

**Доставка до пункта выдачи заказов (ПВЗ)
или почтового отделения.**

На сегодняшний день компания VILAVI активно сотрудничает с компанией DPD и ПОЧТА РОССИИ которые имеют отделения в любой точке на территории РФ, Белоруссии и Казахстана. Для оформления заказа необходимо выбрать город и выбрать из списка удобный для Вас пункт выдачи заказов (ПВЗ) или почтовое отделение.

При оформлении заказов внимательно вводите данные. В разделе «Мой заказ», указывайте данные того человека, который будет забирать заказ.

Если заказ изначально оформлен на Вас, но Вы не можете его получить, необходимо сменить получателя. Для этого, нужно отправить на info@vilavi.com письмо, в теме письма указать – «смена получателя». Указать данные - номер заказа и контакты человека, который получит посылку (ФИО и актуальный номер телефона).

Обратите внимание! Смена получателя доступна только один раз.

Важно! При получении заказа ОБЯЗАТЕЛЬНО проверяйте содержимое коробки! И только после того, как Вы проверили заказ, подписывайте документы о его получении. Содержимое нужно проверить на целостность упаковки продуктов и на наличие всех наименований, указанных в заказе.

Компания не несет ответственность за несоответствие заказов, проверенных не в ПВЗ.

В случае, если Вам пришел заказ с нарушенной упаковкой (содержимое продуктов вытекло, замятые и поврежденные упаковочные коробки) вам необходимо составить акт по данному факту (акт составляется непосредственно в ПВЗ/почтовом отделении), а также сделать фото данного заказа. Фото и номер заказа нужно отправить на нашу почту info@vilavi.com для решения вопроса по замене продуктов не товарного вида.

Срок хранения заказа на складе оператора ограничен. Точный срок хранения указывается в sms, которые оператор отправляет на указанный при заказе номер телефона в момент поступления заказа на склад. Если в течение этого срока вы по каким-либо причинам его не забрали, заказ возвращается Продавцу.

Важно!

Повторная доставка будет осуществлена только после оплаты клиентом стоимости возврата посылки и стоимости новой отправки до ПВЗ или до двери.

В случае возникновения вопросов Вы можете связаться с нами:

- 8 800 700 6 888 (по России звонок бесплатный)
- +7 (383) 280 48 17 для международных звонков
- электронная почта - info@vilavi.com
- при помощи сообщений в личном кабинете

Обращаем Ваше внимание, что оперативно получить ответ на Ваш вопрос Вы можете с понедельника по пятницу с 05-00 до 14-00 по Московскому времени, вопросы, поступившие вне рабочего времени, обрабатываются на следующий рабочий день.