



POMOC ONLINE:

Zapomniałam hasło i mam problem z zalogowaniem się

Jeśli istnieje problem z zalogowaniem się w sklepie internetowym TOUS, należy skorzystać z opcji przypomnienia hasła przy logowaniu, klikając na przycisk „Nie pamiętasz hasła?”. Można także zrobić zakupy jako **Gość**, bez logowania się na konto Klienta w sklepie internetowym.

Strona internetowa nie działa poprawnie, nie mogę nie mogę obejrzeć produktów i złożyć zamówienia

Jeśli strona nie działa poprawnie i masz trudności z obejrzeniem produktów, lub nawet ze złożeniem zamówienia mamy kilka rad jak postąpić:

- Przyciśnij **Ctrl+F5** i odśwież cookie 's
- Spróbuj otworzyć stronę z innej przeglądarki: rekomendujemy Chrome
- Odśwież przeglądarkę, odczekaj chwilę i spróbuj jeszcze raz
- Wejdź na naszą stronę używając nowego okna INCOGNITO: używając **Ctrl+Shift+N**
- Zrealizuj zakup jako Gość (bez logowania się na konto klienta)
- Wyłącz automatyczne uzupełnianie formularzy i wpisz wszystkie swoje dane ręcznie
- Jeśli zamawiasz przez telefon komórkowy przełącz się na widok PC: uruchom aplikację Internet, następnie wejdź na stronę touspolska.pl i wybierz ikonę opcji w prawym górnym rogu ekranu. Z rozwijanego paska wybierz komendę "Wersja komputerowa".

Jeśli powyższe rady nie pomogą wyślij prośbę o pomoc do Działu Obsługi Klienta TOUS: info.pl@tous.com czynnego od poniedziałku do piątku w godzinach 9:00-17:00. Opisz szczegółowo swój problem i dołącz zdjęcie ekranu.

Jakie są formy płatności za zamówienie przez Internet?

Zamawiając przez Internet oprócz płatności gotówką przy dostawie możliwa jest również zapłata kartą płatniczą lub przelewem internetowym on-line.

Możesz skorzystać także z zakupów z odroczoną płatnością korzystając z opcji PayPo:

<https://touspolska.pl/paypo>

Nie otrzymałam potwierdzenia zamówienia a opłaciłam je on-line

Jeśli nie otrzymałaś potwierdzenia zamówienia sprawdź przede wszystkim czy na pewno transakcja zakończyła się sprawdzając jej status w Twoim banku.

Z koszyka zniknęły mi zarezerwowane w sklepie internetowym produkty.

Produkty które wkładasz do koszyka **nie są rezerwowane**. Może się zatem zdarzyć, że zostaną zakupione przez kogoś innego. Pamiętaj, żeby nie zwlekać zbyt długo.



ZAMÓWIENIE I ŚLEDZENIE REALIZACJI ZAMÓWIEŃ:

W jaki sposób mogę kupić produkty TOUS?

Podczas promocji nasze produkty możesz kupić tak jak zazwyczaj: osobiście w sklepie stacjonarnym, w sklepie internetowym z dostawą pod wybrany adres w Polsce, lub do odbioru w jednym z wskazanych przez Ciebie Salonów Tous. Możesz skorzystać także z zakupów przez WhatsApp z dostawą pod wybrany adres w Polsce, lub do odbioru w jednym z naszych Salonów.

Jak szybko dostarczacie zamówione produkty?

Standardowo zamówienia realizujemy w terminie do 5 dni roboczych, jednak podczas okresów wzmożonych zakupów takich jak Promocje, okresy świąteczne, termin ten może ulec wydłużeniu. W dniu wysyłki z magazynu otrzymasz powiadomienie SMS lub e-mail, a kurier dostarczy Ci paczkę w ciągu maksymalnie 2 dni roboczych. W przypadku opóźnień w dostawie uprzedzimy Cię o tym wysyłając wiadomość e-mail.

Złożyłam zamówienie w sklepie internetowym i nie otrzymałam potwierdzenia zamówienia

Jeśli złożyłaś zamówienie i nie otrzymałaś potwierdzenia mamy dla Ciebie kilka rad:

- Sprawdź status płatności w swoim banku (jeśli korzystałaś z opcji płatności on-line)
- Sprawdź czy wiadomość od nas nie wpadła do Spamu
- Upewnij się czy prawidłowo wpisałaś adres e-mail w zamówieniu
- Jeśli złożyłaś zamówienie korzystając z Twojego konta internetowego w TOUS, sprawdź status zamówienia logując się na konto

Jeśli powyższe punkty Cię nie dotyczą wyślij e-mail do działu obsługi Klienta TOUS info.pl@tous.com podając **imię i nazwisko kupującego, adres e-mail, z którego dokonano zakupu, oraz datę złożenia zamówienia z przybliżoną godziną**. Sprawdzimy i damy Ci znać.

Jaki jest koszt dostawy?

Koszt dostawy kurierem UPS to 15 PLN przy płatności on-line i 20 PLN przy płatności gotówką u kuriera.

Koszt dostawy do paczkomatu InPost to 10 PLN

Jeżeli jednak wartość zamówienia to minimum 500 PLN, wówczas koszt dostawy pokrywa TOUS. Zamówienia z odbiorem w Sklepie stacjonarnym TOUS dostarczamy **bez opłaty za transport**.

W jaki sposób mogę zapłacić za przesyłkę?

Za zamówienia w sklepie internetowym TOUS Polska można zapłacić **gotówką u kuriera** przy dostawie, jak również **on-line kartą płatniczą lub transferem bankowym**.

Możesz skorzystać także z zakupów z odroczoną płatnością korzystając z opcji PayPal:

<https://touspolska.pl/paypo>

Uwaga: W przypadku płatności gotówką u kuriera prosimy o przygotowanie odliczonej kwoty do zapłaty. Kurier może mieć kłopot z wydaniem reszty. Kurier nie przyjmuje płatności kartą płatniczą ani BLIK'iem.

Złożyłam zamówienie i chcę zmienić adres dostawy. Co zrobić?

Kurier: dostawę możesz przekierować tylko po otrzymaniu informacji o numerze listu przewozowego kontaktując się osobiście z **UPS** pod nr tel. +48 22 489 48 77, lub wprowadzając nowy adres korzystając z linku: [monitoruj paczkę w UPS](#).

„Numer listu przewozowego znajdziesz w otrzymanej od nas wiadomości e-mail:” SPAKOWANE”

InPost: w przypadku dostawy do paczkomatu **InPost** nie można przekierować paczki po złożeniu zamówienia. Pamiętaj aby następnym razem wybrać, Paczkomat z którego najłatwiej możesz odebrać swoją przesyłkę.

Proszę o anulowanie zamówienia złożonego przez Internet

Prosimy o przemyślane zakupy, gdyż **nie jesteśmy w stanie anulować** zamówienia po jego złożeniu.

Proszę o modyfikację zamówienia internetowego, które złożyłam w dniu dzisiejszym

Prosimy o przemyślane zakupy, gdyż **nie jesteśmy w stanie zmodyfikować** zamówienia po jego złożeniu. W przypadku chęci dodania produktu, prosimy o złożenie odrębnego zamówienia.

Proszę o wymianę zamówionego w sklepie internetowym produktu na inny

Prosimy o przemyślane zakupy, gdyż **nie jesteśmy w stanie zmodyfikować** zamówienia po jego złożeniu w sklepie internetowym. **Nie możemy zatem wymienić produktu** na inny.

Gdzie jest moja paczka? Czekam już długo

Standardowo zamówienia realizujemy w terminie do 5 dni roboczych, jednak w okresie wzmożonej zakupów takich jak Promocje, okresy świąteczne termin ten może ulec wydłużeniu. W dniu wysyłki z magazynu otrzymasz powiadomienie SMS lub e-mail, a kurier dostarczy Ci paczkę w ciągu maksymalnie 2 dni roboczych. Jeśli nie otrzymałaś powiadomienia, Twoje zamówienie jest jeszcze przygotowywane w magazynie. Jeśli otrzymałaś powiadomienie i nadal czekasz na paczkę skontaktuj

się z **kurierem UPS** pod nr tel. +48 22 489 48 77 podając numer listu przewozowego, skorzystaj z linku: [monitoruj paczkę w UPS](#).

Jeśli wybrałeś opcję dostawy do **Paczkomatu InPost**, otrzymałaś powiadomienie, deklarowany termin na doręczenie minął a Ty nadal czekasz na paczkę, skontaktuj się z firmą kurierską InPost pod nr tel. 722 444 000 lub 746 600 000 podając numer listu przewozowego lub skorzystaj z linku: [śledzenie paczek InPost](#). Na stronie <https://inpost.pl/> dostępny jest również czat z konsultantami InPost.

Kurier dostarczył mi paczkę z uszkodzonym produktem zamówionym w Waszym sklepie internetowym. Co mam zrobić?

Jeśli w przesyłce z Twoim zamówieniem pojawił się uszkodzony produkt, zgłoś to do Działu Obsługi Klienta Tous.

Na adres e-mail info.pl@tous.com prześlij: **zdjęcia uszkodzonego produktu, Twoje imię i nazwisko, numer zamówienia, a także adres** spod którego zleony przez nas kurier będzie mógł odebrać przygotowaną przez Ciebie przesyłkę.

Po potwierdzeniu uszkodzenia, dokonanym na podstawie dokumentacji zdjęciowej, wyślemy kuriera pod wskazany adres, który w ciągu 1-2 dni roboczych odbierze uszkodzony produkt. Po otrzymaniu przesyłki dokonamy zwrotu środków za zamówiony towar. Pamiętaj aby do paczki dołączyć formularz odstąpienia od umowy kupna. Jeśli wybrałeś metodę płatności "**za pobraniem**" koniecznie podaj nam numer **konta bankowego**.

W moim zamówieniu brakuje produktu/otrzymałam niekompletny produkt. Gdzie mam to zgłosić?

Jeśli w przesyłce z Twoim zamówieniem brakuje produktu, lub otrzymałaś niekompletny produkt sprawdź przede wszystkim, czy na pewno został on przez Ciebie zamówiony.

Jeśli zamówienie zostało jednak złożone prawidłowo, zgłoś to do Działu Obsługi Klienta Tous. Na adres e-mail info.pl@tous.com prześlij: **Twoje imię i nazwisko, numer zamówienia, numer lub nazwę brakującego produktu/elementu, a także adres**, pod który ma zostać dostany brakujący produkt/element.



PROMOCJA:

Czy produkty z outletu też są objęte promocją z okazji BLACK FRIDAY?

Promocja obejmuje grupę produktów, w której mogą się znaleźć także produkty z outletu.

Moja koleżanka dostała kod promocyjny, umożliwiający jej zakup jeszcze przed rozpoczęciem promocji z okazji BLACK FRIDAY. Dlaczego ja go nie dostałam?

Co roku pewna grupa Klientów zostaje zaproszona do udziału w przedsprzedaży, na podstawie zasad ustalonych przez TOUS. Być może w przyszłym roku znajdziesz się w grupie zaproszonych. W tym roku zapraszamy Cię serdecznie do skorzystania z oferty promocyjnej przygotowanej dla Wszystkich naszych Klientów **od 22.11.2021**.

Czy rabat, który otrzymałam podczas zamówienia w czasie promocji z okazji BLACK FRIDAY będę mogła wykorzystać później przy zakupie produktu przecenionego/OUTLET?

Kod rabatowy, który otrzymałaś do wykorzystania na następne zakupy produktów TOUS jest ważny od 30.11 do 15.12.2021 i możesz go wykorzystać również kupując produkty w naszym outlecie.

Czy robiąc zakupy w outlecie podczas BLACK FRIDAY otrzymam rabat promocyjny na następne zakupy?

Kupując produkty w outlecie podczas Black Friday otrzymasz kod rabatowy do wykorzystania podczas następnych zakupów w TOUS. Znajdziesz go na dowodzie zakupu, lub w e-mailu który mógł zostać wysłany do Ciebie (sprawdź także spam). Kupon jest ważny do 15.12.2021.

Dlaczego produkt XXX nie jest w promocji podczas BLACK FRIDAY?

Podczas BLACK FRIDAY w promocji oferujemy tylko wybrane kolekcje. W tym roku w naszej ofercie nie znalazł się produkt, o który pytasz.

Kiedy zaczyna się Promocja BLACK FRIDAY?

Promocja w sklepie internetowym rozpoczyna się 22.11.2021 o godzinie 00:01 a kończy 27.11.2021 o godzinie 23:59. **Tylko zamówienia złożone w tym czasie objęte są warunkami promocyjnymi.**

Jak mogę dokonać zakupu promocyjnego, tylko w sklepie internetowym, czy także w sklepie?

Podczas BLACK FRIDAY zakupu promocyjnego możesz dokonać w wygodny dla Ciebie sposób, tzn. w sklepie internetowym, w sklepie stacjonarnym lub korzystając z komunikatora WhatsApp touspolska.pl/salony-whatsapp . Zapraszamy.

Mój kod promocyjny nie działa. Co mam zrobić?

Jeśli Twój kod promocyjny nie działa mamy dla Ciebie kilka rad:

- Sprawdź czy prawidłowo wpisany został kod, z uwzględnieniem dużych i małych liter
- Jeśli kopiujesz i wklejasz Kod, sprawdź czy nie kopiujesz go wraz ze spacją (spacja traktowana jest przez system jako znak). Usuń spację.
- Sprawdź czy nie uruchomiony został Caps. Lock na Twojej klawiaturze
- Jeśli powyższe punkty Cię nie dotyczą wyślij wiadomości do Działu Obsługi Klienta TOUS info.pl@tous.com **podając Kod, Twoje dane (imię i nazwisko), oraz adres e-mail i numer telefonu.** Zajmiemy się tym.

Nie dostałam obiecanego kodu promocyjnego na następne zakupy. Co mam zrobić?

Przede wszystkim upewnij się, że Twój bieżący zakup spełnił warunki promocji, uprawniające Cię do otrzymania kodu rabatowego. Jeśli tak to kod rabatowy do użycia podczas następnych zakupów (w terminie do 15.12.2021) znajduje się na Twoim dokumencie zakupu (faktura lub paragon). Jeśli jednak nie ma go na dokumencie zakupu, sprawdź swoją skrzynkę e-mail, być może wystaliśmy Ci go w odrębnej komunikacji (nie zapomnij sprawdzić skrzynki ze spamem). Jeśli nadal masz problem,

skontaktuj się działem obsługi Klienta TOUS e-mailem info.pl@tous.com podając swoje dane i numer zamówienia promocyjnego.

Dowód zakupu produktów zakupionych w sklepie internetowym wysyłamy w formie elektronicznej e-mailem, zatytułowanym „SPAKOWANE. Sprawdź swoją skrzynkę e-mail.

Zakupiłam większą ilość produktów podczas promocji. Czy mogę otrzymać dwa kody rabatowe na następne zakupy?

Zgodnie z regulaminem promocji BLAK FRIDAY jesteś uprawniona do otrzymania jednego kodu rabatowego do każdego zamówienia spełniającego warunki promocji. Jeśli więc złożyłaś więcej niż jedno zamówienie, to tak.

Do kiedy mogę wykorzystać kod promocyjny który otrzymałam do użycia przy następnych zakupach?

Kod rabatowy który otrzymałaś podczas BLACK FRIDAY, upoważnia Cię do jego użycia podczas następnych zakupów nie później niż do 15.12.2021 włącznie. Kod możesz wykorzystać robiąc zakupy w sklepie internetowym lub stacjonarnym, oraz przez WhatsApp. Zapraszamy.



INNE:

Czy mogę prosić o specjalne opakowanie zakupionego przeze mnie produktu promocyjnego?

Nasze produkty nie wymagają specjalnego opakowania, gdyż zawsze pakujemy je używając bardzo eleganckich, specjalnie dla nas stworzonych pudełek. Nadają się one wspaniale do użycia, gdy chcesz ofiarować komuś produkt marki TOUS.

Kupiłam produkt w promocji i chcę go zwrócić. Co mam zrobić?

Każdy produkt zakupiony w sklepie internetowym możesz zwrócić w ciągu 30 dni od daty otrzymania, korzystając z możliwości odstąpienia od umowy. Więcej szczegółów znajdziesz tutaj: [odstąpienie od umowy](#). Płatność za produkt zwrócimy w ciągu 14 dni od chwili otrzymania przesyłki. W formularzu odstąpienia od umowy **nie zapomnij podać nr konta bankowego do zwrotu płatności**, jeśli płaciłaś za zakup u kuriera.

Jak mogę zgłosić reklamację?

Wszelkie reklamacje związane z jakością naszych produktów prosimy zgłaszać w naszych Salonach stacjonarnych TOUS, lub w Dziale Obsługi Klienta Klubu TOUS, wysyłając email na adres info.pl@tous.com
