

ORDINI E SPEDIZIONI

Tracciatura dell'ordine

Una volta concluso l'acquisto, il nostro corriere invierà una comunicazione verso l'indirizzo email specificato nelle fasi di acquisto a carrello in merito alla presa in carico della consegna. È possibile che in certi periodi dell'anno (Natale, Black Friday, San Valentino, Saldi,..) si riscontrino dei rallentamenti nell'elaborazione dell'ordine dovuto all'alto traffico (tra le 24 e le 72 ore). Appena l'ordine verrà processato, riceverai sicuramente un'e-mail/sms informativo con l'indicazione del numero di tracking del tuo pacco che verrà consegnato tramite il corriere (TNT; Poste Italiane; GLS; Bartolini; ecc).

Se non è ancora arrivata la mail informativa del corriere è solo perché c'è un po' di coda in magazzino (tra le 24 e le 72 ore) o un accumulo di ordini.

Per monitorare la tua spedizione, accedi al link riportato nella comunicazione via email e cerca la tua spedizione tramite la email utilizzata per l'ordine e il cap di destinazione o tramite il numero di tracciamento ricevuto. Ricorda che per vedere il tracciamento corretto del tuo ordine potrebbero volerci circa 24 ore da quando ricevi il numero di tracking, a seconda dei tempi di gestione dello spedizioniere, quindi non preoccuparti se il *tracking code* non funziona subito!

A chi mi devo rivolgere per problemi con l'ordine?

Se hai avuto problemi con il tuo ordine ci scusiamo! Puoi rivolgerti direttamente al nostro servizio clienti che provvederà subito ad aiutarti, pertanto compila il form contatti del sito Pinnenti.com per essere ricontatto tempestivamente.

Se ordino articoli subito disponibili e presenti a magazzino mi arriveranno insieme?

Tutti gli articoli di uno stesso ordine, se presenti in magazzino verranno spediti in un'unica soluzione quando saranno tutti pronti. Se c'è l'esigenza di ricevere subito quelli disponibili, consigliamo di effettuare due ordini distinti.

È possibile modificare/annullare un ordine?

Purtroppo no, una volta generato l'ordine non è più modificabile/annullabile (si può tentare di contattare subito il Customer Service entro al massimo 1 ora dalla creazione dell'ordine).

È però possibile procedere al reso una volta ricevuto l'ordine: senza costi aggiuntivi per te. Una volta arrivato in sede, verrai contattato dal nostro call center per concordare il rimborso completo, tramite lo stesso metodo di pagamento utilizzato per inoltrare l'ordine.

Posso aggiungere articoli al mio ordine?

Purtroppo no, una volta inoltrato con successo il tuo ordine non è possibile modificarlo. Ti invitiamo quindi a fare un nuovo ordine per richiedere altri articoli aggiuntivi.

Quali sono i metodi di spedizione?

Puoi scegliere la consegna a domicilio, ossia il contrassegno se specificata e/o prevista, o la consegna a domicilio tramite corriere.

Quali sono i tempi di consegna?

Tutti gli ordini con prodotti disponibili il cui pagamento si è concluso entro le 14:00 di un giorno lavorativo vengono spediti nelle successive 48-72 ore* e recapitati nei soli giorni lavorativi (quindi esclusi sabati, domeniche e giorni festivi).

*Il tempo di spedizione per la Calabria, Basilicata, Sicilia, Sardegna e le zone periferiche può riportare dei ritardi in merito alle tempistiche riportate. La spedizione non sarà possibile per ordini con indirizzo sito nelle isole Tremiti o in altre zone disagiate. La data di consegna può variare in base alla località di spedizione.

In casi di pagamento tramite bonifico bancario se previsto il tempo di spedizione stimato sarà calcolato a partire dal giorno dell'effettivo accredito sul conto corrente.

Durante le festività natalizie (dal 15 Dicembre all'8 Gennaio) e nelle due settimane centrali di Agosto l'evasione dell'ordine potrà subire dei tempi di gestione più lunghi.

In caso di ordini con prodotti NON IMMEDIATAMENTE DISPONIBILI, e quindi su prenotazione, bisogna aspettare che il prodotto ordinato venga preparato e torni ad essere disponibile in negozio. Per questo motivo suggeriamo di controllare la data di consegna prevista indicata nella scheda prodotto e nel riepilogo dell'ordine. Una volta che tutti gli articoli prenotati sono pronti, l'ordine viene processato e spedito.

Quanto costa la spedizione?

La SPEDIZIONE IN ITALIA è GRATUITA per tutti gli ordini superiori a 89€. In caso di ordini inferiori a 89€ il costo è di 8,99€. Il costo della spedizione indicato è al netto di eventuali promozioni in corso.

I costi di spedizione possono subire variazioni in base al piano promozionale in corso e/o alla disponibilità del corriere incaricato per la consegna.

Se il corriere è passato e non mi ha trovato, come posso recuperare il pacco?

Se il corriere non trova nessuno all'indirizzo indicato o non riesce a consegnare per dati incompleti, metterà il pacco in giacenza presso il proprio magazzino di zona ed aspetterà indicazioni per svincolare la consegna. Ti chiediamo quindi di ricontattarci dopo che il vettore ti avrà mandato un SMS in cui dirà che la consegna non è andata a buon fine.

In caso contrario, il pacco verrà rimandato in sede.

Posso ricevere il mio acquisto a un indirizzo differente da quello di fatturazione e a un indirizzo differente dal mio domicilio (ad esempio sul posto di lavoro)?

Certamente. Puoi richiedere che l'ordine ti venga inviato a un indirizzo differente da quello di fatturazione. È sufficiente compilare "indirizzo di spedizione" con i recapiti del luogo in cui desideri ricevere l'ordine attraverso il modulo previsto nel carrello di acquisto.

Devo fare un regalo, posso inviare il mio ordine direttamente alla persona a cui desidero fare il regalo insieme ad un biglietto d'auguri?

Certo! Basterà inserire nell'indirizzo di spedizione tutti i dati del destinatario e nell'indirizzo di fatturazione i tuoi dati.

È possibile modificare l'indirizzo di spedizione?

Purtroppo no, una volta generato l'ordine non è più modificabile.

Se il corriere non riesce a consegnare il pacco all'indirizzo indicato, andrà in giacenza a Pinnenti, in accordo con te, comunicherà il nuovo indirizzo a cui consegnare. Per questo motivo ti suggeriamo di contattarci tramite form per indicarci il nuovo indirizzo di consegna.

Le consegne vengono effettuate anche nei giorni festivi?

No, le consegne non avvengono nei giorni di festa nazionale, il sabato e la domenica.

La spedizione è assicurata?

Sì, le nostre spedizioni sono assicurate per l'intero valore del prodotto senza alcun costo aggiuntivo. In caso di perdita, danno, furto o incendio durante la spedizione programmeremo una nuova spedizione e se l'articolo ordinato non dovesse essere più disponibile, effettueremo il rimborso.

È possibile anticipare la consegna?

Purtroppo no, perché la data di consegna prevista sul sito tiene conto delle tempistiche necessarie per l'elaborazione dell'ordine e la consegna con corriere espresso.