

Jeśli opłacone kwiaty z zagranicy dotarły uszkodzone, udokumentuj ich stan i zgłoś reklamację sprzedawcy. Możesz poprosić o ponowną dostawę albo zwrot pieniędzy, ale sposób rozpatrzenia sprawy zależy od okoliczności i przepisów właściwych dla zamówienia.

## Co zrobić po otwarciu przesyłki?

Obejrzyj kwiaty i opakowanie od razu po odbiorze. Zwiędłe płatki, połamane łodygi czy zalana zawartość pudełka mogą świadczyć o problemie podczas przygotowania lub transportu. Zwróć też uwagę na uszkodzenia kartonu oraz materiały, które miały zabezpieczać rośliny.

Nie wyrzucaj od razu opakowania. Zrób zdjęcia całej przesyłki, etykiety i samych kwiatów. Pokaż zarówno całość bukietu, jak i szczegóły uszkodzeń. Jeśli to możliwe, zachowaj kwiaty i materiały z pudełka do czasu otrzymania odpowiedzi na zgłoszenie.

Gdy bukiet otrzymała inna osoba, poproś ją o zdjęcia i krótki opis stanu przesyłki. To pomoże zgłosić problem, nawet jeśli zamawiający i odbiorca mieszkają w różnych krajach.

## Jak zgłosić reklamację?

Skontaktuj się przede wszystkim ze sprzedawcą, u którego złożono zamówienie. Zrób to możliwie szybko i zachowaj kopię wiadomości. Sam fakt, że płatność została już pobrana, nie oznacza, że trzeba pogodzić się z uszkodzonym towarem.

W zgłoszeniu podaj informacje, które pozwolą odnaleźć zamówienie i ocenić problem:

- numer zamówienia oraz datę dostawy,

- opis uszkodzeń kwiatów i opakowania,
- zdjęcia wykonane po otwarciu przesyłki,
- prośbę o konkretne rozwiązanie, na przykład zwrot pieniędzy albo ponowną dostawę.

Warto wskazać także, czy przesyłka dotarła na czas i czy opakowanie było naruszone przy odbiorze. Jeśli sprzedawca poprosi o dodatkowe informacje, odpowiedz rzeczowo i zachowaj całą korespondencję. Przyda się ona, jeśli później trzeba będzie wyjaśnić, kiedy problem został zgłoszony i jaką odpowiedź otrzymano.

## Jakiego rozwiązania można oczekiwać?

Sprzedawca może zaproponować ponowną dostawę, częściowy albo pełny zwrot pieniędzy lub inne rozwiązanie. Nie musisz od razu zgadzać się na propozycję, której nie uważasz za odpowiednią. Poproś o wyjaśnienie, zwłaszcza gdy zwrot ma objąć tylko część zapłaconej kwoty.

Przy zamówieniu zagranicznym znaczenie może mieć miejsce siedziby sprzedawcy, kraj dostawy oraz to, czy kupujesz jako konsument. Sprawdź warunki zamówienia, ale pamiętaj, że regulamin nie zawsze rozstrzyga o wszystkich przysługujących Ci prawach. Zasady mogą różnić się między krajami.

Jeśli sprzedawca nie odpowiada lub odrzuca reklamację, możesz sprawdzić możliwości pomocy konsumenckiej właściwe dla swojej sytuacji. Przy płatności kartą warto również zapytać bank o procedurę zakwestionowania transakcji i wymagane dokumenty. Nie zakładaj jednak, że zgłoszenie do banku automatycznie zapewni zwrot.

## O co jeszcze warto zapytać?

### Czy trzeba odesłać uszkodzone kwiaty?

Nie wysyłaj ich na własną rękę bez ustalenia tego ze sprzedawcą. Zapytaj, czy zwrot jest potrzebny i kto miałby pokryć jego koszt. Przy kwiatach istotny jest czas, dlatego zdjęcia mogą okazać się przydatnym dowodem.

### Czy można reklamować bukiet, który różni się od zdjęcia?

Możesz zgłosić swoje zastrzeżenia, szczególnie gdy dostawa istotnie odbiega od opisu zamówienia. Zachowaj potwierdzenie zakupu i zdjęcie otrzymanego bukietu, a w wiadomości wskaż konkretne różnice.

Ciąg dalszy: prezenty dla austriackich partnerów