

# Bedrägeripolicy för Sverige

## Inledning

Denna policy gäller för handel mot Kunder inom Sverige. Inom ramarna för denna policy gäller samma för Transaktion/Transaktioner som för Fordring/Fordringar. Det som gäller för Partner/Partners gäller också för E-butik/E-butiker.

Klarna ersätter enligt denna policy Transaktionens fullständiga belopp exklusive moms vid ett fall av bedrägeri. Policyn fungerar genom detta som en bedrägerigaranti för Partnern.

Den information som avses i punkt 4 (leveransadress), 5 (sändningsnummer), 6 (information om överlämnandet), 10 (serienummer för elektroniska produkter) , 11 (utlämning av vara i fysisk butik) ska sparas i minst sex (6) månader och ska kunna lämnas ut till Klarna på begäran.

I de fall Partnern inte följer denna policy i sin helhet har Klarna rätt att återföra berörd Transaktion.

Klarna förbehåller sig rätten att ändra denna policy efter behov.

## Villkor

För att bedrägerigarantin ska bli tillämplig ska följande villkor vara uppfyllda:

1. Transaktionen ska avse en fysisk vara.
2. Partnern ska ej leverera vara då Klarna rapporterat att ordern inte blivit godkänd av Klarnas säkerhetssystem (exempelvis via e-post, telefon eller att transaktionen är i status "pending").
3. Partnern ska, per e-post, kunna svara på Klarnas frågor rörande bedrägeriärenden inom 24 timmar. Detta gäller alla dagar som Partnern har verksamhet, exempelvis skickar varor och/eller aktiverar Transaktioner.
4. Varorna ska levereras till det namn och den adress som vid tiden för köpet var godkända av Klarna. Om varorna skickas till ett ombud för varuutlämning ska ombudet vara det ombud närmast den adress som är godkänd av Klarna eller inom tio (10) kilometer från den adress som är godkänd av Klarna. Varorna ska vara adresserade till det namn som är godkänt av Klarna.
5. Varan ska skickas med spårbar post, exempelvis rekommenderat brev eller med sändningsnummer.
6. Det logistikföretag med vilket Partnern skickar sina varor ska ha säkerhetsrutiner för leverans:
  - För hemleverans: En underskrift som styrker leverans ska uppvisas.
  - För varuutlämning via ombud: Kundens id-kort, eller en annan persons identitetshandling med fullmakt att utföra kundens ärenden ska uppvisas. Mottagarens namn ska registreras.

I ovan fall ska information om datum och tid för leverans registreras och hållas tillgänglig för överlåtelse till Klarna.

7. Det logistikföretag med vilket Partnern skickar varorna ska godkänna returer, klagomål och kompensation vid godkända klagomål. Partnern ska ge Klarna fullmakt för sitt Logistikföretag. Om Logistikföretaget inte godkänner att Klarna hanterar ärendet ska Partnern hantera ärendet och informera Klarna till fullo om utvecklingen i ärendet.
8. Transaktionen ska aktiveras samma dag som varan skickas
9. Vid köp samt vid reservation av köp ska nedanstående punkter ingå i anropet till Klarna;
  - Belopp
  - Kundens fullständiga adress
  - Kundens IP-nummer
  - Kundens telefonnummer
  - Kundens e-postadress
  - Fullständig varulista
  - Referens/kontaktperson (gäller endast vid Transaktioner till företag eller annan juridisk person)
10. Vid bedrägerifall som rör elektroniska produkter ska serienumret för berörda produkter vid förfrågan kunna överlämnas till Klarna.
11. Då beställda varor hämtas ut direkt i fysisk butik ska följande kontroll utföras:
  - Uppvisning samt kontroll av Kundens legitimation
  - Personnummer samt fullständigt namn på Kunden
  - Paket ska lämnas ut till Kunden, eller till bud mot uppvisande av sin legitimation samt Kundens legitimation.
  - Kunden eller eventuellt bud ska signera utlämningskvitto.

Vid Transaktioner gjorda utav företag eller annan juridisk person ska, utöver ovan nämnda punkter, även fullmakt som visar befogenhet för denne att hämta ut paketet uppvisas samt kopieras.

Partnern rekommenderas att använda utlämningsmallen som hittas i Klarna online för att korrekt kunna samla in efterfrågad information vid utlämnandet.