

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.

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 automaticamente 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.