

□

Asiakaspalvelu / FAQ

<!-- LG VERSION -->

LÖYDÄ VASTAUS KYSYMYKSEESI

Alla olevista laatikoista löydät vastauksen lähes kaikkiin kysymyksiin, mitä sinulla meille on. Jos sinulla on muita kysymyksiä, otathan yhteyttä joko soittamalla tai sähköpostitse. Olemme aina valmiita auttamaan sinua.

<!-- MD VERSION -->

LÖYDÄ VASTAUS KYSYMYKSEESI

Alla olevista laatikoista löydät vastauksen lähes kaikkiin kysymyksiin, mitä sinulla meille on. Jos sinulla on muita kysymyksiä, otathan yhteyttä joko soittamalla tai sähköpostitse. Olemme aina valmiita auttamaan sinua.

<!-- SM VERSION -->

LÖYDÄ VASTAUS KYSYMYKSEESI

Alla olevista laatikoista löydät vastauksen lähes kaikkiin kysymyksiin, mitä sinulla meille on. Jos sinulla on muita kysymyksiä, otathan yhteyttä joko soittamalla tai sähköpostitse. Olemme aina valmiita auttamaan sinua.

<!-- MOBILE VERSION xs -->

LÖYDÄ VASTAUS KYSYMYKSEESI

Alla olevista laatikoista löydät vastauksen lähes kaikkiin kysymyksiin, mitä sinulla meille on. Jos sinulla on muita kysymyksiä, otathan yhteyttä joko soittamalla tai sähköpostitse. Olemme aina valmiita auttamaan sinua.

<!--FI-->

□

```
<a style="display: inline-block; margin: 0 auto; width: 100%; max-width: 371px; padding: 10px; background-color: #be0000; color: white; text-decoration: none;" href="https://www.proshop.fi/CustomerCenter/CustomerReturn/StartReturnCase">Luo palautustapaus
```

```
<a style="display: inline-block; margin: 0 auto; width: 100%; max-width: 371px; padding: 10px; background-color: #be0000; color: white; text-decoration: none;" href="https://www.proshop.fi/CustomerCenter/Rma/Login">Luo reklamaatiotapaus
```

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

```




```

```




```

```
<!-- Buttons -->
```

```


```

```


```

```


```

```


```

```
<!-- Ofte stillede spørgsmål -->
```

```
<p style="font-size: 100%; text-transform: uppercase;">USEIN KYSYTYT KYSYMYKSET
```

```
<!-- Collapse 0 -->
```

Miten voin perua tilaukseni?

• Yksityisasiakkaana tilauksen voi perua oma asiakastilin kautta niin pitkään kun tilauksesta ei ole tullut tilausvahvistusta. Tilausvahvistus lähetetään kun tilaus on pakattu. Asiakastilillesi pääset kirjautumalla sähköpostilla ja salasananalla. Salasanan saat kohdasta "[unohtunut salasana](#)". Tilauksen voi perua myös olemalla yhteydessä asiakaspalveluun.

```
<!-- Collapse 1 -->
```

Milloin ja miten saan rahani takaisin?

Jos olet maksanut verkkopankkimaksuna, rahat palautuvat Paytrailin välityksellä tavallisesti 2-4 arkipäivän sisällä. Jos olet maksanut luottokortilla, maksu palautuu noin 1-3 päivässä samalle kortille, millä maksoit tilauksesi. Paypal- ja Klarna-maksuissa maksun palautumisen aikataulu on tapauskohtaista.

```
<!-- Collapse 2 -->
```

Pakettini on lähetetty, mutta en ole saanut sitä?

• Voit seurata pakettiasi seurantakoodilla. Track&Trace –linkki aktivoituu, kun Bring on noutanut tilauksen. Seurantakoodi päivittyy vasta kun paketti saapuu Suomeen. Koodi toimii myös Postin seurannassa, mutta Postin seuranta aktivoituu vasta kun paketti on Suomessa.

• Voi kestää jopa 24 tuntia, ennen kuin skannaukset päivittyvät kuljetusyhtiön seurantaan. Viikonloppuisin meillä ei ole toimituksia.

• Erityisen kiireisinä aikoina, kuten Black Friday, voi toimituksissa olla viiveitä.

• Jos paketti ei ole saapunut odotetussa ajassa, ole hyvä ja ota yhteyttä Postiin, Bringiin tai asiakaspalveluumme.

```
<!-- Collapse 3 -->
```

Kuinka pitkä on reklamaatiotapauksen käsittelyaika?

• Useimmat tapaukset ovat valmiita 14 päivän sisällä, mutta käsittelyaika voi olla jopa 30 päivää.

□

- Huomaa, että palautuspakettien saapuminen meille kestää yleensä noin 7 arkipäivää

<!-- Collapse 4 -->

Miksi etävarasto- ja tilaustuotteiden toimitusaika on niin pitkä?

Meidän täytyy ensin tilata tuotteet tavarantoimittajalta ja saada ne omaan varastoomme ennen kuin voimme lähettää tuotteet asiakkaalle. Toimitusaika voi siten olla esimerkiksi 6-9 arkipäivää siihen, että saamme tuotteen omaan varastoomme + 2-5 arkipäivää tuotteen toimitukseen asiakkaalle. Yhteensä kyseinen toimitus olisi siten 8-14 arkipäivää.

<!-- Collapse 5 -->

Tilaukseni toimitusaika siirtyy ja siirtyy. Miksi?

- Saamme toimitusaika-arvion tavarantoimittajiltamme ja tieto toimituksesta päivittyy sen mukaisesti. Valitettavasti joskus esimerkiksi valmistajalla voi olla vaikeuksia toimittaa tuotteita ja siksi toimitusaika siirtyy. Teemme aina parhaamme tiedottaaksemme näistä viivästyksistä, joihin me emme valitettavasti voi vaikuttaa.

- Joskus myös kuljetuksessa voi tulla odottamattomia ongelmia, joihin ei voi vaikuttaa. Olet aina tervetullut ottamaan yhteyttä asiakaspalveluumme puhelimitse, chatissa tai sähköpostilla, jos sinulla on kysyttävää toimitusajasta tai muusta.

<!-- Collapse 6 -->

Olen ostanut digitaalisen lisenssin, mistä löydän sen?

Löydät lisenssi asiakastililtäsi kohdasta "Lisenssikoodit", missä jokaisen lisenssin kohdalla kerrotaan, kuinka lisenssi aktivoidaan. Voit mennä lisensseihiisi klikkaamalla [tästä](#).

<!-- Yderligere kontakt -->

ETKÖ LÖYTÄNYT, MITÄ ETSIT?

Olet aina tervetullut ottamaan yhteyttä, jos sinulla on kysyttävää:

<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;">Soita meille: +358 (0) 9 4245 4545

<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;">Proshop yksityisasiakkaat:
support@proshop.fi

<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;">Proshop yrityisasiakkaat:
b2b@proshop.fi

 <p style="font-size: 90%; color: #000; text-transform: none;">Soita meille: +358 (0) 9 4245 4545

 <p style="font-size: 90%; color: #000; text-transform: none;">Proshop yksityisasiakkaat:
support@proshop.fi

 <p style="font-size: 90%; color: #000; text-transform: none;">Proshop yrityisasiakkaat:
b2b@proshop.fi