



## FAQ för köpare på Klubby.se

### 1. Vad är Klubby.se?

Klubby.se är en digital plattform där föreningar, organisationer, skolklasser, lag, grupper och andra säljare kan skapa egna butiker och sälja produkter, biljetter, kioskvaror, profilprodukter och andra erbjudanden.

Klubby.se tillhandahålls och drivs av **Klubby AB**.

### 2. Vem köper jag av när jag handlar på Klubby.se?

När du gör ett köp på Klubby.se köper du normalt från den säljare som anges i butiken eller i samband med köpet.

Säljaren kan till exempel vara en förening, organisation eller en privatperson som företräder en skolklass, ett lag eller en grupp.

Klubby AB är normalt inte säljare av de produkter, biljetter eller andra erbjudanden som säljs genom Klubby.se, om inte Klubby AB uttryckligen anges som säljare.

### 3. Vad ansvarar säljaren för?

Säljaren ansvarar normalt för:

1. information om det som säljs,
2. pris och eventuella villkor,
3. att produkten, biljetten eller erbjudandet levereras eller lämnas ut,
4. att ett evenemang genomförs enligt informationen,
5. frågor om ångerrätt, reklamation, retur och återbetalning,
6. kundservice som gäller själva erbjudandet.

Det betyder att du i första hand ska kontakta säljaren om frågan gäller det du har köpt.

### 4. Vad ansvarar Klubby AB för?

Klubby AB ansvarar för själva plattformen Klubby.se, det vill säga webbtjänsten, tekniska funktioner, orderflöde, butikslösning och support som gäller användningen av plattformen.

Klubby AB ansvarar normalt inte för säljarens produkter, biljetter, evenemang, leveranser, utlämningar eller kundåtaganden.

### 5. Varför står Ping Payments AB i betalningsflödet?

Betalningar på Klubby.se kan hanteras genom **Ping Payments AB** eller annan betalningsleverantör som anges i samband med köpet.



Ping Payments AB är betaltjänstleverantör för betalningsflödet. Det innebär att Ping Payments AB kan hantera betalningar, transaktioner, återbetalningar, säkerhetskontroller och andra betalningsrelaterade åtgärder.

Ping Payments AB driver inte Klubby.se och ansvarar inte för säljarens produkter, biljetter, evenemang, leveranser eller kundservice.

## 6. Vilka betalningsmetoder kan jag använda?

De betalningsmetoder som är tillgängliga visas i samband med köpet.

Vilka betalningsmetoder som erbjuds kan variera beroende på butik, säljare, typ av köp, köpets storlek och vilka betalningslösningar som finns tillgängliga vid köptillfället.

## 7. När är mitt köp genomfört?

Ett köp är normalt genomfört när betalningen har bekräftats i betalningsflödet och köpet har bekräftats genom Klubby.se.

Om betalningen inte kan genomföras kan köpet nekas, avbrytas eller behöva genomföras på nytt.

## 8. Får jag kvitto eller bekräftelse?

När ett köp har genomförts kan du få en bekräftelse, ett kvitto eller annan orderinformation via Klubby.se, e-post, SMS eller annan kontaktväg som du har angett.

Bekräftelsen kan innehålla information om säljare, köpt erbjudande, pris, betalningsstatus, ordernummer, datum, leverans, utlämning och kontaktuppgifter.

Om pengar har dragits men du inte har fått någon bekräftelse bör du kontakta Klubby.se:s support.

## 9. Vad gör jag om jag inte får min produkt eller biljett?

Kontakta i första hand den säljare som anges i butiken eller i din bekräftelse.

Säljaren ansvarar normalt för leverans, utlämning, tillträde till evenemang eller annat tillhandahållande av det du har köpt.

Om problemet verkar bero på ett tekniskt fel i Klubby.se, exempelvis att ordern inte syns trots genomförd betalning, kan du kontakta Klubby.se:s support.

## 10. Vad händer om ett evenemang ställs in eller ändras?

Om ett evenemang ställs in, flyttas eller ändras ska du i första hand kontakta säljaren.

Säljaren ansvarar normalt för information om evenemanget, eventuella ändringar och eventuell återbetalning enligt lag, säljarens villkor och den information som gavs vid köpet.

## 11. Har jag ångerrätt när jag köper genom Klubby.se?

Som konsument kan du ha ångerrätt när du köper en vara eller tjänst på distans.



Datum  
2026-05-16

Ångerrätten gäller dock inte alltid. Den kan vara begränsad eller undantagen, till exempel för vissa evenemang, fritidsaktiviteter, biljetter, varor som snabbt försämras, specialtillverkade varor, vissa digitala tjänster eller andra fall där undantag gäller enligt lag.

Eftersom erbjudandet normalt säljs av säljaren ska du i första hand kontakta säljaren om du vill ångra ett köp.

## 12. Hur reklamerar jag något jag köpt?

Om du anser att det är fel på en produkt, biljett, aktivitet, ett evenemang eller annat erbjudande ska du i första hand kontakta säljaren.

Säljaren ansvarar normalt för fel, brister, reklamationer, omleverans, avhjälpande, prisavdrag och återbetalning som gäller det erbjudande säljaren har sålt.

Om felet gäller Klubby.se:s tekniska funktion kan du kontakta Klubby.se.

## 13. Hur fungerar återbetalningar?

Om du har rätt till återbetalning enligt lag, säljarens villkor eller annan överenskommelse ansvarar säljaren normalt för den ekonomiska kostnaden för återbetalningen.

Återbetalningen kan hanteras tekniskt genom Klubby.se, Ping Payments AB eller annan betalningsleverantör.

En återbetalning kan ibland ta tid eller kräva ytterligare kontroll, till exempel vid tekniska fel, misstanke om bedrägeri, tvist, reklamation, återbetalningskrav eller regulatoriska kontroller.

## 14. Kan en betalning stoppas eller granskas?

Ja. Betalningar kan i vissa fall stoppas, senareläggas, granskas, avvisas, återföras eller reserveras.

Det kan till exempel ske vid misstanke om fel, bedrägeri, missbruk, penningtvätt, sanktionsrisk, tekniskt fel, tvist, återbetalningskrav eller om kontroller krävs enligt lag, betalningsregelverk eller riskrutiner.

## 15. Varför kan vissa butiker ha beloppsgränser eller begränsningar?

Vissa butiker kan omfattas av särskilda begränsningar, särskilt om en privatperson företräder en skolklass, ett lag, en grupp eller ett projekt.

Begränsningarna kan exempelvis gälla högsta belopp per köp, högsta försäljningsvolym, vilka produkter som får säljas, vilka betalningsmetoder som kan användas eller om ytterligare verifiering krävs.

Syftet är att minska risk, skydda köpare och säljare samt uppfylla krav från Klubby AB, Ping Payments AB, bank eller annan betalningsleverantör.

## 16. Vem kontaktar jag om jag har en fråga?

Det beror på vad frågan gäller.



Datum  
2026-05-16

Om frågan gäller produkten, biljetten, evenemanget, leveransen, utlämningen, reklamationen, returen eller återbetalningen ska du i första hand kontakta säljaren.

Om frågan gäller Klubby.se, betalningsflödet, orderbekräftelsen, kvittot eller ett tekniskt problem kan du kontakta Klubby.se.

**Kontakt till Klubby.se:**

E-post: [info@klubby.se](mailto:info@klubby.se)

Telefon:

Webbplats: [www.klubby.se](http://www.klubby.se)

### 17. Behandlas mina personuppgifter när jag använder Klubby.se?

Ja. Klubby AB kan behandla personuppgifter när du använder Klubby.se, till exempel kontaktuppgifter, orderuppgifter, köpuppgifter, betalningsrelaterade uppgifter, kommunikation och teknisk användningsinformation.

Säljaren kan också behandla personuppgifter när det behövs för att hantera köpet, leveransen, utlämningen, reklamationen eller kundrelationen.

Ping Payments AB eller annan betalningsleverantör kan behandla personuppgifter i samband med betalning, återbetalning, transaktionshantering, kundkännedom, bedrägerikontroller och transaktionsövervakning.

Mer information finns i Klubby.se:s integritetspolicy.

### 18. Använder Klubby.se cookies?

Ja. Klubby.se använder cookies och liknande tekniker för att tjänsten ska fungera säkert och korrekt, för att hantera konto, butik, varukorg, köp och betalningar, samt för statistik och marknadsföring om du samtycker till det.

Mer information finns i Klubby.se:s cookiepolicy.