

Если статус международной доставки цветов долго не меняется, сначала проверьте срок вручения и детали заказа, затем свяжитесь с продавцом. Не делайте вывод о потере букета только по отсутствию обновлений: статус не всегда отражает каждый этап доставки.

Проверьте данные заказа

Откройте подтверждение заказа и посмотрите, какая дата вручения в нем указана. При доставке в другую страну учитывайте местное время получателя: день, на который оформлен заказ, там может еще не закончиться. Обратите внимание и на согласованный интервал, если он указан.

Сверьте номер заказа и ссылку на отслеживание с данными из подтверждения. Иногда страница показывает только принятие заказа и итог вручения, а промежуточных отметок нет. Также стоит обновить страницу или открыть ее позже, чтобы исключить временный сбой.

Проверьте почту и сообщения, включая папку со спамом. Продавец или служба доставки могли сообщить об уточнении адреса, замене цветов или неудачной попытке вручения. Не переходите по подозрительным ссылкам из неожиданных сообщений: используйте контактные данные из подтверждения заказа или с сайта, где вы его оформили.

Свяжитесь с продавцом и получателем

Если обещанный срок подходит к концу или уже прошел, напишите продавцу через доступный канал связи. Сообщите номер заказа, дату вручения и последний видимый статус. Попросите проверить, передан ли букет на доставку, была ли попытка вручения и когда ждать ответа.

Подготовьте сведения, которые помогут разобраться без долгой переписки:

- имя получателя и полный адрес, указанные при заказе;
- контактный номер получателя с кодом страны;
- дату и интервал доставки, если он был согласован;
- текст последнего статуса и время его появления;
- сообщения о переносе, замене или попытке вручения, если они приходили.

Передавайте личные данные только через проверенный канал продавца. Полные данные банковской карты и одноразовые коды для проверки доставки не нужны.

По возможности уточните у получателя, не звонил ли ему курьер и не оставили ли букет у двери, на стойке или у соседей. Если подарок должен быть сюрпризом, можно попросить продавца сначала проверить факт вручения и не раскрывать содержимое открытки.

Если заказ не доставлен вовремя

Попросите продавца назвать причину задержки и предложить решение. В зависимости от условий заказа это может быть новая дата вручения, замена букета или возврат денег. Не соглашайтесь на перенос, пока не ясно, сможет ли получатель принять цветы в новый день.

Если букет доставлен с опозданием или в плохом состоянии, сохраните подтверждение заказа и переписку. Можно попросить получателя сфотографировать цветы и упаковку вскоре после получения. Снимки помогут объяснить проблему, но порядок рассмотрения обращения зависит от условий продавца.

Если ответа нет, отправьте повторное обращение и укажите, когда писали в первый раз. При оплате картой можно также уточнить у банка, какие способы оспорить платеж доступны в вашей ситуации и какие документы понадобятся.

Держите под рукой номер заказа и сохраняйте все сообщения до тех пор, пока вопрос с доставкой не будет решен.

Продолжение: здесь