



## FAQ frigo connecté Baobab Lab

### LE FRIGO BAOBAB LAB

#### Puis-je remettre un plat après avoir fermé le frigo ?

Avant que le frigo Baobab Lab ne soit fermé, vous pouvez prendre, reposer un plat et changer d'avis comme bon vous semble ! Libre à vous d'hésiter, et on vous comprend : tout a l'air délicieux ! Toutefois, pour des questions de sécurité alimentaire, il n'est pas possible de reposer un plat une fois le frigo fermé. Si vous ouvrez à nouveau le frigo connecté pour y reposer un produit, vous serez facturé du produit concerné (et non pas crédité après l'avoir reposé).

#### Comment obtenir un reçu ?

Après chaque achat dans le frigo, vous recevez un mail de confirmation de votre consommation. Vous pouvez ensuite accéder au détail de votre consommation et télécharger votre reçu. Vous pourrez retrouver votre historique de commandes à tout moment dans la rubrique "Mes consos" de votre compte utilisateur et télécharger vos reçus.

#### Qu'est-ce qu'un badge NFC ?

N'importe quelle carte ayant une puce, telles que votre carte de transport ou de salle de sport, votre carte de crédit...

#### Comment configurer ma carte NFC pour déverrouiller le frigo ?

Lors du premier passage de votre carte devant le lecteur NFC du frigo, un code à 4 chiffres apparaîtra. Renseignez-le simplement dans la rubrique "Mon badge" de votre espace utilisateur et vous serez prêt à déguster !

#### Pourquoi est-il inscrit "continuez de vous servir..." sur l'écran du frigo connecté quand je prends un plat ?

Rassurez-vous, le frigo prend bien en compte ce que vous avez choisi et rien d'autre, il n'y aura pas de problème dans la facturation.

#### Pourquoi le frigo n'affiche pas ce que j'ai pris ?

L'affichage instantané peut parfois ne pas être exact. Pas de panique, il y a toujours une validation entre le moment où vous vous servez dans le frigo connecté et le débit. Vous ne serez débité que pour ce que vous avez réellement pris. Vous devriez recevoir un mail avec le détail de votre consommation, et vous pouvez retrouver le détail de votre achat à tout moment sur votre compte utilisateur dans l'onglet "Mes consos".



Pourquoi est-il inscrit "désolé, le frigo n'est pas accessible pour le moment. Revenez plus tard ou contactez votre restaurateur" sur l'écran du frigo ?

Cela signifie que le frigo est désactivé, on ne peut plus l'ouvrir. Pour le réactiver, il faut nous contacter : [support@baobab-lab.com](mailto:support@baobab-lab.com) ou 0145199047

Pourquoi le frigo connecté prend-il du temps à s'ouvrir ?

En fonction du compte utilisateur, il peut y avoir des délais différents. Il peut s'ouvrir très rapidement si l'utilisateur a fait une opération récente (dans la semaine) ou il peut prendre un peu plus de temps car le frigo vérifie ses informations bancaires en passant par les serveurs de prestataires de paiement.

## PAIEMENT

Pourquoi dois-je renseigner ma carte bancaire quand je m'inscris sur l'application ?

Tout simplement pour vous permettre de payer les plats que vous prenez dans le frigo. Nous effectuons une demande d'autorisation de prélèvement sur votre carte bancaire lors de votre achat et vous êtes débité dans les 24h (jours ouvrables). Si vous avez enregistré un titre-restaurant, le prix de vos repas sera prélevé en priorité sur vos titres restaurant. Seul le complément éventuel sera prélevé sur votre carte bancaire. Attention : même si vous payez avec votre titre restaurant, il faut également enregistrer votre carte bancaire. Sans cela, vous ne pourrez pas déverrouiller le frigo Baobab Lab.

Comment puis-je m'assurer de la confidentialité de mes données bancaires ?

Baobab Lab ne stocke pas vos données de carte bancaire. Nous nous appuyons sur un prestataire accrédité (Mangopay de Crédit Mutuel). Baobab Lab peut collecter les quatre derniers chiffres de votre carte bancaire et la date d'expiration aux seules fins de vérification. En aucun cas nous ne disposons des informations complètes de votre carte de crédit.

Que faites-vous de mes données personnelles ?

Nous limitons l'utilisation de vos données personnelles à des fins statistiques et analytiques pour vous permettre l'accès à notre service et son amélioration. Dès que vous supprimez votre compte utilisateur, vos données personnelles sont supprimées.

Comment changer de carte bancaire ?

Rien de plus simple, il suffit d'aller dans l'onglet carte bancaire de votre espace personnel et de cliquer sur "changer".



Le frigo Baobab Lab reste verrouillé avec inscrit "Erreur carte bancaire (code PI)" à l'écran.

Votre carte bancaire associée à votre compte utilisateur a probablement expiré, rendez-vous dans "Mon compte" pour la mettre à jour. Vous pourrez alors de nouveau consommer dans le frigo connecté. Si un autre code s'affiche à l'écran (code TI, NO, VA ...), merci de nous contacter : [support@baobab-lab.com](mailto:support@baobab-lab.com)

### Comment utiliser ma carte de titre-restaurant dématérialisée ?

Rendez-vous dans l'onglet "mes titres restaurant" de votre compte utilisateur. Renseignez les données de votre carte titre-restaurant. Votre compte utilisateur sera lié à votre compte titre-restaurant, et vous serez débité en priorité dessus. Vous ne perdez pas un centime de votre titre-restaurant.

### Pourquoi ai-je été débité de 0,10€ ?

Le "prélèvement" de 0,10€ que vous avez pu constater n'est pas un réel débit : il s'agit simplement d'une demande d'autorisation effectuée auprès de votre banque, nécessaire pour vérifier que votre moyen de paiement est bien valide afin de vous laisser accéder au frigo Baobab Lab. Rassurez-vous, ce montant n'a donc pas été débité.

### Quels sont les moyens de paiements acceptés par le frigo Baobab Lab ?

Lors du passage de votre commande, l'ensemble des moyens de paiements autorisés sont les cartes bancaires nationales Visa, MasterCard et Amex ainsi que les cartes Titre-Restaurant de marques Edenred, Swile, Sodexo Pass, Resto Flash, Apetiz (sauf 1ère génération) et Up (sauf 1ère génération).

## BADGE

### J'ai perdu/oublié mon badge NFC associé à mon compte utilisateur

Pas de problème, désactivez le badge perdu / oublié depuis votre compte utilisateur et utilisez-en un autre (ou associez-en un nouveau)

### Est-ce que je peux avoir plusieurs badges NFC pour un même compte ?

Oui c'est possible ! Nous vous conseillons tout de même de supprimer de votre compte utilisateur toute carte NFC égarée afin d'éviter une utilisation frauduleuse de votre compte.



### **Mon badge n'est pas reconnu par le frigo Baobab Lab**

Pas de panique ! Vous pouvez ouvrir avec une autre carte NFC que vous pouvez associer à votre compte utilisateur dans la rubrique "Mes badges". N'hésitez pas à nous prévenir si le frigo connecté n'a pas reconnu votre badge, nous trouverons une solution.

### **J'utilise mon badge entreprise pour ouvrir le frigo Baobab Lab**

N'oubliez pas de supprimer ce badge de votre compte ou de supprimer votre compte utilisateur si vous quittez l'entreprise. Pour cela, rendez-vous dans votre compte, rubrique "mes badges" puis supprimer le badge en question ou bien sur "mon profil" > "supprimer mon compte".

### **Puis-je utiliser un téléphone NFC comme badge pour ouvrir le frigo Baobab Lab ?**

Les téléphones NFC ne peuvent être utilisés comme badge car leurs id publics sont dynamiques. Pour des raisons de sécurité, nous ne proposons pas de moyen de paiement au frigo Baobab Lab mais uniquement un badge qui permet d'identifier l'utilisateur.

## **LES RECETTES**

### **D'où viennent les plats du frigo connecté ?**

Toutes les recettes sont réalisées par nos chefs, dans notre laboratoire situé à Clichy. Les plats sont frais, préparés le jour même à partir de bons produits locaux, bio et de saison.

### **Combien de temps peuvent se conserver les plats ?**

Cela dépend des recettes. Les plats veggie, de viande ou de poisson cuits peuvent se consommer jusqu'à J+3, J+1 pour la viande ou le poisson cru. La DLC des plats est indiquée sur chaque emballage.

### **Comment conserver et déguster mes plats ?**

Toutes les recettes présentes dans le frigo doivent être conservées entre +2° et +4°C. Pour la dégustation, les plats doivent être réchauffés entre 2 et 3 minutes au micro-ondes (ou au four si vous le pouvez, c'est encore meilleur !), 30 secondes à 1 minute pour les entrées.



### **D'où viennent les produits utilisés pour cuisiner les recettes Baobab Lab ?**

Nous nous approvisionnons à 70% en circuits-courts. Nos viandes viennent de notre producteur partenaire en Aveyron, notre poisson est certifié MSC, les fruits et légumes viennent d'une coopérative bio d'Ile de France, nos fromages sont certifiés AOP, les céréales utilisées sont bio.

### **Y a-t-il des plats adaptés aux régimes spéciaux ?**

Chaque jour, vous pouvez retrouver un plat veggie parmi les trois proposés, et minimum une entrée végétarienne. Nous proposons également des desserts vegan ou sans gluten.

### **Les plats changent-ils tous les jours ?**

Chaque jour, 3 entrées, 3 plats et 3 desserts différents sont proposés au sein des frigos connectés. D'une semaine à l'autre, les plats varient également.

### **Comment les plats sont-ils livrés dans le frigo ?**

Chaque jour, nos livreurs en CDI approvisionnent le frigo avec de nouvelles recettes. Les livraisons sont effectuées avec des camions réfrigérés pour respecter la chaîne du froid.

### **Quelles sont les mesures sanitaires prises par Baobab Lab ?**

Côté cuisine, nos chefs portent des charlottes, masques et gants, et les locaux sont régulièrement nettoyés et désinfectés. Côté livraison, tous nos livreurs portent des gants pour un approvisionnement sans contact, désinfectent fréquemment les sacs et bacs utilisés lors du transport. Enfin, concernant le retrait de vos plats, le frigo est nettoyé et désinfecté régulièrement, et le processus de paiement est 100% sans contact.