

ПОЛУЧЕНИЕ ЗАКАЗА

После оформления заказа и внесения оплаты в вашем Личном кабинете в разделе «Мои заказы» напротив соответствующего заказа появится номер накладной.

1. Если вы выбрали курьерскую доставку или доставку до востребования, вы можете отследить передвижение вашего заказа посредством online-сервиса курьерской службы. Для этого просто введите номер накладной на сайте www.dpd.ru. Номер накладной вы можете найти в разделе Магазин/Мои заказы.

Кроме того, службы доставки информируют клиентов о поступлении заказов в город назначения посредством sms-сообщения или сообщения в VIBER.

2. Если вы выбрали самовывоз с партнерского склада (Иркутск), вы получите СМС с номером вашей накладной и адресом склада, когда ваш заказ будет готов к выдаче.

Заказ вручается непосредственно заказчику или лицам, указанным в бланке заказа. Для получения заказа необходимо сообщить номер накладной и предъявить паспорт или любой другой документ, удостоверяющий личность. Если получателем заказа выступает юридическое лицо, то для получения товара необходима доверенность от организации-плательщика, оформленная надлежащим образом.

При получении груза осмотрите коробку на наличие повреждений. Проверьте целостность упаковки и фирменного скотча. Если обнаружено нарушение целостности упаковки, заполните коммерческий акт (нужная форма есть на пунктах выдачи заказов или у экспедиторов, если вы выбрали курьерскую доставку).

Вскройте коробку и произведите осмотр товара по внешнему виду, проверьте комплектность (соответствие наличия товара товарной накладной, вложенной в посылку). В случае некомплектности укажите в акте, какие позиции и в каком количестве отсутствуют.

Только в том случае, если состояние товаров и комплектность не вызывает никаких нареканий, подпишите документы о доставке. Если же возникли вопросы, мы свяжемся с вами для их разрешения.

Помните, что вы несете ответственность за точность предоставленных при оформлении доставки данных (адреса, ФИО получателя, номера мобильного телефона).

Если вы выбрали курьерскую доставку, вы гарантируете, что будете по указанному адресу в период доставки. В случае вашего отсутствия по указанному в заказе адресу, сотрудник курьерской службы свяжется с вами по телефону и обговорит с вами время повторной доставки заказа.

Если в течение 14 дней с момента поступления заказа на склад оператора (вне зависимости от выбранного вами способа доставки – самовывоз или курьерская до двери) вы по каким-либо причинам его не забрали, заказ возвращается Продавцу.

Для оформления повторной доставки обратитесь в Компанию через рекламации в Личном кабинете. При оформлении повторной доставки с вашего счета будут списаны транспортные расходы – возврат заказа на склад Продавца и повторная доставка его до места назначения.

Мы делаем все, чтобы Вам было легко и удобно оформить и получить ваш заказ!

В случае возникновения вопросов Вы можете связаться с нами:

- 8 800 700 6 888 (по России звонок бесплатный). Режим работы горячей линии: понедельник-пятница, 9-00 - 18.00 (МСК) • электронная почта: helpdesk@vilavi.com или info@vilavi.com