

Betrugspolicy für Schweden

Einleitung

Diese Richtlinien gelten für alle Transaktionen mit Kunden in Schweden. Die hier beschriebenen Richtlinien hinsichtlich einer Transaktion/Transaktionen gelten ebenfalls für eine Forderung/Forderungen. Angegebene Richtlinien für einen Partner/Partner gelten ebenso für einen E-Shop/E-Shops.

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 (Seriennummer eines elektronischen Produktes), Punkt 11 (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, sollte die Abholstelle so nah wie möglich an der von Klarna bestätigten Adresse sein oder im Umkreis von zehn (10) km von der von Klarna bestätigten Adresse liegen. Die Waren müssen an den von Klarna bestätigten Namen adressiert sein.
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 Hauszustellungen: Ein unterschriebener Nachweis der Lieferpapiere muss gefertigt werden.
- Für Lieferungen an eine Abholstelle: Der Personalausweis des Kunden oder der Personalausweis einer anderen Person, zusammen mit einer Vollmacht vom Kunden zur Abholung der Ware, muss vorgezeigt werden. Der Name des Empfängers muss aufbewahrt werden.

In den oben genannten Szenarien müssen Informationen über das Datum, die Uhrzeit der Lieferung erfasst werden und so zugänglich gemacht werden, dass diese an Klarna übergeben werden können.

7. Das Logistikunternehmen, mit dem der Partner die Waren versendet, muss Rückforderungen, Beschwerden und Entschädigungen genehmigen, sollten diese Beschwerden zugelassen worden sein. Die Partner müssen Klarna eine Handlungsvollmacht gegenüber ihrem Logistikunternehmen geben. Sollte das Logistikunternehmen nicht genehmigen, dass Klarna die Aufgaben handhabt, soll der Partner die Aufgaben regeln und Klarna über den gesamten Verlauf in diesem Zusammenhang 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:
 - Betrag
 - die vollständige Anschrift des Kunden - d.h. Straße, Hausnummer, Stadt, Postleitzahl
 - IP-Nummer des Kunden
 - Telefonnummer des Kunden
 - E-Mail-Adresse des Kunden
 - vollständige Produktliste
 - eine Kontaktperson für Einkäufe im Namen einer Firma oder anderer juristischer Einheit
10. Sofern der Verdacht eines Betruges besteht ist die Seriennummer eines elektronischen Produktes auf Anfrage an Klarna zu übermitteln.
11. 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.

Für Einkäufe im Namen einer Firma oder einer anderen juristischen Einheit muss die Person, die die Ware abholt, eine Vollmacht vorzeigen. Eine Kopie der Vollmacht muss sechs (6) Monate lang durch den Partner aufbewahrt und auf Anfrage an Klarna weitergeleitet werden.

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