

Możesz poprosić o częściowy zwrot pieniędzy, jeśli bukiet dostarczony za granicą różni się od zamówienia, choć zwrot nie jest automatyczny. To, czy go otrzymasz, zależy między innymi od warunków zamówienia, rodzaju zmiany i przepisów mających zastosowanie do sprzedaży.

Kiedy warto poprosić o zwrot

Najpierw porównaj dostarczoną kompozycję z opisem oferty i potwierdzeniem zamówienia. Zdjęcie na stronie może mieć charakter poglądowy, a sprzedawca może zastrzegać możliwość zastąpienia niedostępnych kwiatów innymi. Nie oznacza to jednak, że każda zmiana jest bez znaczenia.

Masz powód do reklamacji, jeśli zamieniono kwiaty wskazane jako istotna część zamówienia, a taka zmiana nie była uzgodniona lub dopuszczona w warunkach sprzedaży. Znaczenie może mieć też mniejsza liczba kwiatów, wyraźnie skromniejsza kompozycja albo inna kolorystyka, gdy kolor był ważnym elementem oferty.

Przykładowo, jeśli zamówienie dotyczyło czerwonych róż, a odbiorca dostał kilka różowych goździków, warto zapytać sprzedawcę o przyczynę zmiany i zaproponować częściowy zwrot. Samo wrażenie, że bukiet jest mniej efektowny, może być trudniejsze do wykazania.

Jak przygotować reklamację

Zrób zdjęcia całego bukietu oraz szczegółów, które pokazują różnicę względem zamówienia. Zachowaj też fotografię opakowania i dołączonej kartki, jeśli zawiera dane dostawy. Gdy bukiet trafił do kogoś innego, poproś odbiorcę o zdjęcia możliwie szybko po dostarczeniu. Kwiaty nie będą pozować bez końca.

Przygotuj numer zamówienia, datę dostawy, opis oferty i korespondencję ze sprzedawcą. Przyda się także zrzut ekranu oferty, zwłaszcza jeśli wskazywała konkretne gatunki lub liczbę kwiatów. Sprawdź regulamin obowiązujący przy zakupie i zapis dotyczący zamienników.

Napisz krótko, co zostało zamówione, co dostarczono i dlaczego uważasz zmianę za istotną. Możesz wskazać kwotę częściowego zwrotu, ale potraktuj ją jako propozycję. Poproś o odpowiedź na piśmie i zachowaj kopię wiadomości.

Do kogo napisać, gdy dostawa była za granicą

Reklamację zacznij od sprzedawcy, u którego złożono zamówienie, nawet jeśli bukiet przygotowała miejscowa kwiaciarnia. Dane kontaktowe znajdziesz w potwierdzeniu zakupu lub warunkach sprzedaży. Jeśli zamawiałeś przez pośrednika, sprawdź, kto był sprzedawcą i jak opisano procedurę reklamacyjną.

Przy zakupach transgranicznych prawa i terminy mogą zależeć od kraju sprzedawcy, miejsca dostawy oraz innych okoliczności. Nie zakładaj, że zasady są identyczne jak przy zakupie w Polsce. Zgłoś problem szybko i sprawdź termin podany w dokumentach zamówienia, pamiętając, że nie zastępuje on oceny przysługujących ci praw.

Jeśli nie uda się dojść do porozumienia, możesz zapytać o pomoc właściwą organizację konsumencką. W niektórych transakcjach przydatne bywa również zgłoszenie sporu dostawcy płatności. Jego procedura nie gwarantuje jednak odzyskania pieniędzy.

Najczęstsze pytania

Czy sprzedawca może zaproponować coś zamiast zwrotu?

Tak, może zaproponować inne rozwiązanie, na przykład ponowną dostawę. Przed odpowiedzią sprawdź jego warunki oraz to, jakie uprawnienia przysługują ci w danej sytuacji.

Czy potrzebuję zdjęcia bukietu?

Zdjęcie nie zawsze jest jedynym możliwym dowodem, ale pomaga pokazać zmianę. Warto dołączyć je wraz z opisem zamówienia i potwierdzeniem dostawy.

Podobny temat: przejdź do strony