

Ερωτήσεις σχετικές με την υπηρεσία ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ

Παρέδωσα σήμερα τα εμπορεύματα μου για να μου τα φέρετε στο χώρο μου. Πότε θα παραλάβω ;

- **Εντός Ζώνης 1:** Η παράδοση γίνεται εντός δύο (2) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία έκδοσης της εντολής μεταφοράς. Π.χ. αν δοθεί εντολή την Τρίτη, η παράδοση των εμπορευμάτων σας θα γίνει είτε την Τετάρτη είτε την Πέμπτη κατόπιν συννενόησης.
 - Εργάσιμες ημέρες: ΔΕ, ΤΡ, ΤΕ, ΠΕ, ΠΑ, ΣΑ,
 - Ωρες παράδοσης από 09:30 έως τις 18:30.
- **Εντός Ζώνης 2 ή 3:** εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία έκδοσης της εντολής μεταφοράς
- **Εντός Ζώνης 4:** εντός έξι (6) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία έκδοσης της εντολής μεταφοράς
- **Εντός Ζώνης 5:** εντός επτά (7) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία έκδοσης της εντολής μεταφοράς

Η επικοινωνία για την παράδοση πότε θα γίνει;

- **Για την Ζώνη 1:** εμείς σας πέρνουμε τηλέφωνο μεταξύ 08:00 και 11:00 και σας ενημερώνουμε για το τρίωρο αναμονής παράδοσης των ειδών που αγοράσατε π.χ. 14:00-17:00.
- Σε συνέχεια της τηλεφωνικής κλήσης σας στέλνουμε και επιβεβαιωτικό sms με τα στοιχεία (όνομα και τηλέφωνο) του οδηγού παράδοσης στην περίπτωση που επιθυμείτε να επικοινωνήσετε μαζί του ενώ βρίσκεται καθοδόν.
- Εάν δεν καταστεί εφικτή η επικοινωνία μαζί σας, σας αποστέλλεται sms όπου σας ενημερώνουμε ότι η παράδοση επανδρομολογείται για την επόμενη εργάσιμη ημέρα, όπου θα γίνει εκ νέου τηλεφωνική κλήση το πρωί για επιβεβαίωση διαθεσιμότητας παραλαβής και ο καθορισμός από την εταιρεία τρίωρου αναμονής παράδοσης.
- **Για τις υπόλοιπες Ζώνες:** Γίνεται επικοινωνία την ημέρα παράδοσης από τον οδηγό για να σας ενημερώσει για το τρίωρο αναμονής παράδοσης.

Είναι εύκολο να παραλάβω μετά τις 17:00 διότι εργάζομαι ;

- Αίτημα για παράδοση μετά τις 17:00 μπορεί να ξυπηρετηθεί ανάλογα με τον ημερήσιο φόρτο αποστολών. Εναλλακτικά αναλόγως φόρτου μπορεί να γίνουν παραδόσεις ημέρα Σάββατο.

Πως μπορώ να επικοινωνήσω μαζί σας;

- Μας καλείτε στο 210 55 93 079 έχοντας άμεσα διαθέσιμο τον αριθμό της εντολής / φορτωτικής για την καταγραφή του θέματός σας. Εντός τριών (3) ωρών γίνεται επικοινωνία μαζί σας για την ενημέρωσή σας. Τηλέφωνα που κάνετε μετά τις 17:00 εξυπηρετούνται την επόμενη εργάσιμη ημέρα και έως τις 12:00.

Επιθυμώ να παραλάβω τα εμπορεύματα τις παραγγελίας μου μετά από τις αναγραφόμενες ημερομηνίες παράδοσης; Υπάρχει αυτή η δυνατότητα;

- Και βέβαια υπάρχει. Το κόστος της ανέρχεται στο συμβολικό τίμημα των 5€ ανά εργάσιμη ημέρα μετά τις πρώτες πέντε (5) ημέρες και η δρομολόγηση της παραγγελίας σας πραγματοποιείται κατόπιν τηλεφωνικής επικοινωνίας ακολουθώντας τα ανωτέρω.

Βοηθήστε μας να γίνουμε καλύτεροι για εσάς

Στην ιστοσελίδα της εταιρείας μας www.delatolas.com σας παρέχουμε φόρμα αξιολόγησης των υπηρεσιών που σας παρέχουμε. Κάθε σχόλιό σας είναι σημαντικό για εμάς και μας βοηθάει να γινόμαστε καλύτεροι και να σχεδιάζουμε νέες και πιο ανταγωνιστικές υπηρεσίες με στόχο πάντα την πλήρη ικανοποίησή σας.

Ερωτήσεις σχετικές με την υπηρεσία ΣΥΝΑΡΟΛΟΓΗΣΗΣ

Κατά την επίσκεψή μου στα γκισέ σας εντός των καταστημάτων IKEA δεν δήλωσα επιθυμία συναρμολόγησης αλλά έχω αλλάξει γνώμη και επιθυμώ. Τι πρέπει να κάνω;

- Μπορείτε να δώσετε τηλεφωνικά την εντολή σας καλώντας στο 213 00 59 863, ώστε να καταγραφεί το αίτημά σας.
- Στην συνέχεια, σας πέρνουμε τηλέφωνο προκειμένου να γίνει: α) επιβεβαίωση των στοιχείων σας, β) καταγραφή των εμπορευμάτων για τα οποία επιθυμείται την υπηρεσία γ) ενημέρωση για το κόστος της εντολής σας.
- Η επικοινωνία αυτή γίνεται το αργότερο μέχρι τις 13:00 της επόμενης ημέρας από την ημέρα του τηλεφωνικού σας αιτήματος.

Για την τηλεφωνική καταγραφή των εμπορευμάτων συναρμολόγησης χρειάζεται να έχω την απόδειξη αγοράς της IKEA;

- Η απόδειξη αγοράς είναι απαραίτητη καθότι καταγράφει για έκαστο εμπόρευμα τον κωδικό του, στοιχείο απαραίτητο για την δημιουργία της τηλεφωνικής εντολής συναρμολόγησης.

Πότε θα επικοινωνήσουν μαζί μου για τον προγραμματισμό της επίσκεψης του συνεργείου της συναρμολόγησης;

- Η επίσκεψη του συνεργείου συναρμολόγησης στον χώρο σας γίνεται εντός δυο (2) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία που παραλάβετε τα εμπορεύματα στο επιθυμητό χώρο ή στην περίπτωση που έχετε δώσει τηλεφωνικά την εντολή από την ημερομηνία επικοινωνίας μαζί σας για την δημιουργία της εντολής συναρμολόγησης.
- Η ενημέρωσή σας για το χρόνο επίσκεψης γίνεται με τηλεφωνική κλήση από το συνεργείο συναρμολόγησης μεταξύ 18:00 και 21:30

Παρέχετε την υπηρεσία απο-συναρμολόγησης, μεταφοράς / μετακόμισης & συναρμολόγησης;

- **ΝΑΙ** - κατόπιν εκτίμησης του έργου - ζητήστε μας προσφορά, για πληροφορίες επικοινωνήστε στο τηλέφωνο 213 00 59 823.

Χρήσιμες συμβουλές για την καλύτερη εξυπηρέτησή σας

- Είναι σημαντικό να μας δώσετε δυο (2) τηλέφωνα επικοινωνίας και κατά προτίμηση το πρώτο να είναι κινητό και το δεύτερο σταθερό και να ανήκουν στο πρόσωπο το οποίο θα βρίσκεται στο χώρο παράδοσης ή συναρμολόγησης προκειμένου η επικοινωνία να είναι άμεση και αποτελεσματική.
- Κάθε άλλο γνωστό σας τρίτο πρόσωπο που βρίσκεται στο χώρο σας την ημέρα της παράδοσης ή συναρμολόγησης θα πρέπει να έχει ενημερωθεί πλήρως για την επίσκεψη των συνεργείων, την ώρα παράδοσης ή συναρμολόγησης και το τυχόν κόστος της.
- Είναι σημαντικό να μην αναβάλλετε το ραντεβού παράδοσης ή συναρμολόγησης καθότι η όποια αναβολή ή ματαίωση αυτομάτως επηρεάζει την προτεραιότητα που έχετε λάβει για την υλοποίηση της υπηρεσίας.
- Στην περίπτωση που είσαστε στα γκισέ της εταιρείας μας προκειμένου να προχωρήσετε σε εντολή μεταφοράς και επιθυμείται και συναρμολόγηση, σας προτείνουμε να δώσετε επί τόπου και την εντολή συναρμολόγησης και όχι τηλεφωνικά καθότι με αυτόν τον τρόπο λαμβάνεται άμεσα προτεραιότητα τόσο στην μεταφορά όσο και στην συναρμολόγηση.
- Κατά την παράδοση και πριν την υπογραφή του παραστατικού παραλαβής των εμπορευμάτων σας θα πρέπει οπωσδήποτε να προχωρήσετε σε ποσοτικό και οπτικό έλεγχο των συσκευασιών που παραλαμβάνεται και την όποια παρατήρησή σας να την καταγράψετε στο παραστατικό παραλαβής.