

Gdy śledzenie międzynarodowej dostawy kwiatów zatrzyma się, najpierw sprawdź przewidywany termin doręczenia i szczegóły zamówienia. Jeśli termin minął albo status budzi niepokój, skontaktuj się ze sprzedawcą i poproś o ustalenie, co dzieje się z dostawą.

Sprawdź termin i ostatni status

Brak nowej informacji nie zawsze oznacza, że bukiet utknął w drodze. System śledzenia może aktualizować się z opóźnieniem, a część etapów realizacji może nie być widoczna dla klienta. Przeczytaj ostatni komunikat i sprawdź, kiedy został zapisany.

Zwróć uwagę na strefę czasową kraju odbiorcy. Data widoczna u Ciebie może różnić się od lokalnej daty dostawy. Sprawdź też, czy zamówienie obejmuje konkretny dzień, czy przedział kilku dni. Taką informację znajdziesz w potwierdzeniu zamówienia lub w warunkach dostawy.

Kwiaty zamawiane za granicę mogą być przygotowywane przez lokalną kwiaciarnię. W takim przypadku status nie musi pokazywać trasy przesyłki tak szczegółowo, jak przy przewozie paczki. Sam komunikat o przyjęciu zamówienia nie potwierdza jeszcze doręczenia.

Skontaktuj się ze sprzedawcą

Jeśli planowany czas dostawy minął, nie czekaj wyłącznie na zmianę statusu. Napisz do sprzedawcy lub zadzwoń, korzystając z danych podanych przy zamówieniu. To on powinien pomóc ustalić, kto realizuje dostawę i jaki jest jej stan.

Przygotuj informacje, które pozwolą szybko znaleźć zamówienie. Nie wysyłaj danych płatniczych, jeśli nie są potrzebne do jego identyfikacji.

- Numer zamówienia i adres e mail użyty przy zakupie.
- Datę oraz kraj planowanej dostawy.
- Ostatni widoczny status i czas jego aktualizacji.
- Imię odbiorcy oraz adres dostawy.
- Numer telefonu odbiorcy, jeśli został podany przy zamówieniu.

Zapytaj wprost, czy kwiaty zostały przygotowane, przekazane do dostawy lub doręczone. Poproś również o informację, kiedy możesz spodziewać się odpowiedzi. Zachowaj potwierdzenie zamówienia i korespondencję. Przydadzą się, jeśli trzeba będzie wyjaśnić opóźnienie albo złożyć reklamację.

W wiadomości opisz problem krótko i podaj, na jaki dzień zamówiono kwiaty. Jeśli bukiet miał dotrzeć z okazji urodzin lub innej uroczystości, zaznacz, że termin ma dla Ciebie znaczenie. Zapytaj, czy dostawa jest nadal możliwa.

Sprawdź także wiadomości od sprzedawcy, w tym folder ze spamem. Być może potrzebne jest potwierdzenie adresu albo kontakt z odbiorcą. Jeśli niespodzianka nie musi pozostać tajemnicą, możesz zapytać odbiorcę, czy dostał kwiaty lub informację o próbie doręczenia.

Gdy sprzedawca potwierdzi problem, zapytaj o dostępne rozwiązania. Może to być ponowna dostawa, zmiana terminu albo zwrot pieniędzy. Możliwości zależą od okoliczności i warunków zamówienia, dlatego poproś o odpowiedź na piśmie.

Najczęstsze pytania

Czy brak aktualizacji oznacza zaginięcie kwiatów?

Nie. Status może pojawić się z opóźnieniem albo nie obejmować każdego etapu. Jeśli termin dostawy minął, poproś sprzedawcę o sprawdzenie zamówienia.

Co zrobić, jeśli adres odbiorcy jest błędny?

Jak najszybciej przekaż poprawne dane sprzedawcy. Zapytaj, czy zmianę można jeszcze wprowadzić i czy wpłynie ona na termin dostawy.

Czy można reklamować niedostarczony bukiet?

Można zgłosić problem sprzedawcy. Opisz, co się stało, dołącz numer zamówienia i wskaż oczekiwane rozwiązanie. Sprawdź też zasady reklamacji podane przy zakupie.

Kolejny krok: https://tencowmedia.com/pl/how-a-local-florist-builds-a-loyal-customer-base-a-small/