

Bedrageripolicy for Tyskland

Introduksjon

Retningslinjene omfatter samtlige Transaksjoner til Kunder i Tyskland. Det som står oppgitt i denne policyen angående transaksjoner gjelder også ved krav.

I følge disse retningslinjene vil Klarna erstatte Transaksjonens fullstendige beløp eksklusive moms ved tilfelle av bedrageri. Retningslinjene fungerer på denne måten som en bedragerigaranti for partneren.

Informasjonen det henvises til i punkt 4 (leveringsadresse), 5 (sporingsnummer), 6 (underskrevet kvittering på levering), 10 (hentning av varer i butikk) skal arkiveres av Partneren i minst seks (6) måneder, og på oppfordring kunne fremvises til Klarna.

Dersom Partneren ikke etterlever retningslinjene har Klarna rett til å trekke tilbake respektive Transaksjon.

Klarna forbeholder seg retten til å foreta endringer i retningslinjene.

Vilkår

Følgende vilkår må etterleves for at bedragerigarantien skal anses være gyldig:

1. Transaksjonen må omfatte en fysisk vare.
2. Dersom Klarna har informert Partneren, enten via e-post, telefon eller tilfeller der Transaksjonen står på vent, om at en Transaksjon ikke etterlever Klarnas interne sikkerhetskriterier, skal Partneren unnlate å levere varer tilknyttet respektive Transaksjon.
3. Partneren skal innen 24 timer besvare spørsmål per e-post fra Klarna angående bedrageritransaksjoner. Dette gjelder for samtlige virkedager der Partneren leverer varer og/eller aktiverer Transaksjoner.
4. Varene skal sendes til den adressen som ved kjøpstidspunktet ble godkjent av Klarna. Dersom varene sendes til et hentested, skal de tre første sifrene i hentestedets postnummer matche postnummeret som ble godkjent av Klarna. Varene skal adresseres til den personen som ved kjøpstidspunktet ble godkjent av Klarna.
5. Samtlige vareleveranser skal ha et sporingsnummer.
6. Logistikksekskapet som er ansvarlig for vareleveringen skal foreta en sikkerhetssjekk ved levering.
 - Ved hjemlevering: mottakers signatur.
 - Ved levering til hentested: kundens legitimasjon, eller annen persons legitimasjon dersom vedkommende kan legge frem fullmakt.

- I ovenstående tilfeller skal informasjon om leveringsdato og –tidspunkt registreres.
7. Partneren skal bistå Klarna i samtlige saker vedrørende Partnerens distributører. Partneren skal, om og når så er nødvendig, gi Klarna fullmakt til å klage, kreve eller tilbakekreve varer på vegne av Partneren i kontakt med partnerens distributører. Dersom distributøren ikke tillater Klarna å klage, kreve eller tilbakekreve varer,

- overtar Partneren ansvaret for den aktuelle saken. Partneren ansvarer videre for å informere Klarna om utviklingen i den aktuelle saken.
8. Transaksjonen skal aktiveres samme dag som varene sendes.
 9. Følgende punkter skal inngå i Transaksjonsrapporten til Klarna:
 - Sum
 - Kundens fødselsdato
 - Kundens kjønn
 - Kundens fullstendige navn, inkludert for- og etternavn
 - Kundens fullstendige adresse, inkludert gatenavn, husnummer og postnummer
 - Kundens IP-adresse
 - Kundens telefonnummer (gjelder ikke for Klarna Checkout-transaksjoner)
 - Kundens e-postadresse
 - Vareliste
 10. Ved henting av varer i butikk skal følgende identitetssjekk gjennomføres:
 - Fremvisning og kontroll av Kundens legitimasjon
 - Kundens fullstendige navn og fødselsdato skal registreres
 - Salgspersonen har kun rett til å overlevere varene til Kunden eller annen person som agerer på Kundens vegne. Enhver person som agerer på Kundens vegne må, foruten egen legitimasjon, kunne fremvise Kundens legitimasjon.

Partnere anbefales å benytte malene som finnes tilgjengelige i Klarna Online for å registrere tidligere nevnte detaljer og opplysninger på korrekt måte.