

Petoskäytäntö Suomi

Johdanto

Nämä ehdot koskevat kuluttajille suunnattua Suomen sisäistä kaupankäyntiä. Se, mikä näissä toimintaperiaatteissa koskee ostotapahtumaa/ostotapahtumia, koskee myös vaadetta/vaateita.

Klarna korvaa petostapauksissa ehtojen mukaisesti Kumppanille koko Transaktio summan (ei sis. alv). Ohjeistus toimii petosvakuutena Kumppanille.

Tallennettavat tiedot, jotka mainitaan kohdissa 4 (toimitusosoite), 5 (lähetystunnus), 6 (tiedot tuotteet luovutuksesta), 10 (tavaroiden noudon yhteydessä tallennetut tiedot) tulee säilyttää vähintään 6 kuukautta sekä tarpeen mukaan luovuttaa Klarnalle.

Mikäli Kumppani ei noudata näitä ehtoja, on Klarnalla oikeus palauttaa kaikki kyseessä olevat Transaktiot.

Klarna pidättää oikeuden muuttaa ehtoja.

Ehdot

Petostakuu on voimassa, mikäli seuraavat ehdot täyttyvät:

1. Korvaus koskee vain fyysistä tuotetta.
2. Kumppanin ei tule toimittaa tuotteita, mikäli Klarna on ilmoittanut, (joko puhelimitse tai sähköpostitse tai jos tilaus on "pending" tilassa), että Transaktiossa on riski.
3. Kumppanin täytyy pystyä vastaamaan Klarnan petoksiin liittyviin kysymyksiin/viesteihin 24 tunnin sisällä Kumppanin toimintapäivinä, eli päivinä, jolloin Kumppani lähettää tavaraa tai aktivoi Transaktioita.
4. Tuotteet lähetetään sen nimiselle henkilölle ja siihen osoitteeseen, jotka Klarna on hyväksynyt ostohetkellä. Jos tuotteet on lähetetty noutopisteeseen, noutopisteen on oltava lähimpänä Klarnan hyväksymää osoitetta tai kymmenen (10) kilometrin säteellä Klarnan hyväksymästä osoitteesta. Tuotteet osoitetaan sen nimiselle henkilölle, jonka Klarna on hyväksynyt.
5. Tuotteet täytyy lähettää jäljitettävällä toimitusmuodolla, eli joko kirjattuna kirjeenä tai toimitukseen liitetyn lähetystunnuksen kanssa.
6. Logistiikkayrityksen, jonka kautta Kumppani lähettää tuotteita, on suoritettava turvallisuusrutiinit toimittaessaan tuotteita.
 - o Kotiinkuljetuksissa: vastaanottajan allekirjoitus vaaditaan.
 - o Toimitettaessa noutopisteeseen: vastaanottajan allekirjoitus vaaditaan.
 - o Toimitettaessa SmartPostin kautta: puhelinnumero, johon SmartPost-koodi lähetetään, on oltava sama kuin Klarnan hyväksymässä ostotapahtumassa mainittu puhelinnumero.

Edellä mainituissa tapauksissa toimituksen päivämäärä ja aika on kirjattava ylös.

7. Kumppanin tulee auttaa Klarnaa koskien lähetysten palvelumuutoksia ja palautuksia. Kumppani voi luovuttaa Klarnalle valtakirjan, jolla Klarnalle annetaan oikeus käsitellä Kumppanin käyttämän logistiikkayrityksen palvelumuutoksia ja palautuksia. Jos Klarnan ei jostain syystä ole mahdollista tehdä näitä muutoksia tai valtakirjaa ei ole luovutettu täytyy Kumppanin pyydettyä tehdä ne Klarnan puolesta.
8. Transaktio pitää aktivoida samana päivänä kun tuotteet lähetetään.
9. Transaktioiden sekä varausten yhteydessä täytyy Transaktio - kutsussa Klarnalle toimittaa seuraavat tiedot:
 - Asiakkaan henkilötunnus
 - Asiakkaan koko nimi
 - Täydellinen osoite
 - Asiakkaan IP-osoite
 - Asiakkaan puhelinnumero
 - Asiakkaan sähköpostiosoite
 - Summa
 - Täydellinen tuoteluettelo
 - Yhteyshenkilö (vain myytäessä yritykselle/yhdistykselle)

10. Kun tavarat noudetaan fyysisestä liikkeestä, täytyy edellisten lisäksi noudattaa seuraavia ohjeita henkilöllisyyden tarkistamiseksi:
 - Henkilöllisyystodistuksen tarkistaminen.
 - Asiakkaan koko nimi ja henkilötunnus on kirjattava ylös.
 - Tuotteet saa luovuttaa vain Asiakkaalle tai Asiakkaan valtuuttamalle hakijalle. Hakijan on näytettävä niin asiakkaan henkilötodistus kuin omansa.
 - Asiakkaan tai valtuutetun hakijan tulee allekirjoittaa todiste tuotteen luovuttamisesta.

Jos Asiakas ei voi itse hakea pakettia henkilökohtaisesti, toinen henkilö voi hakea paketin Asiakkaan puolesta valtakirjalla. Tämän henkilön on esitettävä oma henkilöllisyystodistus sekä Asiakkaan henkilöllisyystodistus tavaroita noudettaessa.

Yritystilauksissa tulee paketin noutavalla henkilöllä olla valtakirja, joka oikeuttaa tuotteiden noutamiseen. Valtakirjasta tulee ottaa kopio.

Suosittellemme Kumppania käyttämään Klarna Onlinesta löytyvää mallia kaikkien edellä mainittujen tietojen tallentamiseen.