

Isporuku cvetnih aranžmana može poručiti bilo ko, bilo gde na jedan od sledećih načina: putem telefona, email-a, ili formulara za poručivanje vezano za [aktuelnu ponudu](#) .

PROCES NARUČIVANJA

Proces naručivanja se započinje Vašim stupanjem u kontakt sa nama putem nekog od gore navedenog sredstva s opštim informacijama koji uključuju datum/vreme i mesto isporuke i kratak opis cvetnog aranžmana ili oznakom nekog od aranžmana čija se slika nalazi u našoj [galeriji](#)

. U slučaju da se radi o hitnoj isporuci ili isporuci za isti dan potrebno je da nas kontaktirate putem telefona, u protivnom kontakt se može ostvariti putem email-a ili kontakt formulara na koje odgovaramo u roku od nekoliko sati.

Prvenstveno se utvrđuje dostupnost željenog proizvoda (molimo da uzmete u obzir varirajuću dostupnost sezonskih vrsta), u slučaju hitne porudžbe izbor se sužava na zatečeni izbor u našim lokalima. Zatim se utvrđuje ukupna cena porudžbe koja zavisi od adrese isporuke (spisak i cenovnik možete pogledati u odeljku Online->Isporuka) i eventualno želje poručioca da se uz aranžman isporuči neki dodatni proizvod (npr. medvedić, srce, piće ili čokolada). Plaćanje možete izvršiti na nekoliko različitih načina, koji su opisani u odeljku Online->Načini plaćanja, nakon izvršene uplate porudžba se smatra kompletiranom.

Izuzetno je bitno da nam prilikom poručivanja prosledite validne informacije o primaocu i adresi na koju se isporučuje aranžman, ukoliko podatci nisu u potpunosti tačni zadržavamo pravo da ne isporučimo proizvod.

PROCES ISPORUKE

Isporuku većim delom vrši jedno od lokalnih kurirskih agencija sa kojima saradujemo. Uručivanje buketa obavlja kurir lično s zahtevom da se nakon preuzimanja aranžmana primaoc potpiše na dostavnicu. U slučaju da primaoc u vreme isporuke nije na zadatoj lokaciji,

aranžman preuzima član porodice ili kolega primaoca (koji se umesto primaoca potpisuju na dostavnicu) koji na sebe preuzima odgovornost da će čim to postane moguće uručiti aranžman primaocu. Dostavnice se čuvaju u arhivi kao dokazni materijal o uspešno obavljenoj isporuci. Od primaoca ili kontakt osobe (koja u konkretnom slučaju može biti i sam naručilac) se zahteva da u vreme isporuke bude telefonski dostupan, kako bi se izbegli eventualni problemi prilikom dostave (npr. ako se primaoc ne nalazi na adresi). U takvim situacijama po dogovoru aranžman se može ostaviti u susednom objektu/stanu. AD-HOC promena lokacije isporuke se može obaviti u trošku poručioca.

Isporuka se može izvršiti u željenom vremenskom intervalu, s izuzetkom da zadržavamo pravo na maksimalno odstupanje do 60minuta.

U slučaju isporuke na adresu institucije, firme ili bolnice gde kurir ne može da dođe u neposredni kontakt sa primaocem, on se obraća portiru ili nekome ko prihvata odgovornost da će u najkraćem roku predati aranžman primaocu, predaje aranžman i umesto primaoca na dostavnicu se potpisuje lice koje je prihvatilo odgovornost. Postoji mogućnost obaveštenja poručioca o uspešno obavljenoj isporuci putem sms ili email poruke.

Cvečara Ljubičica garantuje isporuku svih porudžbi sa validnim podacima.

VREME NARUČIVANJA

Narudžbe se primaju uglavnom od nedelju dana do dan pre isporuke, međutim aranžman je moguće naručiti i za isti dan (bar 4 sata pre željenog termina isporuke), ali samo u slučaju ako je aranžman na raspolaganju za dati dan. Porudžbe putem telefona se primaju samo u terminu radnog vremena cvečare. U svim ostalim vremenskim terminima jedini način je naručivanje putem email-a ili online formulara. Za naručivanje venaca, pogrebnih aranžmana, aranžamana za enterijerske dekoracije, venčanih buketa ili svadbenih dekoracija proces naručivanja se ostvaruje isključivo putem telefona ili lično.

OTKAZIVANJE NARUDŽBE

Otkazivanje narudžbe je regulisano Zakonom o zaštiti potrošača. Za većinu naših aranžamana

otkazivanje narudžbe je moguće i to samo na dan naručivanja. Nije moguće otkazati narudžbu koja je u procesu izrade ili isporuke. Refundiranje sredstava nije moguće u slučaju da primaoc odbije da preuzme aranžman (u tom slučaju se aranžman ostavlja na vratima primaoca i to na odgovornost primaoca).

"Cvećara Ljubičica" sa svoje strane zadržava pravo otkazivanja narudžbe uz prethodno obaveštenje naručioca.

CENE

- Cene aranžmana na godišnjem nivou mogu fluktuirati u zavisnosti od promena na veleprodajnom tržištu (uzmite u obzir da se ova cenovna kretanja dešavaju uoči velikih praznika kao što su 14.februar ili 8.mart).
- Garantujemo Vam cene proizvoda koje su važile u trenutku zaključivanja narudžbe.
- U cene je uračunat PDV.
- Cena dostave nije uračunata u cenu aranžmana. Cenovnik isporuke po zonama pokrivenosti možete videti u odeljku *Online->Isporka*.

PROIZVODI (CVEĆE I BILJNI MATERIJAL)

- Zbog sezonskih karakteristika i prirode biljnog materijala ne možemo garantovati da će izgled proizvoda biti u svim detaljima istovetan onome s pripadajuće slike. Uvek težimo da proizvodi budu istovetni s fotografijom, ali u interesu da Vas uslužimo sa što je moguće kvalitetnijim proizvodom, moguće su zamene jedne ili više komponenti u proizvodu, ali uvek tako da proizvod i dalje stilom i kvalitetom odgovara pripadajućem opisu.
- Cveće na slikama nalazi se u punoj cvatnji, no kako bismo Vam omogućili da što duže uživate u njemu, može se dogoditi da bude dostavljeno u fazi pupoljka.
- Molimo Vas da imate na umu kako su naši proizvodi živi, pa iako garantujemo da ćemo upotrijebiti biljni materijal najboljeg kvaliteta, dužina "života" dostavljenih proizvoda zavisi od prirode prolaznosti samog biljnog materijala i o nezi koju mu pružite. U ovom drugom delu možemo vam pomoći savetima iznesenim na stranicama Uputstva za negu cveća.

- Neke vrste cveća i lišća mogu biti toksične ili izazivati osipe na koži. Držite proizvode izvan dohvata dece i perite ruke nakon što ste rukovali cvećem i lišćem.
- Polen s prašnika nekih cvetnih vrsta poput liljana ili anemona može ostaviti trajne mrlje na Vašoj odeći, stoga pazite da ne dođe u dodir s odećom ili obućom.
- Nikada ne ostavljajte cveće blizu električnih naprava i uvek koristite nekakav zaštitni materijal između posuda s biljem i površine na kojoj one stoje.
- Neki naši aranžmani sadrže voće, povrće, sveće ili druge dekorativne predmete. Niti jedan deo aranžmana nije namenjen jelu. Sveće nije preporučljivo paliti u blizini zapaljivih stvari i predmeta ili ih zapaljene ostaviti bez nadzora.

VREME I PODRUČJE DOSTAVE

Dostava se izvršava na adresu primaoca u vreme naznačeno za dostavu sa maksimalnim kašnjenjem od 60 minuta. Dostavljamo svakim radnim danom od 9 do 22 h, subotom od 9 do 22 h, nedjeljom od 12 do 20. 14.februara i 8.marta isporuka može da kasni i više od 60minuta, sve u zavisnosti od količine procesiranih porudžbi. Područje dostave je grad Novi Sad sa svim perifernim naseljima i mestima koji su udaljeni u granicama do 50km od referentne tačke (Spens - Novi Sad).

DOSTAVA U BOLNICE, HOTELE I KANCELARIJE

Za dostavu u navedene institucije biće potrebni dodatni podaci.

Hoteli: naziv i adresa, telefon, broj sobe

Bolnice: naziv i adresa, broj ili naziv odeljka, broj sobe

Kancelarije: tačan naziv firme, adresa, radno vreme

Imajte na umu da će se kao dokaz dostave na takva mesta uzeti potpis bilo koje za to zadužene osobe.

PROBLEMI PRILIKOM DOSTAVE

Dostava se smatra izvršenom kada primaoc ili osoba (koja preuzme odgovornost da će u najskorijem vremenu predati aranžman primaocu) na adresi primaoca potpiše dostavnicu. Kuriri će uložiti koliko god je potrebno napora da aranžman uspešno dostave, izuzev u četiri niže navedena slučaja:

- Primaoc odbija da preuzme cvetni aranžman (aranžman biva ostavljen ispred ulaznih vrata).
- Adresa ili podaci o primatelju su netačni (aranžman biva vraćen u cvečaru, odakle može biti isporučen tek sledećeg dana po duploj tarifi).
- Primatelj nije na navedenoj adresi u naznačeno vreme (u slučaju da na lokaciji nema osobe koja je spremna da preuzme na sebe odgovornost da kasnije uruči aranžman, aranžman se vraća u cvečaru i moguća je isporuka nakon doplate poručioca za isporuku po duploj tarifi; ovakve pojave se mogu izbeći ostvarenjem telefonskog kontakta s primaocem (preporučljivo putem mobilnog telefona) od naše strane, ali bez anomnih i lažnih predstavljanja).
- Viša sila (u ovom slučaju poručioc će biti blagovremeno obavešten i sredstva će mu biti refundirana).

U svim navedenim slučajevima naručioc će biti obavešten o nastaloj situaciji.

REKLAMACIJE

Ukoliko ste iz nekog razloga nezadovoljni našom uslugom, molimo Vas da nam se odmah obratite. Pritužbe ćemo uvažiti u slučaju da nismo ispoštovali bilo koji ugovoren deo u narudžbi ili zabunom isporučili pogrešan proizvod. Naša je obaveza pokušati rešiti gore navedene pritužbe u dogovoru s naručiteljem i/ili primateljem. U slučaju nepronalaženja rešenja nadležan je sud u Novom Sadu.

SIGURNOST ONLINE PLAĆANJA

Procesiranje transakcija i online plaćanja putem kreditnih kartica se obavlja na zaštićenim stranicama [2checkout.com](https://www.2checkout.com) (profesionalni internet servis za procesiranje kreditnih karitca). Tajnost Vaših podataka je osigurana, stranice za naplatu putem interneta osigurane su https protokolom i anti-hacker sistemom za skeniranje (više informacija možete dobiti na stranicama www.2checkout.com

).

Brojevi kreditnih kartica se ne pohranjuju niti su dostupni bilo kom delatniku "*Cvećare Ljubičica*"

.

ZAŠTITA PODATAKA I NJIHOVO KORIŠĆENJE

"*Cvećara Ljučičica*" se obvezujemo da će čuvati privatnost svih klijenata i korisnika ovog internet portala. Prikupljaju se samo podaci koji su nužni za kvalitetno pružanje usluga, te se koriste isključivo u svrhu realizacije primljenih narudžba.

Primljene lične podatke nećemo davati na korišćenje trećim licima, te ih bez pristanka korisnika nećemo upotrebljavati za slanje reklamnih poruka u bilo kakvim marketinškim akcijama.

Svi se podaci o korisnicima strogo čuvaju i dostupni su samo našim delatnicima i poslovnim partnerima odgovorni su za poštovanje načela zaštite privatnosti.

Korišćenjem našeg web portala pristajete na prikupljanje ličnih podataka i njihovo korišćenje u navedene svrhe.

AUTORSKA PRAVA

Sadržaj na stranicama www.ljubicica.co.rs domena (tekstovi, fotografije, grafička i idejna rješenja, dizajn) isključivo su vlasništvo "*Cvećare Ljubičica*"

Niti jedan deo s ovih stranica ne smeju se upotrebljavati ni reprodukovati bez pismenog dopuštenja

"Cvećare Ljubičica"