

Политика рекламаций

Africane Bloom (Cabrera Group AB) · Действует с: 10 октября 2026 г.

1. Цель

Мы импортируем свежесрезанные цветы. Наша цель — чтобы каждая поставка соответствовала согласованному качеству. В этой политике описано, как вы, как клиент, подаёте рекламацию, как мы её рассматриваем и какую компенсацию вы можете ожидать.

2. На что можно подать рекламацию

Рекламация может касаться:

- Повреждённых, сломанных или деформированных цветов
- Неверного сорта, цвета или длины стебля по сравнению с заказом
- Головок цветов меньшего размера, чем предусмотрено согласованным качеством
- Болезней, плесени или вредителей
- Неверного количества стеблей по сравнению со счётом и накладной
- Преждевременного увядания при получении

3. Как подать рекламацию

Рекламацию необходимо подать **в письменной форме по электронной почте в течение 48 часов после получения поставки** на адрес info@africane.se. Обращение должно содержать:

1. Номер заказа и дату поставки
2. Сорт и количество затронутых стеблей
3. Чёткие фотографии цветов и упаковки/коробки
4. Краткое описание проблемы

Просим сохранить упаковку и затронутые цветы до разрешения вопроса, чтобы мы могли разобраться в ситуации вместе с производителем и перевозчиком.

Мы не можем гарантировать, что рекламации, поданные позднее чем через 48 часов после поставки, будут приняты, поскольку на свежие цветы быстро влияют обращение и хранение после получения.

4. Как мы рассматриваем вашу рекламацию

Шаг	Что происходит	Срок
1. Получение	Мы подтверждаем, что получили ваше обращение	В течение 1 рабочего дня
2. Расследование	Мы изучаем материалы и при необходимости связываемся с производителем и перевозчиком	В течение 3 рабочих дней
3. Решение	Мы сообщаем, принята ли рекламация и какая компенсация предлагается	В течение 5 рабочих дней
4. Урегулирование	Компенсация предоставляется согласно разделу 5	Не позднее следующего счёта
5. Контроль	Случай документируется и разбирается с производителем	На постоянной основе

5. Компенсация

Если рекламация принята, мы в первую очередь предлагаем:

- **Кредит-ноту** на затронутые стебли, которая засчитывается в следующем счёте.
- **Скидку на цену**, если цветы пригодны, но их качество ниже согласованного, например более короткие стебли или меньшие головки.
- **Замещающую поставку** дополнительных стеблей со следующим заказом в некоторых случаях, в зависимости от наличия и дней поставки.

Компенсация относится к затронутым стеблям и не превышает их стоимости по счёту. Мы не возмещаем косвенные расходы, например упущенные продажи или затраты рабочего времени.

6. Исключения

Рекламация, как правило, не принимается, если дефект вызван:

- Неправильным обращением, хранением или температурой после получения поставки
- Задержками по вине самого клиента, например неполучением поставки
- Обычными естественными различиями в цвете, форме и размере между сортами и сезонами выращивания в рамках согласованного качества

7. Срок стояния в вазе и качество при получении

Для наилучшей сохранности рекомендуем клиенту сразу после получения распаковать цветы, подрезать стебли, поставить их в чистую воду с питательной подкормкой и хранить в прохладном месте. Срок сохранности в значительной мере зависит от обращения после поставки, поэтому мы не даём общей гарантии срока стояния в вазе. Цветы, которые преждевременно увядают или имеют явные дефекты качества при получении, рассматриваются как рекламация согласно разделам 3–5.

8. Разногласия по делу

Если мы и клиент не согласны по рекламации, мы сначала стараемся решить вопрос путём диалога. При необходимости может быть привлечён независимый контролёр, и расходы распределяются в зависимости от результата. Применяется шведское право.

9. Контакты

Africane Bloom (Cabrera Group AB) info@africane.se · +46 73 756 57 58
Trondheimsgatan 9, 164 32 Kista