



# FAQ – Presstjänsten för media

## **Jag kan inte logga in i presstjänsten – vad ska jag göra?**

- Prova att begära ett nytt lösenord genom att klicka på ”glömt lösenordet”.
- Prova att använda en annan webbläsare, förslagsvis Google Chrome.

## **Jag upplever att jag loggas ut från mitt konto – vad kan vara fel?**

- Prova att använda en annan webbläsare, förslagsvis Google Chrome.

## **Jag kan inte beställa de rec.ex jag önskar, vad ska jag göra?**

- Det kan vara så att du inte har behörighet till det förlag du önskar beställa böcker från – mejla då [press@bonnierforlagen.se](mailto:press@bonnierforlagen.se) så justerar vi din behörighet enligt önskemål.
- Det finns en spärr som gör att varje användare endast kan beställa ett rec.ex av varje titel – kan det vara så att du redan beställt boken du försöker lägga en order på? Mejla oss om du är osäker.
- Det kan vara så att boken inte längre finns kvar som rec.ex pga gammalt utgivningsdatum.

## **Jag har beställt en e-bok/ljudbok och har inte fått en länk skickad till mig, vad är fel?**

- E-böcker skickas ut på huvudformatets utgivningsdatum – ljudböckers utskicksdatum kan variera.
- Titta gärna på vår hemsida och på den önskade bokens sida för att hitta detta datum.
- Är länken ogiltig eller bruten går det bra att mejla [press@bonnierforlagen.se](mailto:press@bonnierforlagen.se) för att få en ny länk.
- Om länken inte fungerar kan det bero på att giltighetstiden har gått ut – mejla oss så hjälper vi dig.

## **Varför nekas min beställning?**

- Vi har ett begränsat antal rec.ex av varje titel – därför måste vi prioritera utskick. Mejla gärna [press@bonnierforlagen.se](mailto:press@bonnierforlagen.se) om du önskar en utförligare motivering.
- Är beställningen som lagts omfattande kan vi förbehålla oss rätten att avslå hela beställningen eller delar av den.
- Från presstjänsten skickas enbart rec.ex ut – önskar du ett läsex/referensex är du välkommen att besöka Återförsäljarrummet eller Bibliotekarierummet.
- För att kunna ta ställning till huruvida ett rec.ex-utskick är av intresse behöver vi relevant info om din arbetsgivare/kanal för publicering. Mejla oss gärna kompletterande sådan om din beställning blivit nekad, så behandlar vi din förfrågan på nytt.

## **Var denna FAQ inte till tillräcklig hjälp?**

Mejla oss din fråga eller fundering, så hjälper vi dig: [press@bonnierforlagen.se](mailto:press@bonnierforlagen.se).