

Jeśli kwiaty dotarły bez zamówionego prezentu, najpierw sprawdź opakowanie i potwierdzenie zamówienia, a potem skontaktuj się ze sprzedawcą. Przygotuj numer zamówienia i opisz, czego brakuje, aby łatwiej było wyjaśnić sytuację i ustalić sposób jej rozwiązania.

Sprawdź pudełko i zamówienie

Mały upominek może być schowany pod papierem, przy dnie pudełka albo w osobnej przegródce. Zanim wyrzucisz opakowanie, obejrzyj je spokojnie. Zajrzyj też do koperty z bilecikiem, jeśli miała zawierać drobny dodatek, na przykład kartę podarunkową.

Porównaj zawartość przesyłki z potwierdzeniem zamówienia. Zwróć uwagę na nazwę prezentu, liczbę sztuk i dane odbiorcy. Jeżeli zamówienie składała inna osoba, poproś ją o sprawdzenie szczegółów. Ktoś, kto dostał bukiet, nie zawsze wie przecież, że miało być do niego dołączone coś jeszcze.

Warto również przeczytać wiadomości dotyczące dostawy. Być może prezent ma dotrzeć osobno. Jeśli jednak nie ma o tym informacji, nie zakładaj od razu, że druga paczka jest w drodze.

Przygotuj informacje do zgłoszenia

Krótki, rzeczowy opis ułatwi sprawdzenie zamówienia. Nie musisz od razu wiedzieć, dlaczego prezentu zabrakło. Wystarczy napisać, co zostało zamówione i co faktycznie dotarło.

Przed kontaktem ze sprzedawcą przygotuj:

- numer zamówienia oraz datę jego złożenia,
- nazwę brakującego prezentu i informację, ile sztuk zamówiono,

- datę dostawy oraz dane potrzebne do odnalezienia zamówienia,
- zdjęcia zawartości i opakowania, jeśli mogą pomóc wyjaśnić sprawę.

Zdjęcie zrobione po otwarciu paczki może pokazać, co znajdowało się w środku. Zachowaj też potwierdzenie zamówienia i korespondencję. Jeśli dostawę odebrała osoba obdarowana, zapytaj ją, czy może sprawdzić pudełko lub przesłać zdjęcie. Nie proś jednak o rozbieranie bukietu, jeśli prezent nie mógł być między kwiatami.

Skontaktuj się ze sprzedawcą

Skorzystaj z danych kontaktowych podanych przy zamówieniu. Opisz problem spokojnie i konkretnie: kwiaty dotarły, ale wskazanego dodatku nie było w przesyłce. Podaj numer zamówienia i zapytaj, czy prezent wysłano osobno oraz jak można rozwiązać problem.

Możesz poprosić o dosłanie brakującej rzeczy albo zapytać o zwrot zapłaty za nią. Ustal ze sprzedawcą, jakie rozwiązanie jest możliwe w tej sytuacji. Jeśli prezent był związany z konkretną okazją, zaznacz to. Upominek dostarczony kilka dni po urodzinach nadal może ucieszyć, ale dla zamawiającego termin bywa istotny.

Warto zachować treść zgłoszenia i odpowiedź. Gdy rozmowa odbywa się przez telefon, zanotuj datę oraz najważniejsze ustalenia. Jeśli sprawa nie zostanie wyjaśniona, możesz złożyć reklamację i opisać w niej swoje żądanie.

Pytania o brakujący prezent

Kto powinien zgłosić brak prezentu?

Najłatwiej zrobi to osoba, która składała zamówienie i ma jego numer. Odbiorca kwiatów może jej pomóc, przekazując informacje o zawartości paczki.

Czy trzeba zachować pudełko?

Jeśli masz taką możliwość, zachowaj je przynajmniej do czasu wyjaśnienia sprawy. Pomocne mogą być również zdjęcia opakowania i jego zawartości.

Co zrobić, gdy prezent miał dotrzeć na konkretny dzień?

Powiedz o tym przy zgłoszeniu i zapytaj o dostępne rozwiązania. Przed ustaleniem nowej dostawy upewnij się, że jej termin będzie odpowiedni.

Czy brak bileciku też warto zgłosić?

Tak, jeśli był częścią zamówienia. Sprawdź najpierw kopertę i opakowanie, a następnie opisz brak sprzedawcy.

Powiązany poradnik: zamawianie kwiatów z zagranicy