



DOMANDE FREQUENTI

per l'utilizzo dei servizi online di MERCATOPOLI

La sezione presenta una lista di domande frequenti in relazione ad alcuni temi e criticità che come cliente puoi riscontrare.

Desideriamo ricordare che oltre all'area personale MY MERCATOPOLI presente sul sito, abbiamo introdotto la possibilità di registrarsi sull'APP Mercatopoli (per [iOS](#) e per [Android](#)) per avere tutto a portata di Smartphone.

CARD MERCATOPOLI

Come ottengo la card?

Per avere la card gratuita è sufficiente recarsi in un punto vendita Mercatopoli e richiederla al gestore del negozio.

Dove trovo il PIN della card?

Il PIN della card si trova sul retro della tessera, sopra il bar code in alto a sinistra.

Cosa devo fare se perdo la mia card?

Se sei registrato online nell'area riservata MY MERCATOPOLI, puoi accedere alla tua area riservata My MERCATOPOLI e nella sezione **LA MIA CARD** cliccare sulla X rossa nella tabella riportata sotto il codice a barre (l'operazione è irreversibile).

Puoi accedere all'app e nella sezione **LA MIA CARD** può selezionare la card interessata e bloccarla cliccando sulla X sotto all'elenco dei negozi dove la specifica card è attiva.

Questa operazione ti permette di bloccare la card, e una volta eseguita ti potrai recare in negozio per attivare una nuova card.

Se non sei registrato online, o hai delle difficoltà puoi richiedere assistenza aprendo un ticket di assistenza e facendo la richiesta di blocco. È opportuno indicare il numero della card che si desidera bloccare.

Per aprire un ticket è sufficiente cliccare la voce APRI UN TICKET DI ASSISTENZA presente nella sezione contatti del sito nazionale.



REGISTRAZIONE SU MY MERCATOPOLI

Mi sto registrando sul sito, ma non sono io l'intestatario della card. Come mi devo comportare?

Nome, cognome e tutti i dati personali devono essere quelli dell'intestatario della card, mentre l'indirizzo email può essere quello della persona che sta effettuando la registrazione.

Ho un secondo nome, devo inserire anche quello?

Se inserito nella registrazione in negozio, sì. I dati riportati nella registrazione online devono corrispondere perfettamente a quelli registrati dal negozio e che vedi sul foglio di carico che ti viene rilasciato. Ti raccomandiamo di dare al personale del punto vendita un documento di identità al momento della registrazione, in modo che possano riportare gli stessi dati presenti sullo stesso. Presta attenzione a inserire nomi e cognome nell'ordine corretto.

Il mio cognome ha una lettera accentata, devo inserirla?

Sì, il nome va riportato esattamente come scritto sul documento di identità, facendo attenzione a non confondere accenti e apostrofi, altrimenti la registrazione risulterà non corretta.

Mi sono registrato sul sito, ma non mi arriva l'email di conferma, cosa devo fare?

Ricordati di controllare nello spam o posta indesiderata, può succedere di trovarla lì. Se anche in quella cartella non è presente, apri un ticket di assistenza.

Ho cambiato indirizzo email, devo registrare un nuovo account?

No, l'account da usare rimane lo stesso. Basta accedere alla sezione Gestione account dell'area MY MERCATOPOLI e modificare l'email.

Come posso fare per cambiare la mia password?

La password si può cambiare accedendo alla sezione Gestione account dell'area MY MERCATOPOLI.

Sono già stato registrato in negozio, è sufficiente per accedere all'area MY MERCATOPOLI?

No, per poter accedere e vedere la situazione dei tuoi oggetti è necessario effettuare anche la registrazione online dal sito MERCATOPOLI, accedendo alla sezione MY MERCATOPOLI.



Ho già registrato una card con il mio indirizzo email, posso associare anche la card intestata a un'altra persona della mia famiglia?

No, ogni indirizzo email è associato a una persona, per cui si possono associare solo le card intestate a quella stessa persona. È necessario registrare un nuovo account per l'altra card.

Ho provato a registrare la mia card e mi compare un errore secondo cui non sono il possessore della tessera. Cosa devo fare?

Ricontrolla che i dati con cui hai registrato l'account siano corretti. Se lo sono recati presso un punto vendita MERCATOPOLI per effettuare un controllo sui dati anagrafici legati alla card o inviaci una richiesta di assistenza dal form qui sotto.

Come faccio a registrare più card intestate a me?

È sufficiente accedere nella sezione MY MERCATOPOLI sezione Card, inserire i dati richiesti e cliccare su "Registra".

SHOP ONLINE

Posso ritirare un articolo presso un punto vendita differente rispetto a quello dove è in vendita?

No, non è possibile ritirare articoli in negozi diversi rispetto a quello in cui è in vendita.

Ho visto un articolo e volevo chiedere più dettagli in merito. A chi mi devo rivolgere?

Per domande su articoli specifici bisogna contattare il negozio di riferimento.

Quali sono le modalità di pagamento?

Ogni negozio attiva le proprie modalità di pagamento, in base alla propria organizzazione. Se non trovi in elenco la modalità di pagamento che ti serve, prova a contattare il negozio.