

# Algemene voorwaarden - v5

Dutch Flower Lady

29-12-2018

Dutch Flower Lady is telefonisch bereikbaar:

Maandag t/m Vrijdag

12.00 tot 18.00 op:

040-737 0008

\*Let Op;

Wij verzenden planten en levende materialen alleen op Maandag-Dinsdag-Woensdag-Donderdag  
Is uw plant besteld op Donderdag na 14.00 uur-Vrijdag-Zaterdag of Zondag? Dan versturen we het op de eerste werkdag mogelijk, Maandag.

Met vriendelijke groet

Dutch Flower Lady

\*\*\*\*\*

Vragen van Klanten

Vraag: Mijn plant is aangekomen met een plastic pot of witte mand ipv een stenen pot waarom?

Antwoordt: Ik verstuur planten al voor meer dan 10 jaar en van ervaring gaat 75% van de stenen sier overpotten breken met het versturen.

Ik ben constant op zoek naar leuke overpotten en het is echt heel moeilijk om mooie sieroverpotten te vinden die niet breken.

Voor sommige producten die ik verkoop komt het wel met een stenen overpot, als deze breekt bel me direct en ik stuur een nieuwe.

Als dit meer dan 3 keer gebeurt voor een bepaald product neem ik het uit mijn assortiment want ik wil mijn klanten gelukkig houden.

Vraag: Ik zie veel spelfouten op Uw website, daar erger ik me aan.

Antwoordt: Sorry, Ik heb 20 jaar in Amerika gewoont en Ik maak dit website helemaal zelf, ik heb iemand die over mijn website heen kijkt om de spelfouten eruit te halen en soms wordt het overzien. Als U een spelfout ziet laat het me even weten zodat ik het kan veranderen, Het is echt niet kwaad bedoeld...

\*\*\*\*\*

Er is iets mis gegaan met het versturen van Uw Plant?

Is er voor wat voor reden dan ook iets mis met Uw plant als hij aankomt?

Geen paniek, voordat U het meteen terugstuurt, geef de plant water en eventueel voedsel en wacht voor een paar dagen zodat de plant bij kan komen, Het is een levend iets en sommige planten hebben een paar dagen nodig om weer mooi te staan, ze waren ingepakt en verstuurd voor een paar dagen.

Gaat het echt niet goed? Geen paniek!

Bel me even en we zullen een tot een oplossing komen, echt geen probleem!

Ik ga U vragen om foto's zodat ik kan zien wat er mis is gegaan.

Als het echt fout is gegaan krijgt U van mij via email een retour label:

Stuur de plant terug naar ons met de volgende instructies:

Water de plant voordat U het terug stuurt naar ons en verpak het stevig in de doos voor de terugreis.

Probeer de plant terug te sturen op, Maandag, Dinsdag of Woensdag zodat de reistijd maar 1 of 2 dagen is.

We begrijpen dat er soms dingen fout kan gaan met het versturen van planten en het gaat 99% goed, maar wij vragen van U begrip om de plant wel te verzorgen voordat U het terug stuurt naar mij zodat het bij mij levend aankomt zodat ik Uw geld terug kan storten.

Wij behouden ons hierbij dat als we een retour krijgen en de plant is compleet uitgedroogd en onverzorgd terug komt nog erger dan de foto's die U naar mij gestuurd heeft dan behandel ik de bestelling als "beschadigt" en U krijgt 50% van de aankoop van de plant terug, Verzendkosten worden nooit vergoed.

Planten die retour komen bij ons worden aan goede doelen geschonken en niet op nieuw verstuurd.