

Получение заказов

Оформление доставки по территории России, Белоруссии и Казахстана

После выбора продуктов, перейдите в корзину и нажмите на кнопку «оформить заказ». Выберите нужную страну, укажите населенный пункт и кликните «Показать варианты доставки». Если доставка в Ваш населенный пункт возможна, то представителю компании необходимо связаться с нами при помощи формы обратной связи, расположенной в его Личном Кабинете или отправить письмо на наш электронный адрес (info@vilavi.com), указав точный адрес доставки. Специалист перезвонит вам для уточнения всех деталей и поиска оптимального способа доставки.

Существует несколько вариантов доставки до выбранного населенного пункта:

1. Доставка до пункта выдачи заказов (ПВЗ)
2. Доставка курьерской службой («до двери»)
3. Доставка EMS почтой России (до двери)
4. Доставка почтой России до почтового отделения
5. Доставка почтой России (до двери)
6. Самовывоз на базе партнерского склада (Россия: Якутск)
7. Самовывоз на базе франшизного склада

В населенные пункты, в которых нет ПВЗ, осуществляется только курьерская доставка.

СРОК ДОСТАВКИ рассчитывается для каждого заказа индивидуально в зависимости от удаленности вашего населенного пункта.

При оформлении заказа в Личном кабинете компании VILAVI будет указана предполагаемая дата доставки, которая уже включает в себя дату оплаты заказа, его сборку, передачу в транспортную компанию, праздничные и выходные дни.

ВАЖНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- Заказы, оформленные в будние дни, передаются в транспортную компанию на следующий день.
- Заказы, оформленные в субботу после 11:00 часов по Новосибирскому времени и в воскресенье, будут обработаны и отправлены в понедельник.;
- Также необходимо корректно указывать получателя и номер телефона. В противном случае компания не несет ответственности за недостаточное информирование получателя о статусе его заказа;
- В случае, когда заказ оформлен с получением на ПВЗ, и продукты будет забирать другой человек, необходимо сообщить об изменении получателя компании. Для этого, нужно отправить письмо на info@vilavi.com, в письме указать номер заказа, ФИО и контактный номер нового получателя. Данную информацию нужно предоставить заранее, лучше за несколько рабочих дней до планируемой даты получения заказа
- Заказ вручается непосредственно заказчику или лицам, указанным в бланке заказа (данное лицо указывается в момент оформления заказа на сайте или в Личном кабинете представителя). 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;

- Ответственность за точность предоставленных при оформлении доставки данных (адреса, ФИО получателя, номера мобильного телефона) несет представитель или клиент, оформляющий заказ;
- При поступлении заказа на ПВЗ вам придет смс уведомление. Уведомление приходит в социальные сети (где у вас официально подтвержден телефон), VIBER или смс.

Упрощенное получение посылок

Компания DPD в смс дополнительно присылает ПИН-код, по которому можно получить заказ не предъявляя документов.

Этот ПИН-код можно передать третьим лицам и посылку может получить любой человек.

При получении посылки на Почте России действует услуга «Ускоренное получение отправления», сотруднику Почты России необходимо назвать номер отправления и номер телефона. На зарегистрированный номер телефона придет смс с кодом, который нужно назвать, и посылка будет вручена.

Оформить такую услугу можно следующим образом

- Заполнить анкету на сайте почты России или в любом отделении, где нужно указать ФИО, паспортные данные и телефон.

Как отслеживать заказ?

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

Вы можете отследить передвижение вашего заказа посредством online-сервиса курьерских служб. Для этого просто введите номер накладной на сайте www.dpd.ru, www.pochta.ru или www.dhl.ru.

Также вы можете установить на телефон приложения этих компаний, при оформлении заказа, номер отправления будет автоматически добавляться в приложение и уведомлять вас о каждом передвижении вашего заказа.

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, сообщения в VIBER или социальной сети Vkontakte.