

FAQ

Har du frågor om din order?

Vi hjälper dig gärna! För att vi ska kunna hantera ditt ärende så snabbt och smidigt som möjligt ber vi dig att alltid ange ditt ordernummer vid kontakt.

Om du saknar en orderbekräftelse eller ett ordernummer, vänligen ange andra uppgifter som hjälper oss att hitta din beställning (exempelvis fullständigt namn, artiklar med artikelnummer, telefonnummer eller den e-postadress du använde vid köpet).

Hittar du inte svar på din fråga? Kontakta oss här:

Supportformulär: Klicka på den blå rutan i nedre högra hörnet. Genom att fylla i formuläret får vi all nödvändig information direkt, vilket ofta leder till snabbare svar.

E-post: support@bengans.se

Telefon: +46 31-42 52 23 (Måndag–fredag kl. 10:00–12:00)

Varför dröjer min leverans?

Om leveranstiden har överskridit det som anges på produktsidan ber vi dig att kontakta vår kundtjänst så att vi kan kika på vad som hänt.

Ibland kan ett lagersaldo tyvärr vara felaktigt. I de fallen gör vi vårt yttersta för att beställa hem varan åt dig från vår leverantör. Skulle varan vara helt slut hos leverantören meddelar vi dig direkt och hjälper dig att hitta ett alternativ eller makulera köpet.

Vad innebär "Påminn Mig" ?

När en vara är tillfälligt slut kan du välja att bevaka den. Vi skickar då ett meddelande till dig via SMS så snart den går att beställa igen.

Bevakningen är ingen reservation, utan det är först till kvarn som gäller när aviseringen skickas ut.

Du ser och hanterar alla dina aktiva bevakningar på "Mina sidor".

Finns varan i lager / Vad betyder lagerstatusen?

Aktuell lagerstatus anges på respektive produktsida och avgör den beräknade leveranstiden för din order.

Vad menas med Webblager?

Produkter markerade med "I Webblager" finns tillgängliga i vårt eget lager eller i någon av våra butiker, vilket innebär en normal leveranstid på 1–3 arbetsdagar.

Vad menas med Leverantörlager?

Om varan är markerad med "I Leverantörlager" finns den hos våra externa leverantörer och har en beräknad leveranstid på 5–12 arbetsdagar.

Vad menas med Butikslager?

På produktsidan framgår det även om varan finns tillgänglig i fysisk butik samt om lagersaldot är begränsat genom statusar som "I lager", "Fåtal i lager" eller "Ej i lager".

Vi strävar efter att alltid visa en korrekt lagerstatus men reserverar oss för eventuella lagerfel vid hög orderingsång.

Orderstatus och spåra sändning

För att säkerställa att aviseringar och bekräftelser når fram är det viktigt att kontaktuppgifter som e-postadress och mobilnummer kontrolleras noggrant innan en beställning slutförs. Efter lagd order skickas en automatisk orderbekräftelse via e-post; om denna uteblir bör du i första hand kontrollera din skräppost eller se över om felaktig adress angetts vid köptillfället. Du kan även se din orderstatus på Din Sida under fliken "Beställningar".

När din beställning lämnar vårt lager genereras ett leveransbesked till din e-post som innehåller ett spåringsnummer för att följa sändningen. För ytterligare information gällande din orderstatus hänvisar vi till vår kundtjänst på support@bengans.se. Vänligen ange alltid ditt ordernummer vid kontakt för att vi ska kunna hantera ditt ärende så effektivt som möjligt.

Aviseringar om leveransen från Postnord kommer i första hand via SMS och i Postnord-appen.

Jag vill avboka en order/artikel

Önskemål om avbokning ska omgående meddelas vår kundtjänst. Observera att en order/artikel endast kan avbokas fram till dess att den har lämnat vårt lager för leverans (gäller ej "Hämta i Butik"). Vi rekommenderar därför att kontakta oss i god tid för att öka möjligheten att avbokningen hinner hanteras före utskick.

Vänligen notera att en avbokningsförfrågan aldrig kan garanteras, särskilt under helger eller perioder med hög orderingång då hanteringen sker skyndsamt. Om en beställning redan har skickats kan den inte längre avbokas, och i dessa fall återbetalas inte fraktkostnaden vid retur.

Ändring av artiklar eller leveranssätt

Det är ej möjligt att lägga till, byta ut artiklar eller ändra leveranssätt på en order som redan är bearbetad. Om du önskar genomföra någon av dessa ändringar, vänligen kontakta kundtjänst, då det krävs att den befintliga ordern avbokas i sin helhet. Du är därefter välkommen att lägga en ny beställning med önskade artiklar och leveransalternativet.

Ändring av leveransadress/ Skicka till alternativ leveransadress

Vänligen kontakta kundtjänst på support@bengans.se så hjälper vi er.

Returer

Som webbkund har du 14 dagars ångerrätt från det att du mottagit din beställning. Om du önskar returnera en vara kan du antingen skicka tillbaka den till vårt centrallager i Göteborg eller lämna in den direkt i någon av våra butiker i Stockholm eller Göteborg (Ej Linköping).

Vid en retur står du som kund för fraktkostnaden. När vi har tagit emot och kontrollerat varan krediteras beloppet för varan till ditt ursprungliga betalsätt. Vänligen notera att den initiala fraktkostnaden från din beställning inte återbetalas.

För att vi ska kunna hantera din retur skyndsamt är det viktigt att du bifogar den följesedel eller plocklista som medföljde i paketet.

Returadress:

Bengans E-Handel

Returer

Slakthusområdet, Hall G

415 02 Göteborg

Köp av presentkort

För att kunna genomföra en beställning av presentkort krävs att du är inloggad på ditt kundkonto innan ordern läggs. Om du saknar ett konto kan du enkelt registrera ett [här](#). När du är inloggad hittar du ditt presentkort på din kundprofil.

Observera att presentkort köpta i våra fysiska butiker endast kan nyttjas som betalmetod vid köp i butik. Digitala presentkort som köpts på vår hemsida är endast giltiga för beställningar i webbutiken.

Beställning till anstalt, häkte eller kriminalvård

Vid beställning till Kriminalvårdens adresser ska endast Postnord Varubrev väljas som leveransalternativ. Vi levererar endast CD-skivor till dessa mottagare; vänligen notera att boxar, vinylskivor eller andra produktkategorier ej tillåts.

Om en beställning till Kriminalvården innehåller andra artiklar än CD-skivor kommer dessa att avbokas och krediteras automatiskt innan försändelsen skickas. Vi rekommenderar därför att noggrant kontrollera orderns innehåll och valt leveranssätt innan slutfört köp för att undvika förseningar eller makuleringar.

Säljer Bengans till hela världen?

Bengans Webshop säljer till hela världen förutom ett fåtal länder. På grund av stora leveransproblem till Syd- och Centralamerika förbehåller vi oss dock rätten att neka och avboka ordrar till vissa länder (eg. Brasilien). Vi skeppar ej till Nordirland, Åland, Israel, Belarus, Ryssland, Kina, Gran Canaria, Teneriffa och Bosnien och Hercegovina bland annat.

Individuella Önskemål

Tyvärr har vi inte möjlighet att ta individuella önskemål om paketering av ordrar och varor. Detta beror på att både orderhantering och paketering styrs automatiskt i förhållande till lagret och individuella önskemål går därför inte att uppfylla. Vi paketerar samtliga kundorder så omsorgsfullt vi bara kan.

Signerade exemplar i förväg

Om en artist kommer till butiken för spelning/signering kan dessa inte förbokas, utan läggs upp för beställning först efter signeringen då vi vet om vi har några signerade ex att tillgå. Vi vet ofta inte hur länge artisten kan stanna och om de har tid och möjlighet att signera extra skivor utöver till de kunder som är på plats. Du är självklart välkommen att höra av dig till respektive butik efter signeringen för närmare uppdatering. Observera att vi ofta erbjuder signerade ex vid förbokning av skivor. I de fallen framstår det tydligt att den är signerad på hemsidan så länge erbjudandet gäller.

Kan jag beställa skivor jag inte hittar i webbshoppen? / Kan ni ta in en vara?

Olika skivor finns tillgängliga olika länge. När en skiva blir slutsåld så avgör skivbolaget om den ska tryckas upp igen. Väljer de att inte trycka upp den så blir den utgången och går inte längre att beställa. I vissa fall kan den dock fortfarande finnas att tillgå via import. Saknar du en skiva i vår webbshop så är du välkommen att [kontakta oss](#) så undersöker vi om den finns att köpa in via import.

Sälja begagnat till oss

Vi köper begagnade skivor i våra butiker i Göteborg och i Linköping. Lämna in dem i respektive butik så gör vi en värdering. Vid riktigt stora volymer kan vi även göra hembesök och göra en värdering. Ring eller maila direkt till butiken om du har frågor kring detta. [Kontaktuppgifter och öppettider hittar du här!](#)

Jag vill registrera / Avregistrera mig till nyhetsbrevet

Här kan du [registrera eller avregistrera dig för vårt nyhetsbrev](#).

Lägg till @bengans.se som betrodd avsändare i din e-postklient så att du inte missar några utskick.

Hämta i butik

När en order finns att hämta i butik så får du ett SMS från butiken med information om upphämtningen.

Har du inte fått ett SMS från butiken efter angiven leveranstid? Kontakta gärna butiken [här](#) eller kundtjänst på support@bengans.se.

OBS! Vid uthämtning av order, visa alltid upp giltig legitimation och ordernummer.

Kan någon annan hämta ut min order?

Ja, det går bra. Personen behöver då visa upp både sin egen och din legitimation vid uthämtning. Om detta inte är möjligt ber vi dig att kontakta butiken direkt innan besöket så att vi kan hitta en lösning. Du hittar butikernas kontaktuppgifter [här](#).

Beställningar gjorda direkt i butik

Vår E-handels kundtjänst har ej tillgång till beställningar som lagts manuellt i våra fysiska butiker. Vid frågor gällande dessa ärenden hänvisar vi till respektive butik för vidare information och statusuppdateringar. Du hittar deras kontaktuppgifter [här](#).

Vilka biljetter kan jag köpa hos Bengans?

Bengans på Drottninggatan 20, Stockholm säljer Tickster (Obs, ej Tinetombud!)

Bengans på Nygatan 31, Linköping säljer till lokala evenemang (Obs, ej Tinetombud!)

Köp- & leveransvillkor

Information om leveranser

För att din beställning ska nå fram så smidigt som möjligt är det viktigt att kontrollera att alla adressuppgifter stämmer innan köpet slutförs. Dubbelkolla gärna att postnumret är korrekt, då Postnord dirigerar ditt paket till ett ombud baserat på just ditt postnummer.

Om du bor i lägenhet underlättar det om även lägenhetsnummer anges direkt efter gatuadressen (till exempel: Repslagargatan 1 Lgh 1101).

Vi samarbetar med Postnord för våra leveranser. Du får löpande information om din sändning via Postnords app samt via SMS till det mobilnummer du angett vid beställningen.

Paket under 300 gram levereras direkt till din brevlåda med Postnord Varubrev. Om paketet är för stort för att få plats kan Postnord välja att lämna det utanför dörren eller skicka det vidare till ett ombud för avhämtning.

Försändelser över 300 gram skickas med Postnord Servicepoint som standard till ditt närmaste postombud. Det finns även möjlighet att välja Postnord Varubrev (hemleverans) för större paket direkt i kassan.

Det är viktigt att din kontaktinformation är uppdaterad så att du inte missar aviseringar från oss eller Postnord. Vi kan tyvärr inte ta ansvar för paket som går i retur på grund av felaktigt angivna adressuppgifter eller kontaktinformation. Om ett paket kommer i retur som ej uthämtat tillkommer en hanteringsavgift – du kan läsa mer om villkoren för ej uthämtade paket [här](#).

Vi packar alltid beställningar med omsorg för att minimera risken för skador i frakten. Vi kan tyvärr inte hjälpa till med individuella önskemål om packning.

Fraktkostnader

Fraktavgiften för din order visas i varukorgen innan du väljer betalningssätt. Order över 300 gram samt alla som innehåller skrymmande artiklar som exempelvis vinyl, skickas med PostNord Service Point. (Om du inte väljer hemleverans.) Fraktkostnaden beräknas utifrån vikten på din order. Alla hämta i butik leveranssätt är fraktfria.

Fraktavgifter inom Sverige

Ej skrymmande ordrar upp till 300 gram - 39 kr (PostNord Varubrev)

Ordrar över 300 gram upp till 2300 gram - 49 kr till 79 kr (PostNord Service Point)

Ordrar över 2300 gram - 99 kr till 250 kr (PostNord Service Point)

[För fraktavgifter utanför Sverige, klicka här.](#)

Delleverans av order

För beställningar med ett ordervärde över 500 SEK dellevererar vi din order om någon artikel i ordern dröjer. Detta innebär att de varor som finns i lager skickas till dig efter 10 arbetsdagar, medan resterande artiklar levereras fraktfritt så snart de åter finns tillgängliga.

Framtida releaser

Vid beställning av artiklar med olika releasedatum skickas ordern som standard först när samtliga produkter finns tillgängliga för leverans. För att erhålla leverans vid respektive artikels releasedatum rekommenderar vi därför att separata beställningar läggs. Observera att detta krav ej gäller för order lagda med leveransalternativet ”Hämta i butik”, där artiklarna kan hämtas löpande i butik vid release.

Delleverans av framtida releaser

Vi dellevererar förbeställningar under förutsättning att ordervärdet för de artiklar som finns tillgängliga för omgående leverans överstiger 600 SEK, samt att det sista releasedatumet i ordern ligger mer än en månad framåt i tiden från ordertillfället.

Ej uthämtat paket

Om en försändelse inte hämtas ut i tid och går i retur till oss, tillkommer en hanteringsavgift på 150 SEK samt kostnad för frakt. Denna avgift tas ut för att täcka de omkostnader som uppstår i samband med returhantering och administration.

Resterande belopp av din beställning krediteras. Om du har valt betalning mot faktura kommer beloppet att justeras på din befintliga faktura, eller återbetalas om fakturan redan är betald.

Information om ångerrätt och retur

Som kund har du 14 dagars ångerrätt från det att du mottagit din beställning. Om du önskar returnera en vara kan du antingen skicka tillbaka den till vårt centrallager i Göteborg eller lämna in den direkt i någon av våra butiker i Stockholm eller Göteborg (Ej Linköping).

Vid en retur står du som kund för fraktkostnaden. När vi har tagit emot och kontrollerat varan krediteras beloppet för varan till ditt ursprungliga betelsätt. Vänligen notera att den initiala fraktkostnaden från din beställning inte återbetalas.

För att vi ska kunna hantera din retur skyndsamt är det viktigt att du bifogar den följesedel eller plocklista som medföljde i paketet.

Returadress:

Bengans E-Handel

Returer

Slakthusområdet, Hall G

415 02 Göteborg

Reklamation

Om en vara är defekt eller felaktig har du som kund rätt att reklamera produkten i upp till 3 år efter köptillfället i enlighet med svensk lagstiftning. För att vi ska kunna hjälpa dig på bästa sätt behöver en reklamation alltid påbörjas genom att du kontaktar vår kundtjänst.

För att vi ska kunna göra en korrekt bedömning av ärendet ber vi dig att alltid inkludera följande i ditt meddelande: Ditt ordernummer, tydlig specifikation av vilken artikel det gäller samt bifogat bild- eller videomaterial som tydligt visar defekten.

När vi har mottagit ditt underlag återkommer vi till dig med information om nästa steg i processen.

Reklamation av köp gjorda i butik

Vänligen notera att vår e-handel endast hanterar reklamationer för beställningar gjorda via webbutiken. Om du har köpt din vara i en av våra fysiska butiker behöver du vända dig direkt till den aktuella butiken för att genomföra din reklamation. Kom ihåg att ta med ditt kvitto.

Du hittar butikernas kontaktuppgifter [här](#).

Betalningsalternativ

Kortbetalning

Visa eller Mastercard via Qliro.

Observera att beställningens totalbelopp kommer att dras på ditt konto-/kreditkort vid ordertillfället även om din beställning inte kan levereras omgående.

Direktbetalning Internetbank via Qliro.

Ingen extra avgift.

Fungerar med bankerna SEB, Handelsbanken, Nordea eller Swedbank. Endast inom Sverige.

Observera avtal vid Qliro Faktura

När du betalar via Qliro faktura ingår du ett avtal med Qliro. Detta avtal innefattar bland annat att du godkänner Qliro som ansvariga för betalningen. GDPR och det avtal du ingår med Qliro hindrar Bengans från att ta ansvar vid eventuella tvister angående din betalning. Alla frågor rörande din betalning, återbetalning osv hänvisar vi till Qliro kundtjänst. Vill du läsa mer om Qliro och deras villkor kan du göra det här: <https://se-support.qliro.com>

Qliro

Visste du förresten att de som väljer att betala via Qliro-appen minskar risken att missa sin betalning med hälften. Du kan ta ner appen här:



<https://apps.apple.com/se/app/qliro/id1165368803>

<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.qliro.qliro&hl=sv>

Varför kan jag inte bli fakturakund?

Vi samarbetar med Qliro vid faktura-beställningar och det är Qliro som gör bedömningen om beställningen godkänns mot faktura. Vi erbjuder även direktbetalning från bank och konto/kreditkort via Qliro.

Information om återbetalning:

Samtliga återbetalningar sker via samma betalsätt som användes vid beställningstillfället. Vid direktbetalning eller betalning via PayPal beräknas beloppet vara dig tillhanda inom 2–5 bankdagar efter att ärendet har handlagts. Om beloppet endast har reserverats på ditt konto kommer reservationen att hävas, varpå beloppet åter blir tillgängligt för användning.

Om du har valt faktura genom Qliro som betalsätt kommer denna antingen att makuleras eller krediteras via Qliro. Vid specifika frågor rörande din faktura eller utbetalning hänvisar vi direkt till Qliros kundtjänst, då det är de som sköter vår fakturahantering.

Kontaktuppgifter till Qliro:

Telefon: 08-40 900 300 (Vardagar 09:00–18:00, helger 11:00–15:00)

E-post: kundservice@qliro.com (Normal svarstid inom 24 timmar)

Företagsuppgifter

Organisationsnummer: 556609-3901

VAT nr: SE556609390101

Fakturan skickas via e-mail i samband med leverans.

Dina rättigheter

Skicka din begäran till support@bengans.se

Personregister

Bengans lagrar sina webbshop-kunders kontaktuppgifter i ett register. Uppgifterna används i syfte att upprätthålla en god kundrelation och för att du som kund ska kunna ta del av intressanta erbjudanden. Du kan när som helst tacka nej till att få sådana erbjudanden och du kan alltid ta del av vilka kontaktuppgifter som finns registrerade hos oss.

Bengans Skivbutik AB är medlem i Svensk Handel, som tar tillvara och bevakar dina intressen som konsument.

Fel i publicering

Vi reserverar oss för prisjusteringar, prisle, lagerförändringar och eventuella tekniska fel på webbplatsen, webbläsaren, nätverk och servrar. Vi förbehåller oss rätten att korrigera produkttexter, bilder och priser som skrivits eller tryckts felaktigt på webbplatsen eller i tryckt material. Vi reserverar oss för att vissa varor kan utgå eller säljas slut.

Priser - Butik och Webbshop

Alla priser är inklusive moms. Priset kan skilja i våra butiker och på webbshoppen.

Tvist

Eventuell tvist ska lösas av antingen Allmänna reklamationsnämnden (ARN) i Sverige eller European Commission Online Dispute Resolution (EU ODR).

ARN: <https://www.arn.se>

Allmänna reklamationsnämnden

Box 174

101 23 Stockholm

EU ODR: <https://ec.europa.eu/odr>

Bedrägerier och falska beställningar polisanmäls.

Cookies

För att ge dig som besökare en bra upplevelse använder vi cookies. Det handlar dels om nödvändiga cookies för webbsidans grundfunktionalitet, men även cookies för prestanda, personalisering, marknadsföring med mera. Du bestämmer genom att anpassa dina cookie-inställningar som du önskar.

Nödvändiga cookies aktiverar grundläggande funktioner som gör att webbplatsen fungerar säkert och korrekt. Därför går de inte att stänga av. Dessa cookies hanterar bland annat sidnavigering, nästa steg i köpprocessen och inloggat läge.

Statistik och analys. Dessa cookies ger oss information om hur användarupplevelsen av vår webbplats fungerar och ger oss möjlighet att jobba med förbättringar och användarvänligheten, kundservice och andra liknande funktioner.

Marknadsföringscookies används för annonsering där vi med hjälp av våra samarbetspartners kan kommunicera den typ av erbjudanden som vi bedömer är mest relevanta för dig och dina preferenser.

Personaliseringscookies används för att anpassa din upplevelse av webbplatsen efter dina preferenser, köphistorik och historik från hur du har navigerat. Det här ger dig mer relevanta erbjudanden och en bättre användarupplevelse.

GDPR (Dataskyddsförordningen)

GDPR (Dataskyddsförordningen) är en EU-förordning som gäller inom hela EU fr.o.m. den 25 maj 2018. GDPR ersätter den svenska Personuppgiftslagen. Det innebär att kraven på hur företag och organisationer får behandla dina personuppgifter skärps. Bengans Skivbutik AB, organisationsnummer 5566093901, är personuppgiftsansvarig och ansvarar för behandlingen av personuppgifter i enlighet med Dataskyddsförordningen (GDPR). Förordningen stärker dina rättigheter när det gäller personlig integritet. Det är viktigt att du känner dig trygg i behandlingen av dina personuppgifter.

Varför hanterar vi personuppgifter?

Bengans Skivbutik AB's syfte med att behandla dina personuppgifter är i första hand att fullgöra våra åtaganden gentemot dig och våra uppdrag.

Vi kan ha dina personuppgifter för att du någon gång under det senaste åren köpt produkter hos oss och att vi i samband med detta tog del av dina kontaktuppgifter.

Säkerhet

Bengans Skivbutik AB har säkerhetsåtgärder för att skydda dina personuppgifter mot olovlig eller obehörig behandling. Endast personer som faktiskt behöver behandla dina personuppgifter för att Bengans Skivbutik AB ska kunna uppfylla angivna ändamål har tillgång till dem.

Dina rättigheter

Du har rätt att få veta vilka av dina personuppgifter som Bengans Skivbutik AB hanterar och i vilka ändamål. Det sker genom begäran om ett så kallat registerutdrag. Vi är skyldiga att gratis, efter begäran, lämna besked om personuppgifter som rör dig, varifrån dessa uppgifter har inhämtats, ändamålen med behandlingen och till vilka mottagare eller kategorier av mottagare som uppgifterna har lämnats. Skicka din begäran till info@bengans.se. Vi förbehåller oss rätten att vid uppenbart ogrundade eller orimliga begäranden antingen ta ut en rimlig avgift som täcker de administrativa kostnaderna för att tillhandahålla den information eller vidta den åtgärd som begärts, eller vägra att tillmötesgå begäran.

Du har även rätt att kräva att Bengans Skivbutik AB raderar dina personuppgifter från samtliga system. I lagen kallat "Rätten att bli bortglömd".

Bengans Skivbutik AB har rätt att neka din begäran om radering om det finns avtal eller legala skyldigheter som hindrar. Det kan bland annat vara skyldigheter kommer från andra lagar så som till exempel bokförings- och skattelagstiftning.

Vill du veta mer om vad den nya förordningen innebär så finns mer information hos Integritetsskyddsmyndigheten.

<https://www.imy.se/verksamhet/dataskydd/det-har-galler-enligt-gdpr/introduktion-till-gdpr/dataskyddsförordningen-i-fulltext/>