

BESTELLUNG:

Wie funktioniert der Ablauf einer Onlinebestellung?

1. Klicke bei allen gewünschten Artikel auf den Button Warenkorb
2. Auf der Detailansicht des Warenkorbs können Sie sehr gut sehen, wieviel noch auf eine versandkostenfreie Lieferung innerhalb von Österreich fehlt
3. Wenn Sie mit Ihrer Bestellung einverstanden sind, klicken Sie den Button „Zur Kasse gehen“ an
4. Sollten Sie noch nicht angemeldet sein, können Sie das nun tun. Es besteht auch die Möglichkeit als Gast zur Kasse zu gehen. Wenn Sie nicht möchten, dass ihre Daten gespeichert werden dann klicken Sie „als Gast zur Kasse gehen“ an
5. Anschließend können Sie Angaben zur Rechnungs- und Lieferadresse machen. Hier können Sie auch Ihre Kundennummer eintragen oder Mitglied werden
6. Bei der Bestellübersicht können Sie Ihre Bestellung noch einmal überprüfen. Im Anschluss daran müssen Sie den Allgemeinen Geschäftsbedingungen zustimmen, bevor Sie auf den Button „Jetzt kaufen“ klicken können
7. In weiterer Folge werden Sie auf die PayUnity Seite (dem Marktführer im Segment Payment Service Provider, weiterführende Informationen finden Sie [hier](#)) weitergeleitet und können die Zahlungsart auswählen
8. Zum Schluss erhalten Sie eine E-Mail mit Ihrer Bestellnummer und werden informiert, sobald die Bestellung das Logistikzentrum verlassen hat

Kann ich auch telefonisch oder per E-Mail bestellen?

Das ist leider nicht möglich. Wir nehmen ausschließlich Bestellungen über unseren Online-Shop an.

Gibt es einen Mindestbetrag für Bestellungen?

Es gibt keinen Mindestbestellwert, jedoch fallen bei einem Bestellwert unter 49 Euro innerhalb Österreichs bzw. unter 75 Euro innerhalb der EU, Versandkosten in der Höhe von 4,90 bzw. 10 Euro an.

Kann ich meine Bestellung auch in der prokopp Filiale abholen?

Das ist leider noch nicht möglich, aber vielleicht in Zukunft machbar.

VERSAND & LIEFERUNG:

Wohin wird geliefert und wie viel Kosten entstehen beim Versand?

Wir liefern innerhalb Österreichs und in weitere 25 EU-Länder. Ausgenommen sind Bulgarien und Rumänien. Im April 2017 zahlen Sie innerhalb Österreichs keine Versandkosten.

	Österreich	EU- Länder
Versandkostenfreie Lieferung ab	49 €	75 €
Entstehende Versandkosten	4,90 €	10 €

Wie lange ist die Lieferzeit?

Sobald die Bestellung bei uns eingetroffen ist, wird sie schnellst möglichst bearbeitet. Die Lieferung erfolgt durch die „Österreichische Post AG“ und wird in der Regel innerhalb von zwei bis drei Werktagen innerhalb Österreichs abgewickelt.

Was passiert, wenn ich zum Liefertermin nicht zuhause bin?

Die „Österreichische Post AG“ versucht die bestellte Ware einmal zuzustellen. Sind Sie beim ersten Mal nicht erreichbar, wird Ihre Bestellung bei der nächsten Poststelle zur Abholung hinterlegt und Sie werden mittels Paketabholungsschein in Ihrem Briefkasten darauf aufmerksam gemacht.

Was ist, wenn Artikel beschädigt sind?

Senden Sie den bzw. die beschädigten Artikel/n innerhalb der Frist von 14 Tagen per Post zurück. Bitte legen Sie einen ausgefüllten Retourschein bei. Sie können uns auch via Mail unter shop@prokopp.co.at bzw. unter der Telefonnummer +43 (0) 2252 80 355-0 zu unseren Bürozeiten erreichen.

Was ist, wenn die Lieferung nicht vollständig ist?

Sofern bestellte Artikel in Ihrer Lieferung fehlen, wenden Sie sich bitte unverzüglich an uns. Sie können uns via Mail unter shop@prokopp.co.at bzw. unter der Telefonnummer +43 (0) 2252 80 355-0 zu unseren Bürozeiten erreichen.

ZAHLUNG:

Welche Zahlungsmöglichkeiten gibt es?

Sie können in unserem Online-Shop mittels Kreditkarte (Visa, Mastercard), mit Sofortüberweisung (Online-Banking) sowie mit Vorkassa (Überweisung per Bank) bezahlen. Die Abwicklung geschieht durch unseren Partner PayUnity einer Marke von PayLife.



Wie kann ich bezahlen?

Nachdem Sie den Bestellvorgang abgeschlossen haben, werden Sie aufgefordert die Zahlungsart bekannt zu geben. Wählen Sie aus den oben angeführten Zahlungsmöglichkeiten aus. Nachstehend werden die Zahlungsprozess zur jeweiligen Zahlungsart erklärt.

Visa

Sie wählen unter Zahlungsart „Visa“. Anschließend erscheint ein Button „XX,XX EUR mit Visa bezahlen“. Durch Anklicken des Buttons bestätigen Sie den Vorgang. Nun werden Sie aufgefordert Ihre Kreditkartennummer, Karteninhaber, Ablaufdatum (Monat und Jahr) sowie die Prüfnummer (dreistelliger Code auf der Rückseite Ihrer Visa-Karte) einzugeben.

Nach erfolgreicher Zahlung wird der abgeschlossene Vorgang bestätigt.

MasterCard

Sie wählen unter Zahlungsart „MasterCard“. Anschließend erscheint ein Button „XX,XX EUR mit MasterCard bezahlen“. Durch Anklicken des Buttons bestätigen Sie den Vorgang. Nun werden Sie aufgefordert Ihre Kreditkartennummer, Karteninhaber, Ablaufdatum (Monat und Jahr) sowie die Prüfnummer (dreistelliger Code auf der Rückseite Ihrer MasterCard-Karte) einzugeben.

Nach erfolgreicher Zahlung wird der abgeschlossene Vorgang bestätigt.

Sofort-Überweisung

Sie wählen unter Zahlungsart „Sofort-Überweisung“. Sie geben die Online-Banking-Daten Ihrer Bank ein und folgen den Anweisungen.

Nach erfolgreicher Zahlung wird der abgeschlossene Vorgang bestätigt.

Vorauskassa

Sie wählen unter Zahlungsart „Vorauskassa“. Sie überweisen den Betrag auf unser Konto (z.B. mittels Zahlschein). Sobald Ihre Bezahlung auf unserem Konto eingelangt ist, versenden wir Ihre Bestellung.

Als Zahlungsreferenz bitte die Bestellungs Nummer angeben.

UNSERE BANKVERBINDUNG:

Firmen Name: Christian Prokopp GmbH

IBAN: AT96 4300 0358 6252 0000
BIC: VBOEATWW

Wie sicher ist die Bezahlung mittels Kreditkarte im prokopp Shop?

„prokopp Gewußt wie“ hat keinen Zugriff auf Ihre Kreditkartendaten. Der komplette Zahlungsablauf erfolgt über unseren Partner PayUnity. PayUnity ist ein Tochterunternehmen der PayLife Austria und unterliegt damit den österreichischen Gesetzen. Ihre Kreditkartendaten werden per SSL-Verfahren verschlüsselt übertragen. Durch dieses Sicherheitsverfahren ist Ihre Bezahlung sicher.

RETOURE:

Wer bezahlt die Kosten für die Rücksendung?

Die Kosten für die Rücksendung werden, nur innerhalb Österreichs, von uns übernommen. Aus allen anderen EU-Staaten müssen die Artikel auf eigene Kosten zurückgeschickt werden.

Wie lange kann ich Artikel zurückschicken?

Innerhalb von 14 Tagen - nach Erhalt der Ware - können Artikel zurückgeschickt werden.

Wie schicke ich einen Artikel zurück?

Sie können den/die gewünschten Artikel/n, innerhalb Österreichs kostenfrei, per Post zurücksenden, sofern Sie Ihren Rücktritt schriftlich innerhalb von 14 Tagen mitgeteilt haben. Am einfachsten geht dies mittels beigelegtem Retourschein.

Kann ich auch einen Artikel in der Filiale zurückgeben?

Die Rückgabe von Artikeln in den Filialen ist nicht vorgesehen.

Wie erhalte ich bei einer Rücksendung mein Geld zurück?

Die Rückzahlung erfolgt stets auf das von Ihnen zur Zahlung verwendete Konto. Bei Sofortüberweisung, wird die Rücküberweisung an das Konto angewiesen, von dem die Überweisung getätigt wurde. Wenn Sie mit einer Kreditkarte bezahlt haben, erfolgt die Rückerstattung auf das damit verbundene Kreditkartenkonto.

GUTSCHEINE:

Können die Gewußt wie 10 € Gutscheine auch online eingelöst werden?

Dies ist leider nicht möglich.

Wo kann ich meine Rabattcodes einlösen?

Rabattcodes die im Online-Shop einzulösen sind, werden eigens dafür gekennzeichnet. Diese können Sie im Warenkorb links unten einlösen. Sie müssen dazu den Rabattcode in das dafür vorgesehene Feld eintragen und durch den Klick auf den Button „Rabattcode einlösen“ bestätigen.

DATENSCHUTZ & SICHERHEIT

Wie sicher ist der Einkauf im prokopp Online-Shop?

Unser Online-Shop setzt auf modernste Sicherheitstechnik und ermöglicht somit ein sicheres und bequemes Shopperlebnis im Internet. Dabei werden die Systeme von unseren Partnern und uns laufend evaluiert und auf dem modernsten Stand der Technik gehalten.

Werden meine Kundendaten weitergegeben?

Kundendaten werden nur im Rahmen der Auftragsabwicklung an unsere Partner (Logistikzentrum, Bezahlung, Versand) weitergegeben. Eine detaillierte Auflistung sämtlicher Partner finden Sie im Menüpunkt Datenschutz.

Eine Weitergabe an Personen oder Firmen, die nicht in die Abwicklung des Kaufes in unserem Online-Shop involviert sind, erhalten keinesfalls Kundendaten.

Wie sicher ist die Benutzung einer Kreditkarte?

„prokopp Gewußt wie“ hat keinen Zugriff auf Ihre Kreditkartendaten. Der komplette Zahlungsablauf erfolgt über unseren Partner PayUnity. PayUnity ist ein Tochterunternehmen der PayLife Austria und unterliegt damit den österreichischen Gesetzen.

Ist die Benutzung der Kreditkarte im Online-Shop sicher?

Ihre Kreditkartendaten werden per SSL-Verfahren verschlüsselt übertragen. Durch dieses Sicherheitsverfahren ist Ihre Bezahlung sicher.

PROKOPP CLUB:

Kann ich auch bei einem Online Einkauf Bonuspunkte sammeln?

Sie haben im Rahmen des Online Einkaufs auch die Möglichkeit Ihre Kundennummer einzutragen bzw. sofern Sie nicht Mitglied des „prokopp Clubs“ sind Clubmitglied zu werden. Diese Daten können Sie unter Rechnungsadresse eintragen.

Wo sehe ich meinen Bonuspunktstand?

Den aktuellen Bonuspunktstand entnehmen Sie bitte der zur Lieferung beigelegten Rechnung.

Kann ich meine Kundenkarte auch auf meinem Smartphone speichern?

Ja, mit der kostenlosen Stocard App können Sie Ihre prokopp Clubkarte ganz einfach auf Ihrem Smartphone speichern.

Dadurch haben Sie Ihre Kundenkarte immer dabei und profitieren von allen Vorteilen des prokopp Clubs.

SORTIMENT

Warum gibt es manche Produkte in den Filialen und nicht im Online-Shop?

Unser Onlinesortiment wird laufend erweitert. Wir bitten um Verständnis, dass gekühlte, schnell verderbliche Waren sowie offene Kräuter nicht über unseren Online-Shop zu beziehen sind.

Falls Ihnen Ihr Lieblingsprodukt in unserem Online-Shop fehlt, lassen Sie es uns bitte wissen. Sie erreichen uns via Mail unter shop@prokopp.co.at sowie unter der Telefonnummer +43 (0) 2252 80 355-0 zu unseren Bürozeiten.

Gibt es im Online-Shop andere Preise als in den Filialen?

Die Verkaufspreise im Online-Shop unterscheiden sich nicht von jenen in den Filialen.