

# Betrugspolicy für Deutschland

## Einleitung

Diese Richtlinien gelten für alle Transaktionen mit Kunden in Deutschland. Die hier beschriebenen Richtlinien hinsichtlich einer Transaktion/Transaktionen gelten ebenfalls für eine Forderung/Forderungen.

Im Betrugsfall ersetzt Klarna gemäß dieser Richtlinien den vollen Transaktionsbetrag des Partners exklusive Mehrwertsteuer. Diese Richtlinien fungieren somit für den Partner als Betrugsschutzgarantie.

Die Informationen, die in Punkt 4 (Lieferadresse), 5 (Sendungsnummer), Punkt 6 (Auslieferungsnachweis mit der Unterschrift des Empfängers), Punkt 10 (Abholung von Waren in einem Ladengeschäft) aufgeführt werden, müssen sechs (6) Monate lang vom Partner aufbewahrt werden und auf Anfrage an Klarna ausgehändigt werden.

Wenn sich der Partner nicht an die Betrugsrichtlinien hält, hat Klarna das Recht, dem Partner die volle Transaktion zurückzutragen.

Klarna behält sich das Recht vor, diese Richtlinien gegebenenfalls zu ändern.

## Bedingungen

Damit die Betrugsschutzgarantie zur Anwendung kommt, müssen folgende Bedingungen erfüllt sein:

1. Die Transaktion muss sich auf physische Waren beziehen.
2. Der Partner darf eine Ware nicht ausliefern, wenn Klarna diesem per e-Mail respektive Telefon mitgeteilt hat, dass die Transaktion Klarnas Sicherheitsanforderungen nicht entspricht. Diese Klausel gilt ebenso für Bestellungen, dessen Status auf Pending steht.
3. Der Partner muss innerhalb von 24 Stunden alle Fragen von Klarna bezüglich einer vermuteten betrügerischen Transaktion beantworten. Dies gilt an allen Tagen, an denen der Partner arbeitet z.B. Ware versendet und/oder Transaktionen aktiviert.
4. Die Waren sollen an den beim Kauf von Klarna bestätigten Namen und Adresse versendet werden. Sollten die Waren an eine Abholstelle geliefert werden, müssen die ersten drei (3) Ziffern der Postleitzahl der Abholstelle mit der von Klarna bestätigten Postleitzahl übereinstimmen.
5. Die Ware muss mit nachverfolgbarer Post verschickt werden, das heißt per Einschreiben oder mit Sendungsnummer.
6. Das Logistikunternehmen, mit dem der Partner die Waren versendet, muss bei der Lieferung die folgenden Sicherheitskontrollen einhalten.

- Für Lieferungen an eine Abholstelle: Das Logistikunternehmen muss ein Dokument mit Informationen über das Datum und die Uhrzeit der Lieferung anfertigen.
- Für Hauszustellungen: Das Logistikunternehmen muss einen Nachweis der Lieferpapiere mit der Unterschrift des Empfängers und Informationen über das Datum und die Uhrzeit der Lieferung anfertigen.

In den oben genannten Szenarien müssen die Informationen so zugänglich gemacht werden, dass diese an Klarna übergeben werden können.

7. Der Partner soll alle notwendigen Schritte einleiten, um Klarna bei allen Geschäften mit dem zuständigen Logistikunternehmen zu unterstützen. Bei Bedarf muss der Partner Klarna eine Vollmacht erteilen, die Klarna berechtigt, Sendungen des Partners gegenüber dem Logistikunternehmen zu reklamieren, welches der Partner mit dem Versand der Waren beauftragt hat. Falls das zuständige Logistikunternehmen aus irgendeinem Grund die vom Partner erteilte Vollmacht nicht akzeptiert, soll der Partner alle Reklamationen gegenüber dem Logistikunternehmen einleiten. Der Partner soll Klarna über die Ergebnisse aller Reklamationen gegenüber dem Logistikunternehmen informieren.
8. Die Transaktion muss spätestens an dem Tag aktiviert werden, an dem die Ware verschickt wird.
9. Bei einer Transaktion sowie bei einer Reservierung müssen folgende Angaben vorliegen:
  - Geburtsdatum des Kunden
  - Geschlecht des Kunden
  - Vollständiger Vor- und Nachname des Kunden
  - Die vollständige Anschrift des Kunden - d.h. Straße, Hausnummer, Stadt, Postleitzahl
  - IP-Nummer des Kunden
  - Die Telefonnummer des Kunden (gilt nicht für Klarna Checkout Transaktionen)
  - E-Mail-Adresse des Kunden
  - Betrag
  - vollständige Produktliste
10. Bei der Abholung von Waren in einem Ladengeschäft müssen über die oben erwähnten Richtlinien hinaus auch folgende Anforderungen zur Identifizierung erfüllt sein:
  - Vorzeigen eines Identifikationsnachweises des Kunden und dessen Überprüfung durch den Partner
  - der vollständige Name des Kunden und das Geburtsdatum des Kunden müssen notiert werden.
  - der Verkäufer darf nur dem Kunden oder einem Dritten die Ware geben, wenn der Dritte sowohl seinen eigenen Identifikationsnachweis, als auch den Identifikationsnachweis des Kunden vorzeigen kann.
  - Unterzeichnen der Ausgabequittung durch den Kunden

Falls ein Dritter die Ware abholt, müssen alle Angaben sowohl des Kunden, als auch des Dritten überprüft und notiert werden.

Um die oben erwähnten Informationen korrekt zu notieren, kann der Partner gerne das Formular verwenden, welches sich in Klarna Online befindet.