

# Fraudepolicy voor Duitsland

## Inleiding

Dit beleid is van toepassing op alle Transacties met betrekking tot Klanten in Duitsland. Hetgeen in dit beleid is vastgelegd ten aanzien van Transactie/Transacties geldt ook ten aanzien van Vordering/Vorderingen.

Klarna zal Partners in geval van fraude in overeenstemming met dit beleid de volledige waarde van de Transactie exclusief BTW compenseren. Dit beleid fungeert dus als een fraudeverzekering voor Partners.

De informatie waar naar verwezen wordt in de punten 4 (afleveradres), 5 (trackingnummer), 6 (ondertekend ontvangstbewijs), 10 (afhaling van goederen in een fysieke winkel) zullen door de winkelier ten minste zes (6) maanden worden bewaard en zullen, op verzoek, aan Klarna ter beschikking worden gesteld.

Indien de Partner niet volledig voldoet aan alle in dit beleid gestelde voorwaarden behoudt Klarna zich het recht voor de betreffende Transactie terug over te dragen.

Klarna behoudt zich het recht voor dit beleid indien noodzakelijk te wijzigen.

## Voorwaarden

Aan onderstaande voorwaarden moet worden voldaan wil de fraudeverzekering gelden:

1. De Transactie dient een fysiek product te betreffen.
2. De Partner zal geen goederen voor een Transactie leveren als Klarna per e-mail of via telefoon Partner heeft geïnformeerd dat de Transactie niet in overeenstemming is met de interne veiligheidscontroles, of als de order de status "Wachtend" heeft.
3. De Partner zal alle vragen van Klarna ten aanzien van frauduleuze Transacties binnen 24 uur via e-mail beantwoorden. Dit is van toepassing op alle dagen dat de Partner werkzaamheden verricht, bijv. goederen verstuurt en/of Transacties activeert.
4. De goederen zullen worden verstuurd naar de persoon en het adres die, op het tijdstip van de Transactie door Klarna zijn goedgekeurd. Als de goederen worden verstuurd naar een afhaalpunt, moeten de eerste drie (3) cijfers van de postcode overeenstemmen met de door Klarna goedgekeurde postcode.
5. De goederen moeten worden verstuurd met traceerbare post, bijv. met een trackingnummer.
6. De logistieke dienstverlener die de goederen voor de Partner vervoert dient bij uitlevering veiligheidscontroles in acht te nemen.
  - Bij levering aan een afhaalpunt zal de logistieke dienstverlener een document aan maken met gegevens over de datum en het tijdstip van aflevering.

- Bij levering aan huis zal de logistieke dienstverlener een door de ontvanger ondertekend afleverbewijs aanmaken met gegevens over de datum en het tijdstip van aflevering.

In bovenstaande gevallen zal de informatie beschikbaar gemaakt worden om te worden overgedragen aan Klarna.

7. De Partner zal alle noodzakelijke maatregelen nemen om Klarna te ondersteunen bij alle handelingen ten aanzien van en vorderingen op logistieke dienstverleners. De Partner zal, indien noodzakelijk, Klarna voorzien van een volmacht om namens de Partner bij de verantwoordelijke logistieke dienstverlener klachten in te dienen, eisen te stellen of de pakketten terug te vorderen. Als de logistieke dienstverlener Klarna niet toestaat een klacht in te dienen, een eis te stellen of een pakket terug te vorderen zal de Partner dit namens Klarna doen en Klarna informeren over alle ontwikkelingen betreffende deze zaken.
8. De Transactie dient geactiveerd te worden op dezelfde dag dat de goederen worden verzonden.
9. De volgende gegevens moeten worden opgenomen in de "Transaction Call" naar Klarna:
  - Totaalbedrag
  - Geboortedatum van de Klant
  - Het geslacht van de Klant
  - De volledige naam van de Klant (zowel voor- als achternaam)
  - Het volledige adres van de Klant (straat, huisnummer, postcode en woonplaats)
  - Het IP-adres van de Klant
  - Telefoonnummer van de Klant (niet van toepassing op Klarna checkout transacties)
  - Het e-mailadres van de Klant
  - Volledige lijst met goederen
10. Als de goederen in een fysieke winkel worden opgehaald, moeten de volgende identiteitscontroles worden uitgevoerd:
  - Een legitimatiebewijs moet getoond en gecontroleerd worden.
  - De volledige naam en de geboortedatum van de Klant moeten worden vastgelegd
  - De verkoper mag de goederen alleen aan de Klant of aan een persoon die hiertoe door de Klant is gemachtigd afgeven. De persoon die de goederen namens de Klant afhaalt moet zowel het identiteitsbewijs van de Klant als zijn/haar eigen identiteitsbewijs tonen.
  - De Klant of de persoon die hiertoe door de Klant is gemachtigd dient het ontvangstbewijs te ondertekenen.

Partners wordt aangeraden het sjabloon op Klarna Online te gebruiken om alle bovenstaande gegevens correct en volledig vast te leggen.