

Заміна та повернення

Обмін та повернення квітів/живих рослин.

Враховуючи той факт, що квіти та інші живі рослини відносяться до товарів, що швидко псуються та швидко приходять у нетоварний вигляд через складність дотримання спеціальних умов зберігання, а також забезпечення правильного догляду, квіти та живі рослини обміну або поверненню не підлягають.

У випадку отримання товару неналежної якості або свіжості, Замовник має право відмовитися від букета, квітів або живих рослин у нетоварному вигляді та зобов'язаний якнайшвидше повідомити про відповідний факт Виконавця. У такому разі, обмін Товару на новий здійснюється у найкоротші терміни, повернення коштів здійснюється протягом 7 банківських днів з моменту погодження повернення коштів Замовнику.

У випадку отримання квітів/живих рослин неналежної якості або свіжості, Замовник зобов'язаний повідомити Виконавця не пізніше кінця поточної доби в календарний день отримання товару та додати відповідні докази (фото, відео, тощо). Пропущення відповідного строку позбавляє споживача на здійснення відповідного обміну товару або ж повернення коштів.

В той же час, повернення або обмін товару Виконавець робить за власною ініціативою, залишаючи за собою право у відмові на повернення або обмін.

Звертаємо увагу Замовників у випадку якщо букет, композиція, рослини або подарунковий кошик відрізняється від зображеного на сайті, це не є підставою для повернення/обміну, оскільки флористи можуть відповідно до свого творчого бачення дещо змінювати зовнішній вигляд замовлення зі збереженням всіх складових. Також в залежності від кольору та яскравості монітора/дисплея, відтінок в реальності може відрізнитися від зображеного на фото.

Обмін та повернення товару належної якості.

Обмін товару належної якості (окрім зрізаних квітів та живих рослин) здійснюється, якщо він не використовувався і якщо збережено його товарний вигляд, споживчі властивості, пломби, ярлики, а також розрахунковий документ, виданий споживачеві разом з проданим товаром. Замовник має право на обмін товару належної якості протягом 14 (чотирнадцяти) днів.

Обмін та повернення товару неналежної якості.

Ви маєте право на обмін або повернення будь-якого товару (або складової частини) неналежної якості, придбаного на сайті, протягом встановленого гарантійного строку (окрім зрізаних квітів та живих рослин).

Як обміняти або повернути товар (окрім зрізаних квітів та живих рослин)?

Щоб повернути або обміняти товар, необхідно написати заяву та повідомити Виконавця за контактами, вказаними на сайті. У заяві необхідно зазначити ПІБ, контактний номер телефону, дату та час отримання товару. Ми розглянемо вашу скаргу протягом 24 годин з моменту звернення та можемо зателефонувати Вам для уточнення деталей. Якщо після внутрішнього моніторингу з'ясувалося, що претензія Замовника не має підстав для задоволення — Виконавець звільняється від зобов'язань щодо цієї претензії. У разі, якщо після внутрішнього моніторингу з'ясувалося, що претензія Замовника має місце насправді — Замовнику буде замінено товар або повернуто кошти. Наша служба підтримки докладає всіх зусиль, щоб допомогти у разі виникнення неприємних ситуацій, тому просимо не надсилати скарги, що містять в собі ненормативну лексику, погрози або образи співробітників компанії. Після розгляду та підтвердження вашого звернення, ми погодимо з вами місце та дату повернення. Обмін або повернення здійснюється у будь-якому разі не пізніше ніж за 7 робочих днів. Доставка товару в такому випадку здійснюється за рахунок Виконавця. Повернути або обміняти товар можна також за адресою м. Київ, вул. Старосільська 1 та м. Львів, вул. Грабовського 11.

Спосіб та терміни повернення коштів.

У разі задоволення Вашої скарги щодо повернення коштів за доставку товару неналежної якості, протягом 7 банківських днів Вам будуть повернуті кошти,

виходячи з вартості товару на час його купівлі. Повернення грошових коштів здійснюється в той самий спосіб, яким скористався Замовник при оплаті замовлення.

Повернення передплати.

Через неможливість виконати належним чином зобов'язання зі сторони Виконавця, Виконавець може запропонувати заміну на інший товар або повернути кошти Замовнику. В такому випадку, Замовник має право відмовитися від замовлення та отримати повернення сплаченої передплати. Повернення передплати здійснюється протягом 7 банківських днів в той самий спосіб, яким скористався Замовник при її оформленні або іншим засобом за взаємною згодою сторін.