

Versandrichtlinie Deutschland

Diese Versandrichtlinie gilt für die Lieferung/ Abholung von Waren und Dienstleistungen an Kunden in Deutschland. Klarna ist berechtigt, diese Versandrichtlinie bei Bedarf anzupassen. Die Änderungen werden dem Einzelhändler, soweit erforderlich, einen Monat im Voraus mitgeteilt.

1. Allgemeine Anforderungen

Der Einzelhändler muss die Waren oder Dienstleistungen mittels eines der unter Ziffer 2, 3 oder 4 beschriebenen Verfahren versenden.

Der Einzelhändler muss Klarna auf Anfrage innerhalb von 24 Stunden Informationen zu einer bestimmten Forderung zur Verfügung stellen. Dies gilt für alle Tage, an denen der Einzelhändler tätig ist, also beispielsweise Waren versendet oder Forderungen aktiviert. Für solche risikobezogenen Anfragen stellt der Einzelhändler Klarna aktuelle Kontaktinformationen zur Verfügung (E-Mail-Adresse). Der Einzelhändler darf Waren nicht ausliefern/ aushändigen, nachdem er von Klarna darüber informiert wurde, dass eine bestimmte Transaktion bei Klarnas Sicherheitskontrolle als hochriskant eingestuft wurde.

Die Lieferbestätigung ist an die Kontaktdaten des Kunden zu senden, welche von Klarna zum Zeitpunkt der Bestellung akzeptiert wurden (z.B. E-Mail Adresse, Telefonnummer, und/oder Anschrift). Informationen zum Versand/ zur Aushändigung (z.B. Sendungsnummer, Liefernachweis, Vollmacht und Identifikationsnachweis) sind vom Einzelhändler mindestens sechs Monate lang aufzubewahren, und Klarna auf Anfrage zur Verfügung zu stellen.

2. Versand durch externe Lieferunternehmen

Die folgenden Regeln sind beim Versand durch externe Lieferunternehmen (z.B. DHL) zu befolgen:

1. Die Waren sind mit Sendungsnummer und mit der Möglichkeit diese Online nachzuverfolgen an den Kunden und die Anschrift zu versenden, welche von Klarna zum Zeitpunkt der Bestellung akzeptiert wurde.
2. Die Sendungsnummer ist Klarna bei Aktivierung der Forderung im Aktivierungsanruf, oder, falls dies nicht möglich ist, auf Verlangen von Klarna zur Verfügung zu stellen
3. Das beauftragte Lieferunternehmen hat die folgenden Sicherheitsroutinen zu befolgen:
 - 3.1. Hauszustellungen: Die Waren dürfen nicht an eine andere Person als den von Klarna akzeptierten Kunden ausgehändigt werden. Die Aushändigung an Personen, die als zur Entgegennahme von Lieferungen berechtigt angesehen werden, ist zulässig (z.B. Übergabe an nahe Verwandte, die im selben Haushalt leben). Das Lieferunternehmen hat einen Liefernachweis zu erstellen aus dem Datum und Zeit der Lieferung, Name in Druckschrift und Unterschrift der entgegennehmenden Person ersichtlich sind.
 - 3.2. Abholung in der Filiale: Bei fehlgeschlagener Hauszustellung oder bei Auswahl von Abholung in der Filiale durch den Kunden, sind die Waren an die zur genehmigten Lieferanschrift nächstgelegene oder in einem Radius von 10 km befindliche Filiale zu

senden. Die Filiale hat den Ausweis des Adressaten und, falls abweichend, auch des Abholers zu kontrollieren und einen Liefernachweis zu erstellen, aus dem Datum und Zeit der Lieferung, Name des Adressaten und, falls abweichend, auch des Abholers in Druckschrift sowie die Unterschrift des Abholers ersichtlich sind.

- 3.3. Unbemannte Abholstellen (z.B. Packstation): Die Lieferung an eine unbemannte Abholstation ist nur zulässig, wenn die Lieferung an abweichende Lieferanschriften generell mit Klarna vereinbart wurde und wenn die konkrete Lieferanschrift durch Klarna genehmigt wurde. Auf Anfrage von Klarna hat der Einzelhändler die Telefonnummer mitzuteilen, an welche der PIN-Code gesandt wurde und, falls bekannt, den Namen des Abonnenten.
- 3.4. Verschlussene Paketboxen an der genehmigten Anschrift des Kunden: Das Lieferunternehmen hat einen Liefernachweis zu erstellen, aus dem Datum und Zeit der Lieferung hervorgehen.
4. Auf Verlangen von Klarna hat der Einzelhändler – soweit möglich – das Lieferunternehmen zu veranlassen, die Lieferung zu stoppen und Klarna über alle Entwicklungen im Zusammenhang mit der Lieferung zu unterrichten.
5. Zur Reduzierung des Verwaltungsaufwandes für den Einzelhändler kann der Einzelhändler Klarna bevollmächtigen, Auskünfte von Lieferunternehmen einzuholen oder diese zu veranlassen, eine Lieferung zu stoppen.

3. Versand durch eigenen Lieferservice

Die folgenden Regeln sind beim Versand durch den eigenen Lieferservice des Einzelhändlers zu befolgen:

1. Die Waren sind an den Kunden und die Lieferanschrift zu senden, welche von Klarna zum Zeitpunkt der Bestellung akzeptiert wurde.
2. Die Waren dürfen nicht an eine andere Person als den von Klarna akzeptierten Kunden ausgehändigt werden. Die Aushändigung an Personen, die als zur Entgegennahme von Lieferungen berechtigt angesehen werden, ist zulässig (z.B. Übergabe an nahe Verwandte, die im selben Haushalt leben). Weiterhin hat der Einzelhändler einen Liefernachweis zu erstellen aus dem Datum und Zeit der Lieferung, eine Aufstellung der gelieferten Artikel, Name in Druckschrift und Unterschrift der entgegennehmenden Person ersichtlich sind.
3. Auf Verlangen von Klarna hat der Einzelhändler die Lieferung zu stoppen und Klarna über alle Entwicklungen im Zusammenhang mit der Lieferung zu unterrichten.

4. Ausnahmen

Bestellungen, bei denen der Händler den Klarna Shipping Assistant verwendet und Klarna dem Händler mitgeteilt hat, dass der Kunde um eine Hinterlegung der Waren durch den Händler oder Frachtführer außerhalb der Lieferadresse gebeten hat, sind von den in Punkt 2.3.1 und 3.2 beschriebenen Vorgaben befreit.

Sollte sich der Händler allerdings entschließen, dieser Bitte zu entsprechen, wird Klarna den Händler nur im Falle eines Streits mit dem Kunden entschädigen, in dem der Kunde behauptet, dass er den Kauf nicht getätigt hat. Sollte Kunde in einem Streitfall geltend machen, dass die

Bestellung (entweder teilweise oder vollständig) nicht erfolgreich zugestellt wurde, sowie im Falle aller sonstigen Streitgründe im Zusammenhang mit der Auslieferung einer bestellten Sendung, muss der Streit zwischen dem Händler, dem Frachtführer und dem Kunde beigelegt werden.

5. Abholung im Ladengeschäft

Die folgenden Regeln sind bei Abholung im Ladengeschäft zu befolgen:

1. Die Waren sind dem Kunden oder einer Person, die vom Kunden bevollmächtigt wurde auszuhändigen. Von der Vollmacht ist eine Kopie anzufertigen und aufzubewahren.
2. Der Einzelhändler hat den Ausweis sowohl des Kunden als auch der Person, der die Ware ausgehändigt wird, zu kontrollieren.
3. Der Einzelhändler hat einen Liefernachweis zu erstellen, aus dem Datum und Zeit der Übergabe, die ausgehändigten Waren, Preis, der Name des Kunden und, falls abweichend, Name und Telefonnummer des Bevollmächtigten in Druckschrift sowie die Unterschrift des Empfängers ersichtlich sind.