

## Beleid bezorging boeketten – Update 2023.1

Ons beleid is om bloemen één keer te bezorgen op het opgegeven adres tussen 09:00-18:00 uur, dit is in overeenstemming met de landelijk overeengekomen werkwijze binnen Fleurop en gelijk voor alle deelnemende bloemisterijen.

De klant betaald, naast de kosten voor het product (boeket), voor het eenmalig aanbieden van het boeket op het door hem/haar aangegeven adres (of bij de naaste bureu).

Als er op het opgegeven adres niemand thuis is, zal onze bezorger proberen om het boeket bij bureu te bezorgen. Is dit niet mogelijk dan zal onze bezorger een 'niet-thuis-kaart' achterlaten waarop hij standaard de datum en tijdstip zal aangeven waarop het boeket is aangeboden.

Zoals u verder zult kunnen zien op onze 'niet-thuis-kaart' is de eerste optie voor onze bezorger(s) dat zij het boeket bij één van uw bureu hebben afgeleverd en zal hier het huisnummer en eventueel de afwijkende straatnaam worden ingevuld waar het boeket is afgegeven. Mocht dit, om welke reden dan ook, niet mogelijk zijn geweest dan zal onze bezorger de tweede optie aanvinken op de 'niet-thuis-kaart'.

De tweede optie is dat onze bezorger aangeeft dat hij/zij op de aangeven datum en tijd uw adres is geweest en het boeket niet kon afleveren bij uzelf of één van uw bureu. In dit geval wordt het boeket weer meegenomen naar de bloemenwinkel waarna u het zelf kunt (laten) ophalen op een moment dat u uitkomt (na afloop van de duurzame bezorgroute van de bezorger).

Een eenmaal teruggekomen boeket wordt door ons verzorgd, opnieuw schuin afgesneden en op water met bloemenvoedsel geplaatst totdat deze wordt opgehaald (na ongeveer 8 dagen doen wij weliswaar de bloemen weg maar bewaren wij het kaartje van de afzender voor de ontvanger mocht deze alsnog langskomen).

De bezorging van bloemen en planten wordt door ons grotendeels uitbesteed en hiervoor worden per bezorging, per adres, kosten in rekening gebracht. Het is voor ons hierdoor helaas niet mogelijk om meerdere malen kosteloos op hetzelfde adres te bezorgen indien de ontvanger (of bureu) niet thuis was. In/na (telefonisch) overleg is het mogelijk tegen vergoeding het boeket nogmaals te laten bezorgen.

Wij doen ons uiterste best om ervoor te zorgen dat onze bezorgingen duurzaam, tijdig en naar tevredenheid worden gedaan. Bij eventuele problemen doen wij ons uiterste best om samen met de ontvanger een oplossing te bedenken om deze op een bevredigende manier op te lossen. Helaas komen er echter soms situaties voor waar wij geen oplossing voor hebben.