

Bedrageripolicy for Sverige

Introduksjon

Retningslinjene omfatter samtlige Transaksjoner til Kunder i Sverige. Det som står oppgitt i denne policyen angående transaksjoner gjelder også krav. Det som står oppgitt om partner(e) gjelder også e-butikk(er).

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 (spøringsnummer), 6 (underskrevet kvittering på levering), 10 (serienummer for elektroniske varer), 11 (henting 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 sendes til det hentestedet som ligger nærmest adressen som ble godkjent av Klarna, eller innenfor 10 kilometer fra den adressen som ble godkjent av Klarna. Varene skal adresseres til den personen som ved kjøpstidspunktet ble godkjent av Klarna.
5. Samtlige vareleveranser skal ha et spøringsnummer.
6. Logistikselskapet som er ansvarlig for vareleveringen skal foreta en sikkerhetssjekk ved levering.
 - Ved hjemlevering: dokumentasjon på at forsendelsen er blitt levert skal legges frem.
 - 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. Logistikkelskapet som er ansvarlig for vareleveringen skal godkjenne krav, klager og kompensasjoner dersom disse allerede er blitt godkjent. Partneren skal kunne legge frem fullmakt mot logistikkelskapet. Dersom partneren ikke gir Klarna tillatelse til å håndtere saken, skal partneren selv håndtere saken og løpende informere Klarna om saksutviklingen.
8. Transaksjonen skal aktiveres samme dag som varene sendes.
9. Følgende punkter skal inngå i Transaksjonsrapporten til Klarna:
 - Sum
 - Kundens fullstendige adresse
 - Kundens IP-adresse
 - Kundens telefonnummer
 - Kundens e-postadresse
 - Vareliste
 - Kontaktperson (gjelder kun ved kjøp foretatt av bedrifter)
10. Serienummer skal kunne oppgis ved tilfeller av svindel som omfatter elektroniske varer.
11. Ved henting av varer i butikk skal følgende identitetssjekk gjennomføres:
 - Fremvisning og kontroll av Kundens legitimasjon
 - Kundens fullstendige fødselsnummer og navn.
 - Salgspersonen har kun rett til å overlevere varene til Kundens eller annen person som agerer på Kundens vegne. Enhver person som agerer på Kundens vegne må, foruten egen legitimasjon, kunne fremvise Kundens legitimasjon.
 - Vedkommende skal signere kvittering for vareutleveringen.

Ved bedriftskjøp skal vedkommende som henter varene fremvise fullmakt som gir ham/henne rett til å håndtere leveranser på vegne av bedriften. En kopi av fullmakten skal arkiveres i minst seks (6) måneder.

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