

Если в подарочном заказе не оказалось цветов, проверьте состав доставки и сообщите об этом продавцу как можно скорее. Укажите номер заказа, опишите недостачу и приложите фотографии упаковки и её содержимого.

Сначала проверьте заказ и упаковку

Сравните полученное с подтверждением заказа. Посмотрите, какие цветы или композиция были указаны, входили ли они в один комплект с другими подарками. Сохраните письмо, чек или снимок экрана с описанием покупки. Эти сведения помогут точно объяснить, чего не хватает.

Осмотрите коробку и упаковочные материалы. Небольшую композицию могли разместить отдельно от основной части подарка, а в коробке может лежать записка с информацией о доставке. Если заказ должны были привезти несколькими посылками, проверьте, не ожидается ли ещё одна.

Попросить получателя заглянуть в упаковку бывает неловко, особенно если подарок должен был стать сюрпризом. Достаточно спокойно уточнить, всё ли пришло, не перечисляя сразу предполагаемое содержимое. Если коробка ещё у него, попросите сохранить её до выяснения ситуации.

Какие сведения подготовить

Найдите номер заказа, дату оформления и имя, указанное при покупке. Также запишите дату получения и адрес доставки. Необязательно отправлять лишние личные данные: начните с того, что поможет продавцу найти заказ и понять, какая часть отсутствует.

Сфотографируйте открытую коробку, всё полученное содержимое и этикетку на упаковке. Если коробка повреждена или заметны следы вскрытия, сделайте отдельные снимки. Не стоит делать вывод о причине недостачи только по внешнему виду упаковки. Фотографии нужны прежде всего для того, чтобы показать состояние посылки при получении.

Если подарок принимал другой человек, попросите его прислать снимки. При этом не требуйте подробного отчёта: человеку может быть неприятно чувствовать ответственность за чужую ошибку. Даже несколько ясных фотографий и описание полученного уже помогут начать обращение.

Как обратиться к продавцу

Напишите через канал связи, указанный в подтверждении заказа или на сайте продавца. Можно позвонить, но полезно также оставить письменное обращение, чтобы сохранились детали. Укажите, что именно отсутствует, и сообщите, что остальные части подарка получены, если это так.

Например, можно написать: «Здравствуйте. В заказе номер 123 должны были быть цветы и подарок. Коробку получили, но цветов внутри не оказалось. Прилагаю фотографии упаковки и содержимого. Подскажите, пожалуйста, как можно решить эту ситуацию».

Сообщите, какого решения вы ждёте: доставки недостающих цветов или возврата денег за них. Возможные варианты зависят от обстоятельств и условий заказа. Если дата подарка важна, скажите об этом сразу. Сохраните переписку и уточните, когда ждать ответа.

Частые вопросы

Можно ли обратиться без фотографий?

Да, стоит сообщить о недостаче и без снимков. Опишите полученное и объясните, почему фотографии недоступны. Продавец может попросить дополнительные сведения.

Что делать, если заказ оформил отправитель?

Получатель может сообщить ему о проблеме и передать фотографии. Обратиться к продавцу обычно удобнее тому, у кого есть подтверждение и номер заказа.

Нужно ли сохранять коробку?

По возможности сохраните упаковку и этикетку до ответа продавца. Они могут понадобиться, чтобы уточнить сведения о доставке.

В продолжение темы: польские традиции в Вене