darme tiempo a retirar los pedidos de Lagoh Collect?

No te preocupes, en este caso el personal de Lagoh Collect se pondrá en contacto contigo a través del teléfono móvil desde el que has solicitado el servicio para

recordarte que debes recoger el pedido por el punto Lagoh Collect. Si pasadas 24 horas desde el aviso de recogida del pedido no has podido pasar a recogerlo, el personal de Lagoh Collect los depositará en la sección de objetos perdidos para que puedas retirarlos en el plazo de 48 horas.

2. Problemas con el móvil, ¿qué hago?

Te has quedado sin batería, o se ha estropeado tu móvil. No te preocupes. Estas cosas a veces pasan. El equipo de Lagoh Collect tiene documentado en su programa interno todos los pedidos que hay pendientes de entrega. Sólo tendrás que mostrar tu identidad y una vez verificado que todo es correcto, se te entregará el pedido.

3. ¿Puede recoger el pedido una persona diferente con datos de identificación diferentes a los que figuran en el formulario de solicitud del servicio?

Desafortunadamente no. Para poder cumplir con todos los requisitos legales del servicio y protección de datos, el pedido tiene que ser recogido por la persona cuyos datos figuran en el formulario de solicitud del servicio. Si por causas de fuerza mayor esta opción no fuera posible, podrás solicitar el documento de autorización de recogida al personal de Lagoh Collect. Pincha aquí para descargarlo. Este documento deberá ser firmado por la persona cuyos datos figuran en el formulario de solicitud del servicio autorizando la recogida a otra persona. Recuerda, que esto sólo es por causas de fuerza mayor (hospitalización, incapacidad, accidentes, etc.).

4. ¿Es posible que temporalmente el servicio no esté disponible?

Desafortunadamente sí es posible. Te pedimos disculpas por adelantado si llega a suceder. Es posible que, en momentos de máxima afluencia, el punto Lagoh Collect se sature con pedidos y no tenga capacidad para aceptar nuevos. Si se produjera esta situación, el personal de Lagoh Collect comunicará a los clientes en los puntos de recogida Lagoh Collect que el servicio no está disponible. De la misma forma, informarán cuando el servicio esté disponible de nuevo.

5. Hay un error en la entrega de mi pedido

Lo primero es pedirte disculpas. Somos humanos y nos esforzamos al máximo para que no haya ningún imprevisto. Si desafortunadamente algo ha sucedido, por favor, coméntalo con el personal de Lagoh Collect para que pueda solucionarlo.

6. ¿Puedo coger un artículo de una de las bolsas una vez depositadas en las taquillas del punto Lagoh Collect?

Desafortunadamente no es posible. Las bolsas son selladas para garantizar el contenido de las mismas y tenemos que garantizar que el sello no se abra en ningún momento hasta la entrega del pedido al cliente.

7. ¿Puedo recoger solo parte del pedido?

Desafortunadamente no es posible. Al realizar la solicitud del pedido debes introducir el número de bolsas que contiene el mismo. Este número se carga en nuestro sistema de control y no puede ser manipulado por el personal del punto Lagoh Collect para garantizar las entregas.