

Бізнес-правила для інтернет-магазину Flower Lab Vlada

1. Загальні положення

- 1.1. Інтернет-магазин *Flower Lab Vlada* є онлайн-платформою для продажу квітів, композицій, подарункових наборів і супутніх товарів.
- 1.2. Користувачі можуть переглядати каталог, формувати замовлення, оплачувати онлайн і замовляти доставку або самовивіз.
- 1.3. Реєстрація на сайті не є обов'язковою, однак для повторних покупок чи участі у програмі лояльності рекомендується створити особистий кабінет.
- 1.4. Факт оформлення замовлення означає згоду покупця з цими правилами та політикою конфіденційності.

2. Користувачі та вікові обмеження

- 2.1. Покупцем може бути будь-яка фізична особа, що досягла 18 років.
- 2.2. Особи від 14 до 18 років можуть здійснювати онлайн-покупки лише в межах дрібних побутових замовлень, які відповідають їхнім доходам, або за згодою батьків / законних представників.
- 2.3. Адміністрація сайту не несе відповідальності за достовірність даних, введених користувачем під час оформлення замовлення.

3. Формування та прийом замовлень

- 3.1. Замовлення може бути оформлене через:

- вебсайт *Flower Lab Vlada*;
- соціальні мережі (*Instagram*, *Facebook*);
- месенджери (*Viber*, *Telegram*, *Direct*).

- 3.2. Замовлення вважається прийнятым після підтвердження адміністратором.

- 3.3. Для оформлення потрібні обов'язкові дані: ім'я, контактний номер телефону, адреса доставки (за потреби).

4. Оплата

4.1. Оплата здійснюється онлайн через платіжні системи (Visa / MasterCard / Apple Pay / Google Pay);

4.2. Повернення коштів можливе лише у разі скасування замовлення до моменту зборки композиції.

5. Доставка та самовивіз

5.1. Доставка здійснюється у межах міста Чернівці та передмістя щоденно з 9:00 до 22:00.

5.2. Замовлення, оформлені після 21:00, виконуються наступного дня.

5.3. Вартість доставки є стандартною незалежно від району.

5.4. Також доступний **самовивіз** із студії Flower Lab Vlada за попереднім погодженням часу.

5.5. Якщо одержувач відсутній за адресою, кур'єр зв'язується телефоном. У разі відсутності зв'язку — замовлення може бути залишене на місці або повернене до студії.

6. Асортимент та індивідуальні замовлення

6.1. Фото товарів на сайті є орієнтовними. Можливі незначні відмінності через сезонність або відтінки квітів.

6.2. При відсутності певного виду квітів флорист має право замінити їх на аналогічні за кольором і вартістю, узгодивши це з клієнтом.

6.3. Індивідуальні замовлення (авторські букети, корпоративні замовлення, декор подій) приймаються за попереднім узгодженням умов і термінів виконання.

7. Повернення та обмін

7.1. Квіти є швидкопусвним товаром, тому їх повернення можливе лише у разі:

- невідповідності замовленню;
- пошкодження при доставці;
- неналежної якості на момент отримання.

7.2. Покупець зобов'язаний повідомити про претензію протягом двох годин після отримання замовлення (з фотофіксацією).

7.3. Розгляд претензії здійснюється протягом 24 годин із моменту звернення.

8. Конфіденційність і захист даних

8.1. Особисті дані користувачів використовуються виключно для оформлення та доставки замовлень.

8.2. Користувач може вимагати видалення своїх даних, надіславши запит на офіційну електронну адресу Flower Lab Vlada.

9. Акції, знижки та програми лояльності

9.1. При реєстрації на сайті користувач отримує знижку 10% на перше замовлення.

9.2. Акції та спеціальні пропозиції діють у визначений період, зазначений на сайті чи в соцмережах.

9.3. Постійні клієнти можуть отримувати персональні пропозиції або бонуси.