

Hilfe / FAQ

<!-- LG VERSION -->

AUF DIESER SEITE FINDEN SIE ANTWORTEN AUF IHRE FRAGEN

Durch Klicken auf die Symbole auf dieser Seite finden Sie weitere Fragen, die häufig gestellt werden und die dazu passenden Antworten. Bei weiteren Fragen sind wir auch per E-Mail und Telefon erreichbar und helfen Ihnen gerne weiter.

<!-- MD VERSION -->

AUF DIESER SEITE FINDEN SIE ANTWORTEN AUF IHRE FRAGEN

Durch Klicken auf die Symbole auf dieser Seite finden Sie weitere Fragen, die häufig gestellt werden und die dazu passenden Antworten. Bei weiteren Fragen sind wir auch per E-Mail und Telefon erreichbar und helfen Ihnen gerne weiter.

<!-- SM VERSION -->

AUF DIESER SEITE FINDEN SIE ANTWORTEN AUF IHRE FRAGEN

Durch Klicken auf die Symbole auf dieser Seite finden Sie weitere Fragen, die häufig gestellt werden und die dazu passenden Antworten. Bei weiteren Fragen sind wir auch per E-Mail und Telefon erreichbar und helfen Ihnen gerne weiter.

<!-- MOBILE VERSION xs -->

AUF DIESER SEITE FINDEN SIE ANTWORTEN AUF IHRE FRAGEN

Durch Klicken auf die Symbole auf dieser Seite finden Sie weitere Fragen, die häufig gestellt werden und die dazu passenden Antworten. Bei weiteren Fragen sind wir auch per E-Mail und Telefon erreichbar und helfen Ihnen gerne weiter.

<!-- DE -->

Widerruf melden

Gewährleistungs-Fall melden

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

<!-- Buttons -->

<!-- Ofte stillede spørgsmål -->

<p style="font-size: 100%; text-transform: uppercase;">**DIE HÄUFIGSTEN FRAGEN**

<!-- Collapse 0 -->

Wie storniere ich meine Bestellung?

• Als Verbraucher/Privatkunde können Sie Ihre Bestellung in Ihrem Kundenkonto stornieren, solange Sie die E-Mail "Auftragsbestätigung" noch nicht erhalten haben. Sie können mit Ihrer registrierten E-Mail-Adresse und Ihrem Passwort auf Ihr Kundenkonto zugreifen. Bitte beachten Sie, dass alle Kunden, die eine aktive Bestellung bei uns haben, automatisch auch ein Kundenkonto haben. [Hier geht's zum Login](#) Falls Sie noch kein Passwort erstellt haben, klicken Sie bitte [hier](#). Achten Sie bitte darauf, dass Stornierwünsche, die Sie an unseren Kundenservice senden, oft nicht schnell genug bearbeitet werden können und wir daher empfehlen, dass Sie die Stornierungen über Ihr Kundenkonto vornehmen.

<!-- Collapse 1 -->

Wann kommt meine Bestellung?

Sie können das voraussichtliche Lieferdatum in Ihrer Bestellbestätigung und in Ihrem Kundenkonto sehen. Der Status im Kundenkonto wird bei möglichen Änderungen automatisch aktualisiert. Falls Sie Ihr Passwort vergessen haben, klicken Sie [hier](#).

In Zeiten mit hohem Bestellvorkommen, wie z.B. am Black Friday, können wir Verzögerungen nicht komplett ausschließen.

<!-- Collapse 2 -->

Warum hat mein Paket noch keinen Scan?

Die DPD holt Standard-Pakete Montag-Freitag ab 19:00 Uhr von unserem Hauptlager in Dänemark ab. Erst bei Ankunft im Verteilungslager der DPD werden diese gescannt. Daher sieht es bis dahin so aus, als sei Ihr Paket noch bei uns.

Bitte haben Sie noch etwas Geduld, bis Ihre Sendungsverfolgung sich aktualisiert.

<!-- Collapse 3 -->

Ist meine Rücksendung schon angekommen?

Sobald Ihre Rücksendung bei uns eingegangen ist und bearbeitet wird, erhalten Sie eine E-Mail von unserer Technik. Bitte haben Sie bis dahin Geduld.

<!-- Collapse 4 -->

Können Sie ins Ausland liefern?

Aus rechtlichen Gründen können wir nur an Adressen in Deutschland liefern.

Wenn Sie die Produkte, die Sie bei uns bestellt haben, ins Ausland ausführen möchten, stehen Sie selbst für den Ausfuhrschein. Wenn Sie eine Kopie Ihrer Rechnung beim Zoll abstempeln lassen und uns per Postweg oder als Scan im Anhang einer Mail zusenden, erstatten wir Ihnen die MwSt. Senden Sie die Rechnung bitte an: Proshop ApS, Bogholderiet, Michael Drewsens Vej 22, 8270 Højbjerg, oder an unsere Mail-Adresse, die Sie unten in unserem Kundencenter finden. Geben Sie hierbei bitte Ihre BIC und IBAN an.

Sollten Sie Neukunde sein, tragen Sie Ihre nicht-deutsche Adresse in die Registrierungs- und die separate Lieferadresse Ihre deutsche Lieferadresse ein. Wählen Sie bei der Zahlung "Vorkasse" und rufen Sie uns umgehend an oder senden Sie eine E-Mail mit Ihrer Kundennummer und Ihrer ausländischen Adresse. Wir werden dann Ihre Rechnungsadresse manuell in unserem System korrigieren.

Wenn Sie nicht in Deutschland wohnen, müssen Sie bei Bestellung eine Lieferadresse in Deutschland und eine Rechnungsadresse innerhalb der EU, Schweiz, Liechtenstein oder Norwegen angeben!

<!-- Collapse 5 -->

Mein Produkt ist defekt angekommen – was mache ich jetzt?

Um einen Gewährleistungsfall zu melden, folgen Sie folgendes Formular aus und folgen Sie den Anweisungen im Verlauf: **Hier klicken**. Falls Ihr Paket einen Transportschaden erlitten hat, machen Sie Fotos von dem Karton und senden uns die Bilder zusammen mit Ihrer im Gewährleistungsverlauf erstellten Gewährleistungs-Nummer, damit wir Ihnen ein DPD-Retourenlabel senden können.

<!-- Ydertigere kontakt -->

HABEN SIE KEINE ANTWORT AUF IHRE FRAGE GEFUNDEN?

Kontaktieren Sie uns:

<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;">Tel.: 0800 66 55 88 0

<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;">Privatkundenservice:
support@proshop.de

<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;">Geschäftskundenservice:
b2b@proshop.de

 <p style="font-size: 90%; color: #000; text-transform: none;">Tel.: 0800 66 55 88 0

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

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

Bitte haben Sie Ihre Kunden- oder Bestellnummer parat, sodass wir Ihr Anliegen schnell bearbeiten können.

