Внаслідок чергової атаки було пошкоджено один із наших складів.

Наразі з’ясовуємо, які замовлення зможемо виконати — потребуємо часу на це і трохи вашого терпіння
Найближчим часом зв’яжемося з усіма клієнтами, які очікують на виконання своїх замовлень, та обговоримо можливі варіанти доставки.
Очкуйте, будь ласка, на наш дзвінок!

Що робити, якщо через форс-мажорні обставини ваше замовлення не можна отримати?

Форс-мажорні обставини можуть впливати на роботу магазинів, складів і логістику. Як наслідок — замовлення може затриматися, бути пошкоджене або знищене.
У такому випадку ми самостійно опрацюємо ситуацію та зв’яжемося з вами, щоб узгодити подальші дії.
Також ви можете самостійно звернутися до нас за номером 0800 303 505 або в чат.

Як діяти, якщо магазин, у якому зберігалося ваше замовлення, було пошкоджено або знищено?

Якщо в магазині знаходилося ваше оплачене замовлення, але його неможливо видати — ми зв’яжемося з вами й запропонуємо подальші варіанти.
Залежно від ситуації, ми можемо:

– повторно замовити товар і доставити його до іншого магазину (в такому випадку термін доставки може бути довшим);
– оформити повернення коштів за товар, який неможливо доставити.

Якщо замовлення ще не було оплачено — ви можете зачекати на повторну доставку товару або скасувати замовлення.
Якщо пошкоджено або знищено магазин, до якого мало прибути ваше замовлення — ми перевіримо можливість повторної доставки товару та, якщо це можливо, перенаправимо замовлення до іншого магазину. Після зміни адреси отримання ви отримаєте повідомлення з актуальною інформацією. Через це термін доставки може збільшитися.

Що робити, якщо товар було знищено на складі?

Якщо товар було оплачено, але ви ще не отримали його — ми запропонуємо:

– повторно замовити товар у постачальника та доставити його після надходження;
– оформити повернення коштів, якщо повторна доставка неможлива.

Вам не потрібно компенсувати вартість товару, який було знищено до його отримання.
Якщо замовлення вже передали перевізнику — перш за все, ми з’ясуємо стан відправлення.
Якщо товар можна доставити — узгодимо нову дату доставки.
Якщо доставити замовлення неможливо — запропонуємо повторне переміщення товару або повернення коштів (якщо замовлення було оплачено).
Якщо замовлення вже прибуло у відділення перевізника, яке було пошкоджено чи знищено — ми з’ясуємо, в якому стані перебуває замовлення та зв’яжемося з вами для узгодження подальших дій.

Як повернути кошти, якщо замовлення було повністю або частково оплачено?

Якщо ми вже отримали від вас кошти, але не можемо передати товар — оформимо повернення за стандартною процедурою.
Для повернення може знадобитися заява, дані чека (документа, що засвідчує покупку) та ваше посвідчення особи. Спершу фахівці приймуть вашу заяву та сформують чек на повернення.
Після оформлення повернення кошти зазвичай надходять на рахунок протягом 3–7 банківських днів.
Якщо ви ще не оплачували замовлення — повернення коштів не потрібне. Ми можемо запропонувати зачекати на повторну доставку товару або скасувати замовлення.
Чи потрібно самостійно звертатися до служби підтримки?
Ні. Якщо ситуація стосується вашого замовлення, ми самостійно опрацюємо її та зв’яжемося з вами.
Якщо ви хочете уточнити інформацію раніше, можете звернутися до нас за номером 0800 303 505 або в чат.
Що робити, якщо замовлення затримується, але інформації про його втрату немає?

Перевірте статус замовлення в особистому кабінеті. Через повітряні тривоги, зміни маршрутів та інші обставини термін доставки може збільшуватися.
Щойно замовлення прибуде до магазину та буде готове до видачі, ви отримаєте відповідне повідомлення. Якщо замовлення було знищено або його неможливо доставити, ми окремо повідомимо вас і запропонуємо подальші варіанти.

Чи може компанія відмовити у поверненні коштів, якщо товар було знищено до його отримання?

Ні. Якщо товар було оплачено, але ви не отримали його через форс-мажорні обставини, ми оформимо повернення коштів або запропонуємо повторну доставку товару, якщо вона можлива.