

# Bedrägeripolicy för Österrike

## Inledning

Denna policy gäller för handel mot Kunder inom Österrike. Inom ramarna för denna policy gäller samma för Transaktion/Transaktioner som för Fordring/Fordringar.

Klarna ersätter enligt denna policy Transaktionens fullständiga belopp exklusive moms vid ett fall av bedrägeri. Policyn fungerar genom detta som en bedrägerigaranti för Partnern.

Den information som avses i punkt 4 (leveransadress), 5 (sändningsnummer), 6 (information om överlämnandet), 10 (utlämning av vara i fysisk butik) ska sparas i minst sex (6) månader och ska kunna lämnas ut till Klarna på begäran.

I de fall Partnern inte följer denna policy i sin helhet har Klarna rätt att återföra berörd Transaktion.

Klarna förbehåller sig rätten att ändra denna policy efter behov.

## Villkor

För att bedrägerigarantin ska bli tillämplig ska följande villkor vara uppfyllda:

1. Transaktionen ska avse en fysisk vara.
2. Partnern ska ej leverera vara då Klarna rapporterat att Transaktionen inte blivit godkänd av Klarnas säkerhetssystem (exempelvis via e-post, telefon eller att transaktionen är i status "pending").
3. Partnern ska, per e-post, kunna svara på Klarnas frågor rörande bedrägeriärenden inom 24 timmar. Detta gäller alla dagar som Partnern har verksamhet, exempelvis skickar varor och/eller aktiverar fakturor.
4. Varorna ska levereras till det namn och den adress som, vid tiden för köpet, har godkänts av Klarna. Om varorna skickas till ett ombud för varuutlämning måste de första två (2) siffrorna i ombudets postkod överensstämma med den av Klarna godkända postkoden. Varorna ska vara adresserade till det namn som är godkänt av Klarna
5. Varan ska skickas med spårbar post, exempelvis rekommenderat brev eller med sändningsnummer.
6. Det logistikföretag med vilket Partnern skickar sina varor ska ha säkerhetsrutiner för leverans:
  - För hemleverans: mottagarens underskrift ska uppvisas.
  - För varuutlämning hos ombud: Kundens id-kort, eller annan persons identitetshandling med fullmakt att utföra Kundens ärenden ska uppvisas.

I ovan fall ska datum och tid för leveransen noteras.

7. Partnern skall vidta nödvändiga åtgärder för att hjälpa Klarna i ärenden gentemot Logistikbolaget. Partnern skall vid behov ge Klarna en fullmakt för att göra en reklamation eller framställa ett ersättningskrav direkt mot logistikbolaget. Om

Logistikbolaget inte tillåter Klarna att göra en reklamation eller framställer ersättningskrav ska Partnern göra detta för Klarnas räkning samt informera Klarna om utvecklingen i ärendet.

8. Transaktionen ska aktiveras samma dag som varan skickas
9. Vid köp samt vid reservation av köp ska nedanstående punkter ingå i anropet till Klarna;
  - Belopp
  - Kundens födelsedata
  - Kundens kön
  - Kundens fullständiga namn - både förnamn och efternamn
  - Kundens fullständiga adress - dvs. gata, husnummer, postnummer
  - Kundens IP- adress
  - Kundens telefonnummer
  - Kundens e-postadress
  - Fullständig varulista
10. Då beställda varor hämtas ut direkt i fysisk butik ska, utöver ovan nämnda villkor, även följande legitimationskontroll utföras:
  - Uppvisning samt kontroll av Kundens legitimation
  - Födelsedata samt fullständigt namn på Kunden
  - Paket ska lämnas ut till Kunden, eller till bud mot uppvisande av sin legitimation samt Kundens legitimation.
  - Kunden eller eventuellt bud ska signera utlämningskvitto.

Partnern rekommenderas att använda utlämningsmallen som hittas i Klarna online för att korrekt kunna samla in efterfrågad information vid utlämnandet.