

□

Obsługa klienta

<!-- LG VERSION -->

ZNAJDŹ ODPOWIEDZI NA SWOJE PYTANIA PONIŻEJ

W polach poniżej znajdziesz odpowiedzi na większość pytań dotyczących zakupów w naszym sklepie. Jeśli masz dodatkowe pytania, skontaktuj się z nami, dzwoniąc lub pisząc do nas. Jesteśmy zawsze gotowi, aby Ci pomóc!

<!-- MD VERSION -->

ZNAJDŹ ODPOWIEDZI NA SWOJE PYTANIA PONIŻEJ

W polach poniżej znajdziesz odpowiedzi na większość pytań dotyczących zakupów w naszym sklepie. Jeśli masz dodatkowe pytania, skontaktuj się z nami, dzwoniąc lub pisząc do nas. Jesteśmy zawsze gotowi, aby Ci pomóc!

<!-- SM VERSION -->

ZNAJDŹ ODPOWIEDZI NA SWOJE PYTANIA PONIŻEJ

W polach poniżej znajdziesz odpowiedzi na większość pytań dotyczących zakupów w naszym sklepie. Jeśli masz dodatkowe pytania, skontaktuj się z nami, dzwoniąc lub pisząc do nas. Jesteśmy zawsze gotowi, aby Ci pomóc!

<!-- MOBILE VERSION xs -->

ZNAJDŹ ODPOWIEDZI NA SWOJE PYTANIA PONIŻEJ

W polach poniżej znajdziesz odpowiedzi na większość pytań dotyczących zakupów w naszym sklepie. Jeśli masz dodatkowe pytania, skontaktuj się z nami, dzwoniąc lub pisząc do nas. Jesteśmy zawsze gotowi, aby Ci pomóc!

<!-- mabuttons --> <!-- PL -->

□

```
<a style="display: inline-block; margin: 0 auto; width: 100%; max-width: 376px; padding: 10px; background-color: #be0000; color: white; text-decoration: none;"
href="https://www.proshop.pl/CustomerCenter/CustomerReturn/StartReturnCase">Utwórz zgłoszenie zwrotu (odstąpienia)

<a style="display: inline-block; margin: 0 auto; width: 100%; max-width: 376px; padding: 10px; background-color: #be0000; color: white; text-decoration: none;"
href="https://www.proshop.pl/CustomerCenter/Rma/Login">Utwórz zgłoszenie reklamacyjne

<!-- Button Style --><!-- Button Style SLUT --> <!-- Buttons -->










<!-- Buttons -->












<!-- Ofte stillede spørgsmål -->
```

<p style="font-size: 100%; text-transform: uppercase;">**NAJCZĘŚCIEJ ZADAWANE PYTANIA**

<!-- Collapse 00 -->

Dlaczego moja paczka jest opóźniona?

- W trakcie wyjątkowo pracowitego okresu, jakim jest Czarny Piątek, mogą wystąpić nieznaczne opóźnienia w realizacji zamówień.

<!-- Collapse 0 -->

Jak mogę anulować zamówienie?

- Jako klient prywatny możesz anulować zamówienie bezpośrednio z poziomu konta klienta, dopóki zamówienie nie zostanie potwierdzone/nadane.

Twoje zamówienie zostaje potwierdzone w momencie otrzymania maila z potwierdzeniem zamówienia wraz z fakturą oraz numerem śledzenia przesyłki. Możesz uzyskać dostęp do konta klienta za pomocą swojego adresu e-mail i hasła.

Aby przypomnieć/zresetować hasło należy kliknąć link ["Zapomniałem hasło"](#). Możesz również anulować zamówienie kontaktując się z naszym działem obsługi klienta

<!-- Collapse 1 -->

Dlaczego czas dostawy jest tak długi?

- Wszystkie produkty wysyłane są z naszego magazynu w Danii.

- Posiadamy także w ofercie wiele produktów, które nie znajdują się obecnie w naszym magazynie, i sprowadzamy je indywidualnie w przypadku złożenia zamówienia. .

<!-- Collapse 2 -->

Moja paczka została wysłana, ale nie dotarła?

- Możesz śledzić swoją paczkę za pośrednictwem numeru śledzenia przesyłki dostępnego w potwierdzeniu zamówienia.

- Może minąć 24h zanim dane zostaną zeskanowane / zaktualizowane na stronie przewoźnika.

- Jeśli towar nie dotarł o czasie, proszę skontaktuj się z przewoźnikiem, aby udzielił Ci niezbędnych informacji.

<!-- Collapse 3 -->

Chcę zwrócić towar, co mam zrobić?

- Wypełnij formularz dostępny [tutaj](#).

□

<!-- Collapse 4 -->

W jaki sposób otrzymam zwrot pieniędzy?

• Jeśli opłaciłeś/aś swoje zamówienie kartą płatniczą, zwrot powinien nastąpić na tę samą kartę w ciągu 1-3 dni. Jeśli оплата została dokonana tradycyjnym przelewem bądź za pośrednictwem PayU czas zwrotu należności może wynieść do 14 dni.

<!-- Collapse 5 -->

Jak uzyskać fakturę pro forma do zamówienia?

W trakcie płatności wybierz opcję „Tradycyjny przelew bankowy”, a następnie wyślij wiadomość na adres **b2b@proshop.pl** z numerem zamówienia oraz prośbą o wystawienie faktury pro forma.

<!-- Collapse 6 -->

Znalazłem/am na stronie produkt DEMO, co to oznacza?

• Produkty oznaczone jako DEMO są produktami demonstracyjnymi bądź zwróconymi przez klientów.

• Niestety nie posiadamy dokładnej informacji, dlaczego produkt został oznaczony jako DEMO oraz nie jesteśmy w stanie tego sprawdzić, ponieważ magazyn jest w pełni zautomatyzowany. Produkt jest w pełni funkcjonalny, natomiast może być np. uszkodzony karton, brak instrukcji czy też brak akcesoriów dodatkowych które nie są niezbędne do użytku danego produktu. Oczywiście również produkt DEMO można zwrócić w ciągu 14 dni, jeśli został zakupiony na osobę prywatną.

• Dla produktów DEMO, tak jak w przypadku produktów nowych, udzielamy 12 miesięcznej rękojmi na zakup firmowy oraz 24 miesięcznej na zakup prywatny.

<!-- Yderligere kontakt -->

BRAKUJE ODPOWIEDZI NA NURTUJĄCE CIĘ PYTANIA?

Zapraszamy do kontaktu z nami w celu uzyskania odpowiedzi:

<div class="col-sm-4 visible-lg-md-sm hidden-xs" style="padding: 1%0%0%0%;">

 <p style="font-size: 90%; color: #000; text-transform: none;">Zadzwoń do nas: +48 223 978 986

<div class="col-sm-4 visible-lg-md-sm hidden-xs" style="padding: 1%0%0%0%;">

 <p style="font-size: 90%; color: #000; text-transform: none;">Klienci prywatni:
support@proshop.pl

<div class="col-sm-4 visible-lg-md-sm hidden-xs" style="padding: 1%0%0%0%;">

 <p style="font-size: 90%; color: #000; text-transform: none;">Klienci biznesowi:
b2b@proshop.pl

 <p style="font-size: 90%; color: #000; text-transform: none;">Zadzwoń do nas: +48 223 978 986

 <p style="font-size: 90%; color: #000; text-transform: none;">Klienci prywatni:
support@proshop.pl

 <p style="font-size: 90%; color: #000; text-transform: none;">Klienci biznesowi:
b2b@proshop.pl