

# FAQ

## Про доставку и оплату (для розничных заказов)

1. Я сделал и оплатил заказ на сайте, когда он приедет?

- **Для регионов:** если оплата была произведена до 14:00 по Мск, заказ будет собран в этот день и передан в транспортную компанию на следующий день. Далее сроки зависят от транспортной компании.

если оплата произведена после 14:00 по Мск, все сроки сдвигаются на +1 день.

- **Для Мск и Мск.области:** если оплата была произведена до 14:00 по Мск и для доставки выбрана транспортная компания Dalli-Service, заказ будет собран в этот день и передан в транспортную компанию в этот же день. Доставка будет на следующий день.

если оплата произведена после 14:00 по Мск, все сроки сдвигаются на +1 день.

2. Как оплатить заказ? Можно ли оплатить при получении или курьеру?

- Заказ можно оплатить на сайте при оформлении заказа (Банковские карты, Сбербанк Онлайн, Яндекс.Деньги, Webmoney, Альфа-Клик, Киви-кошелек).
- При получении/курьеру заказ оплатить нельзя.

3. Сколько стоит доставка?

- Заказы, оформленные транспортной компанией Почта России (пункт выдачи), доставляются бесплатно в любой уголок РФ. Мы выбрали Почту России, т.к она есть абсолютно везде, тем самым все наши покупатели находятся в равных условиях.
- Заказы, оформленные транспортной компанией Dalli-Service по Мск. и Мск.области, доставляются бесплатно.
- Для заказов, оформленных другими транспортными компаниями, мы компенсируем 15% стоимости доставки из собственного кармана (эта цифра зависит от суммы вашего заказа. Чем больше заказ, тем меньше сумма доставки). Для данных условий стоимость доставки динамична.

4. Я сделал заказ, но не успел/забыл/пропустил звонок курьера/меня не было, что теперь с моим заказом?

Вы всегда сообщаете нам об этом и если:

- заказ нам вернули, то мы можем отправить Вам повторно, нужно будет оплатить доставку.
- заказ нам не вернули, то мы ждем возвращения Вашего заказа и направляем Вам его повторно, нужно будет оплатить доставку.

В редких случаях транспортные компании могут осуществить повторную доставку, но все индивидуально.

5. Почему Вы не звоните для подтверждения заказа?

- После оформления и оплаты заказа мы высылаем на указанную Вами почту подтверждающие письма. Там Вы можете проверить корректность содержимого, адрес доставки и оплату. Также мы высылаем электронный чек, подтверждающий покупку на нашем сайте. Если информация указана корректно - мы не связываемся с Вами, в этом нет необходимости, т.к вся нужная информация у нас имеется; если возникают какие-либо вопросы, мы связываемся с Вами, но всегда стараемся делать это аккуратно, чтобы не отвлекать Вас от работы или других более важных дел.

6. Я пользуюсь подпиской и делаю заказы в розничном интернет-магазине, как считается система лояльности?

- Для подписки своя система лояльности, для обычных розничных заказов - своя. Они не суммируются. Условия отличаются и более подробную информацию можно получить в разделе «Система лояльности».

## Про кофе

1. Я заказал кофе 10 числа, а обжарка была 8 числа? Почему?

- Кофе обжаривается ежедневно по будням, на складе есть всегда небольшой запас в 15-20 пачек, которые могут отправиться в заказ. Ничего страшного в этом нет, т.к одно из главных преимуществ нашей компании - это фасовка кофе с азотом. Кофе с азотом может спокойно храниться до 3 месяцев без потери вкуса! При заказе вы всегда получите свежееобжаренный кофе, который обжарен в день заказа, либо за несколько дней, либо на следующей день после заказа и это нормально. Вы можете не переживать о его сроке, т.к мы уже позаботились об этом и зафасовали его с азотом. Подробнее про нашу фасовку вы можете прочитать в **блоге на сайте**, публикация «**Упакуйте, пожалуйста**» <https://theweldercatherine.ru/blog/articles/kofeynoe-proizvodstvo/upakuyte-pozhaluysta/>

2. Почему у некоторого зерна на поверхности масло?

- В кофе анаэробной ферментации очень много сахаров и кислот, поэтому после обжарки, когда начинается процесс дегазации они выходят на поверхность вместе с маслом. С течением времени масло может выступать все сильнее, т.к процесс дегазации, например, у обжарки под фильтр длится около 5-ти дней, а у эспрессо он занимает, минимум, 2 недели. Благодаря процессу дегазации кофе раскрывается, а букет становится ярче.

3. Почему зёрна разные по цвету?

- Для яркой анаэробной ферментации - это нормальное явление. Благодаря такой ферментации мы получаем очень много сахаров и кислот, как в самом зерне, так и на его поверхности. Естественно, что в процессе ферментации сахара могут распределяться не равномерно на зернах, то есть на каких-то зернах может быть больше сахаров, а на других меньше, от чего в результате мы и получаем разное по цвету зерно, даже в зеленом виде. Соответственно, после обжарки этот результат сохраняется, зерна также остаются разными по цвету. Потому что в процессе карамелизации сахара на поверхности зерен темнеют. Естественно, если у нас разное количество сахара на поверхности, мы получим зерна разные по цвету.

4. Название одинаковое, а вкус кофе разный, как так? (Пример Бразилии Ягуара и Бразилии Ягуара Пиббери)

- Название кофейных лотов складывается из множества составных частей - это может быть страна произрастания, регион или местность, где располагается ферма или станция обработки; река или гора, которые находятся рядом с посадкой деревьев или, просто-напросто, имя сынишки фермера. Но всегда в названии кофе на первом месте будет идти **страна произрастания**. Далее важно обращать внимание уже на полное и подробное описание кофе в карточке товара кофе, где будет указана и обработка, которая влияет на вкус и разновидность кофейного дерева. В нашем ассортименте часто можно встретить несколько лотов от Рафаэля Айя или с фермы Ла Виолета, но все они будут разные по вкусу и иметь разные названия, такие как Колумбия Ла Виолета или Колумбия Финка Ла Виолета / Колумбия Рафаэль Айя или Колумбия Рафаэль Айя Мартинес – всё это разный кофе, хотя названия могут показаться схожими. Поэтому при выборе кофе помимо названия, всегда обращайтесь внимание на подробное описание кофе в карточке товара кофе и вкусовой профиль.

## Про оплату и доставку (для оптовых заказов)

### 1. Как сделать оптовый заказ?

- Чтобы оформить оптовый заказ как юридическое лицо, нужно зарегистрироваться на нашем сайте как юридическое лицо, заполнить все необходимые поля (выделенные красной \*). Если поля заполнены корректно, сайт Вас пропустит и Вы без проблем сделаете заказ.

### 2. Я сделал заказ и оплатил, когда придет заказ?

- Если Вы сделали заказ и оплатили его, мы ждем когда Ваша оплата поступит к нам на счет (платеж не всегда обрабатывается сразу, иногда это занимает время, в связи с проверкой платежей) и после получения оплаты мы отгружаем через один рабочий день. Не забывайте, что оптовый отдел работает по графику 5/2. Заказы, оформленные после 10:00 в пятницу, а также в субботу и воскресенье, будут обработаны в понедельник.

### 3. От какой суммы мне доставят бесплатно?

- Заказы по Москве и Мск. области (не дальше 10 км) доставляем курьером бесплатно. Заказы, оформленные в регионы или другими транспортными компаниями доставляются за Ваш счет вне зависимости от суммы заказа.

### 4. У Вас есть скидки? На какую сумму нужно сделать заказ, чтобы получить скидку?

- У нас нет скидок, купонов, промокодов. У нас есть система лояльности. Более подробная информация в разделе «Оптовое предложение».