FAQ - PERGUNTAS FREQUENTES

Como faço uma encomenda?

A realização de encomendas no site é bastante simples e intuitiva, deverá seguir os seguintes passos:

1. Criação da sua conta de cliente, através do Link **Registar**,
2. Adicionar os produtos pretendidos ao carrinho de compras, através do botão **Encomendar** junto do produto correspondente.
3. Visualizar a encomenda total através do link **Ver Encomenda** e depois **Finalizar Encomenda**
4. Percorrer os últimos passos do processo de encomenda com a escolha da **morada de entrega, método de transporte** e **método de pagamento**.
5. Consoante o método de pagamento escolhido deverá:

- **Transferência bancária** - Aguardar a chegada da cópia de encomenda á sua caixa de correio e proceder á transferência, com os dados bancários contidos no email.

- **Paypal - Cartão de crédito** - Será redireccionado para a página do paypal para efectuar o pagamento.

- **Á cobrança** - Aguardar que a cobrança seja aprovada e a encomenda seja posta em progresso.

Finalmente deverá aguardar que a sua encomenda seja entregue na morada indicada.

Esqueci-me da password ou Username (nome de utilizador)?

Se não se recorda da sua password, clique no link Perdeu a password? Terá de preencher o seu email de registo, e receberá imediatamente um email com a sua password.

No caso de perda de username o processo é semelhante deverá clicar no link "Esqueceu o seu username?" e inserir o email de registo.

Tenho de me registar para fazer compras?

Sim, as encomendas são enviadas por transportadora ou correios e são necessários os dados do registo para a entrega.

Não consigo registar-me?

Na maioria dos casos que este problema surge, já existe uma conta registada no mesmo email, normalmente efetuada meses ou anos antes. Neste caso deverá solicitar nova password clicando no link "Esqueceu o seu username?", caso este método não resolva o problema, entre em contacto connosco.

.

Como sei o valor do transporte?

O valor do transporte depende de vários factores, como o tipo de envio, peso, destino, método de pagamento, valor da encomenda e o horário de entrega, para saber o valor do transporte deverá efectuar o registo e simular a encomenda, o sistema informático irá automaticamente seleccionar os métodos de envio possíveis baseado nos diversos factores anteriores. Em caso de oferta de transporte essa opção será visível no ecrã de escolha.

Existe também a oferta de transporte para algumas rações de ração para cão e gato,

assinaladas na página da marca da ração, permitimos que sejam adicionados alguns produtos á encomenda (cerca de 5 kg por saco grande) usufruindo do transporte gratuito, não serão aceites encomendas onde o peso dos produtos adicionados ultrapasse a razão de 5kg por saco grande encomendado.

A minha encomenda foi cancelada, e agora?

O sistema de gestão cancela automaticamente as encomendas, que não sejam pagas, de forma a disponibilizar os produtos para as novas encomendas, caso ainda se mantenha interessado, deverá efectuar uma nova encomenda, ou entrar em contacto com o departamento comercial. O sistema bloqueia automáticamente utilizadores com historial recorrente de encomendas não pagas.

Está-me a dar um erro ao efectuar a encomenda?

Em caso de surgimento de erros no site, deverá em primeiro lugar limpar a cache e as cookies do seu browser e tentar novamente (Erro do género **INVALID TOKEN**), se esta solução não for eficaz, por favor envie um email descrevendo o problema para o nosso departamento comercial e este será rapidamente solucionado.

A minha encomenda já foi enviada?

Poderá consultar o estado da sua encomenda directamente na sua área de cliente GERIR CONTA.

Têm os produtos em stock?

Poderá consultar a disponibilidade dos produtos directamente na página de cada produto, a indicação EM STOCK indica que temos os produtos em armazém, para grandes quantidades, consulte o nosso departamento comercial, porque podemos não dispor da quantidade desejada, os produtos com indicação ENTREGA RÁPIDA, são produtos que chegam regularmente por encomenda directamente dos nossos fornecedores e têm um envio normalmente, de 1 a 7 dias uteis.