

Shipping Policy for Denmark

Denne shipping policy gælder for leveringer/udlevering af varer og services til kunder i Danmark. Klarna forbeholder sig retten til at foretage ændringer i denne policy og vil, hvis det bliver vurderet som nødvendigt, informere den erhvervsdrivende om sådanne ændringer med en måneds varsel.

1. Generelle krav

Den erhvervsdrivende skal sende de solgte varer eller services på en af de måder, som står beskrevet under sektion 2, 3 eller 4 herunder.

Den erhvervsdrivende skal besvare Klarnas anmodninger om information, som er relateret til en specifik transaktion/et specifikt krav, inden for 24 timer. Dette gør sig gældende på alle de dage, hvor den erhvervsdrivende f.eks. sender varer og/eller aktiverer transaktioner/krav. Den erhvervsdrivende skal give Klarna opdaterede kontaktoplysninger (e-mailadresse), som skal benyttes til sådanne risikorelaterede spørgsmål.

Den erhvervsdrivende skal ikke sende/udlevere varer efter at have fået information fra Klarna om, at der skønnes at være en høj risiko ved en specifik transaktion/et specifikt krav ifølge Klarnas sikkerhedskontroller. Besked om levering skal sendes til kundens kontaktoplysninger (f.eks. e-mailadresse, telefonnummer og/eller adresse), som blev godkendt af Klarna på bestillingstidspunktet.

Den erhvervsdrivende skal gemme information, som er relateret til den respektive levering/udlevering (f.eks. forsendelsesnummer, bevis for levering, tredjepartens tilladelse og identifikation), i mindst seks (6) måneder og, hvis det begæres, give sådan information til Klarna.

2. Levering med et eksternt firma

De følgende regler gør sig gældende for leveringer, hvor der er blevet benyttet et eksternt fragtfirma (f.eks. Post Danmark).

1. Varerne skal sendes med et forsendelsesnummer til kunden (med mulighed for at spore varerne online), og leveringsadressen skal være godkendt af Klarna på bestillingstidspunktet.
2. Forsendelsesnummeret skal gives til Klarna ved aktivering af transaktionen/kravet under et aktiveringsopkald eller, når det ikke er muligt, efter anmodning fra Klarna.
3. Fragtfirmaet, som er blevet tildelt opgaven, skal følge følgende sikkerhedskontroller:
 - 3.1. Leveringer til hjemmet: Fragtfirmaet skal kontrollere identiteten på både adressaten og den autoriserede person, som modtager varerne (hvis det ikke er den samme person). Desuden skal fragtfirmaet udstede et bevis for levering, som viser dato og tid for udlevering, navn på modtageren og/eller, som i visse tilfælde, navn og underskrift på den autoriserede person, som modtager varerne.
 - 3.2. Bemandede udleveringssteder Hvis varerne ikke kan leveres på kundens adresse, eller hvis kunden har valgt et udleveringssted, skal varerne sendes til et af fragtfirmaets udleveringssteder, som er tættest på den godkendte leveringsadresse eller er inden for en afstand på 10 km af den godkendte leveringsadresse.

Fragtfirmaet skal kontrollere identiteten på både adressaten og den autoriserede person, som modtager varerne (hvis det ikke er den samme person). Desuden skal fragtfirmaet udstede et bevis for levering, som viser dato og tid for udlevering, adressatens navn og/eller, som i visse tilfælde, navn og underskrift på den person, som afhenter varerne.

- 3.3. Ubemandede udleveringssteder (f.eks. Post Danmark Pakkeboksen) Hvis varerne ikke kan leveres til hjemmet, eller hvis kunden har valgt et ubemandet udleveringssted, skal varerne sendes til et af fragtfirmaets udleveringssteder, som er tættest på den godkendte leveringsadresse eller er inden for en afstand på 10 km af den godkendte leveringsadresse.
4. Den erhvervsdrivende skal efter anmodning fra Klarna – og når det er muligt – bede fragtfirmaet om at stoppe leveringen og informere Klarna om alle hændelser relateret til leveringen. 5. For at reducere det administrative arbejde kan den erhvervsdrivende give Klarna tilladelse til at bede fragtfirmaet direkte om information eller bede fragtfirmaet om at stoppe en specifik levering.

3. Levering med egen leveringservice

Følgende regler gør sig gældende for leveringer, hvor den erhvervsdrivendes egen leveringservice bliver benyttet:

1. Varerne skal leveres til kunden på den leveringsadresse, som blev godkendt af Klarna på bestillingstidspunktet.
2. Den erhvervsdrivende skal kontrollere identiteten på både kunden og den person, som modtager varerne (hvis det ikke er den samme person). Desuden skal den erhvervsdrivende udstede et bevis for levering, som viser dato og tid for udlevering, navn på adressaten og/eller, som i visse tilfælde, navn og underskrift på den person, som afhenter varerne.
3. Den erhvervsdrivende skal på Klarnas anmodning stoppe leveringen og informere Klarna om alle hændelser relateret til leveringen.

4. Undtagelser

Ordrer, hvor sælgeren bruger Klarna Shipping Assistant, og hvor Klarna har meddelt sælgeren, at kunden har anmodet om, at sælgeren eller transportøren efterlader varerne uden for forsendelsesadressen, er undtaget fra de krav, der er beskrevet i punkt 2.3.1 og 3.2.

Hvis sælgeren imidlertid vælger at efterkomme den pågældende anmodning, vil Klarna kun kompensere sælgeren i tilfælde af en tvist, hvor kunden hævder, at købet ikke er foretaget. Hvis kunden bestrider en ordre på grund af manglende levering (enten delvis eller hel) eller af enhver anden årsag relateret til leveringen af ordren, skal den pågældende tvist løses mellem sælgeren, transportøren og kunden.

5. Afhentning i fysiske butikker

Følgende regler gør sig gældende for udlevering i fysiske butikker:

1. Varer må kun udleveres til kunden eller til en person, der har fået tilladelse af kunden. Hvis

kunden er et firma, skal den person, som afhenter varerne, fremvise en fuldmagt, som viser, at de har fået tilladelse til at afhente varerne. Der skal laves en kopi af en sådan fuldmagt, og kopien skal gemmes.

2. Den erhvervsdrivende skal kontrollere identiteten på både kunden og, som i visse tilfælde, personen som får varerne udleveret.
3. Den erhvervsdrivende skal udstede et bevis for levering, som viser dato og tid for udlevering, varelisten, priser, kundens fødselsdag og navn og/eller, som i visse tilfælde, navn, telefonnummer og underskrift på den autoriserede person, som får varerne udleveret.