

□

Kundservice

<!-- LG VERSION -->

HITTA SVARET PÅ DIN FRÅGA NEDANFÖR

I nedanstående rutor kan du hitta svar på nästan alla frågor du kan ha till oss. Om du inte hittar det svar du letar efter kan du självklart alltid ringa eller skriva till oss. Vi sitter alltid redo att hjälpa dig!

<!-- MD VERSION -->

HITTA SVARET PÅ DIN FRÅGA NEDANFÖR

I nedanstående rutor kan du hitta svar på nästan alla frågor du kan ha till oss. Om du inte hittar det svar du letar efter kan du självklart alltid ringa eller skriva till oss. Vi sitter alltid redo att hjälpa dig!

<!-- SM VERSION -->

HITTA SVARET PÅ DIN FRÅGA NEDANFÖR

I nedanstående rutor kan du hitta svar på nästan alla frågor du kan ha till oss. Om du inte hittar det svar du letar efter kan du självklart alltid ringa eller skriva till oss. Vi sitter alltid redo att hjälpa dig!

<!-- MOBILE VERSION xs -->

HITTA SVARET PÅ DIN FRÅGA NEDANFÖR

I nedanstående rutor kan du hitta svar på nästan alla frågor du kan ha till oss. Om du inte hittar det svar du letar efter kan du självklart alltid ringa eller skriva till oss. Vi sitter alltid redo att hjälpa dig!

<!-- SE -->

□

```
<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.se/CustomerCenter/CustomerReturn/StartReturnCase">Upprätta returärende
```

```
<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.se/CustomerCenter/Rma/Login">Skapa reklamations/garantiärende
```

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

```




```

```




```

<!-- Buttons -->

```


```

```


```

```


```

```


```

<!-- Ofte ställda frågor -->

<p style="font-size: 100%; text-transform: uppercase;">De vanligaste frågorna

<!-- Collapse 0 -->

Hur annullerar jag min order?

• Som privatkund kan du avbryta din beställning från ditt kundkonto så länge din order inte är bekräftad. Din order är bekräftad när du har fått orderbekräftelsen till din e-post och att den är klar för leverans. Du kan komma åt ditt kundkonto med din e-post och lösenord. Du kan få ett lösenord genom att klicka på länken "glömt lösenord". Du kan också avbryta din order genom att kontakta vår kundsupport.

<!-- Collapse 1 -->

När får jag mina varor?

- Du kan se din orderstatus i ditt kundcenter. Du kan logga in i ditt kundcenter i övre högra hörnet: «Logga in» (om du har glömt ditt lösenord kan du klicka **här**.)
- Under extraordinära perioder som t.ex. Black Friday, kan det förekomma förseningar.

<!-- Collapse 2 -->

Mitt paket har skickats, men det kommer inte?

- Du kan följa ditt paket genom Track & Trace-nummret som finns i din orderbekräftelse.
- Det kan gå upp till 24 timmar innan scanningar/uppdateringar är synliga på speditörens hemsida.
- Om varan inte har ankommit till tiden får du gärna kontakta speditören först.

<!-- Collapse 3 -->

Kan jag ångra mitt köp?

- Ja, om du köper som privatperson så har du 14 dagars ångerrätt. Var uppmärksam på att du själv ska betala frakten

□

tillbaka till Proshop. Vi kan tillhandahålla fraktsedlar som vanligtvis kostar 85kr.

- Vid företagsköp finns det inte ångerrätt, men du är alltid välkommen att kontakta oss, så kan vi undersöka om vi kan hjälpa eller göra ett undantag i ditt ärende.

<!-- Collapse 4 -->

Vart hittar jag status på mitt reklamationsärende?

- Du kan se statusen på ditt reklamationsärende i kundcentret, som du kan gå till **här**. Vi vet tyvärr inte mer än de uppdateringar du får via mail.

<!-- Collapse 5 -->

Varans pris har ändrat sig efter att jag har beställt?

- Varans pris fastslås när du trycker på beställningsknappen. Har det blivit en prisändring innan varan har sänts kan priset uppdateras genom att kontakta kundservice.

<!-- Collapse 6 -->

Jag har köpt en digital licens, vart hittar jag den?

- Du hittar dina licenser under "Licenskoder" i ditt kundcenter. Vid varje licens så finns det en beskrivning av hur du aktiverar dina licenser. Du kan även se dina licenser **här**.

<!-- Collapse 7 -->

Vilka fraktval finns det?

- **Maxibrev** 2-4 vardagar, levereras om möjligt till postlåda/dörr, annars till serviceställe. Endast för ordrar under 1.000:- och vissa volym-/viktmått. Ingen föravisering och begränsad spårning.
- **Postpaket närmsta ombud** 1-2 vardagar, levereras till närmsta tillgängliga postombud (enligt Postnord). SMS eller Email-notifikation när den finns att hämta, detaljerad spårning.
- **Hempaket - Leverans till dörr** 1-2 vardagar + utkörning, fraktval avhämtning eller val av leveransdag när försändelsen är framme på närmsta sorteringscentral. SMS eller Email-notifikation när man kan välja leverans, detaljerad spårning.
- **Företagsfrakt** 1-2 vardagar, endast företagsköp, leverans till adressen. SMS eller Email-notifikation när den finns att hämta, detaljerad spårning.

Samtliga leveranser sker med Postnord. Du rekommenderas att skaffa Postnords app för att följa transporten. Förväntad leveranstid är under normala förhållanden, se alltid aktuell status på hemsidan då det i vissa perioder är förlängd leveranstid. Tunga försändelser tar normalt 1 dag extra.

<!-- Yderligere kontakt -->

HITTADE DU INTE SVARET DU SÖKTE?

Du är alltid välkommen att ringa eller skriva till oss:

<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;">Ring till oss på tf.: 08-500 870 30

<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;">Skriv till Proshop Privat:
support@proshop.se

<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;">Skriv till Proshop Företag:
b2b@proshop.se

 <p style="font-size: 90%; color: #000; text-transform: none;">Ring till oss på tf.: 08-500 870 30

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

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

□