

# Shipping policy for Norge

Denne shipping policy gjelder for leveranser/utlevering av varer og tjenester til Kunder i Norge. Klarna forbeholder seg retten til å endre denne policy, og vil, dersom det anses nødvendig, informere Nettbutikken om slike endringer med en måneds varsel.

## 1. Generelle krav

Nettbutikken må sende sine solgte produkter eller tjenester på hvilken som helst av måtene som er beskrevet i punkt 2, 3 eller 4 under.

Nettbutikken må besvare Klarnas forespørsler om informasjon relatert til en viss Transaksjon/Krav innen 24 timer. Dette gjelder alle dager der nettbutikken er operativ, dvs. sender varer og/eller aktiverer Transaksjoner/Krav. Nettbutikken skal gi Klarna oppdaterte kontaktopplysninger (e-postadresse) for slike risikorelaterte spørsmål.

Nettbutikken skal ikke levere/gi ut varer etter å ha blitt informert av Klarna om at en viss Transaksjon/Krav har blitt vurdert som økt risiko, i henhold til Klarnas sikkerhetskontroller. Leveransebekreftelsen skal sendes til Kundens kontaktopplysninger (f. eks. e-postadresse, telefonnummer og/eller adresse) som Klarna godkjente på bestillingstidspunktet.

Nettbutikken skal lagre informasjon relatert til hver respektiv leveranse/utlevering (f. eks. sporingsnummer/kolli-ID, leveringsbevis, godkjenning fra en tredje part og legitimasjon) i minst seks (6) måneder eller fraktselskapets lengste lagringstid, og på forespørsel gi ut slik informasjon til Klarna.

## 2. Levering via et eksternt firma

Følgende regler gjelder for leveranser der et eksternt fraktselskap benyttes (f. eks. Bring):

1. Varene skal sendes med sporingsnummer (med mulighet til å spore leveransen på nettet) til Kunden, til leveranseadressen Klarna godkjente på bestillingstidspunktet.
2. Sporingsnummeret skal sendes til Klarna ved aktivering av Transaksjonen/Kravet i aktiveringsanropet, eller, der dette ikke er mulig, på Klarnas forespørsel.
3. Det aktuelle fraktselskapet skal gjennomføre følgende sikkerhetskontroller:
  - 3.1. Hjemlevering: Fraktselskapet skal utstede et leveringsbevis, som inneholder dato og tid for utleveringen, mottakers navn og/eller, som i visse tilfeller, navnet på en autorisert person, og signatur fra personen som mottar varene.
  - 3.2. Bemannet utleveringssted: Dersom varene ikke kan leveres hjemme hos Kunden, eller dersom Kunden har valgt å hente ut varene selv, skal varene sendes til fraktselskapets utleveringssted som ligger nærmest den godkjente leveranseadressen, eller innen en radius på 10 km fra den godkjente

leveranseadressen. Utleveringsstedet skal utstede et leveringsbevis, som inneholder dato og tid for utleveringen, mottakers navn og/eller, som i visse tilfeller, navnet på en autorisert person, og signatur fra personen som henter ut varene.

4. Nettbutikken skal på Klarnas forespørsel – der det er mulig – be fraktselskapet om å stoppe leveransen, og informere Klarna om alle hendelser relatert til leveransen.
5. For å redusere administrasjonsarbeid, kan Nettbutikken gi Klarna tillatelse til å be om informasjon direkte fra fraktselskapet eller be fraktselskapet om å stoppe en spesifikk leveranse.

### **3. Levering via egen leveringservice**

Følgende regler gjelder for leveranser der Nettbutikkens egen leveringservice benyttes:

1. Varene må leveres til Kunden på den leveranseadressen Klarna godkjente på Bestillingstidspunktet.
2. Nettbutikken skal kontrollere legitimasjon av både Kunden og personen som mottar varene (dersom dette ikke er samme person). Videre skal Nettbutikken utstede et leveringsbevis som inneholder dato og tid for utleveringen, varelisten, Kundens navn og/eller, som i visse tilfeller, navnet på en autorisert person, og signatur fra personen som mottar varene.
3. Nettbutikken skal på Klarnas forespørsel stoppe leveransen, og informere Klarna om alle hendelser relatert til leveransen.

### **4. Unntak**

Bestillinger der nettbutikkene bruker Klarna Shipping Assistant, og der Klarna har meddelt nettbutikken at Kunden har bedt om at nettbutikken eller fraktselskapet setter igjen varene utenfor leveringsadressen, er unntatt kravene som beskrives i punkt 2.3.1 og 3.2.

Hvis nettbutikken imidlertid velger å rette seg etter denne forespørselen, vil Klarna kun kompensere nettbutikken ved en tvist når Kunden hevder å ikke ha foretatt kjøpet. Hvis kunden bestrider en bestilling ved å påberope at den ikke er fullt levert (enten delvis eller fullstendig) eller ved enhver annen tvistegrunn knyttet til levering av bestillingen, må tvisten løses mellom nettbutikken, fraktselskapet og Kunden.

### **5. Henting i fysisk butikk**

Følgende regler gjelder når varer leveres ut i fysisk butikk:

1. Varene skal kun utleveres til Kunden, eller til en person godkjent av Kunden. Dersom Kunden er en bedrift, skal personen som henter varene vise frem en fullmakt som viser at denne personen har tillatelse til å hente varene. Det skal tas en kopi av en slik fullmakt, og kopien skal det tas vare på.
2. Nettbutikken skal kontrollere legitimasjon av både Kunden og, som i visse tilfeller, personen som varene leveres ut til.

3. Nettbutikken skal utstede et leveringsbevis som inneholder dato og tid for utleveringen, varelisten, priser, Kundens navn og fødselsdato, og/eller, som i visse tilfeller, navn, fødselsdato og telefonnummer på en autorisert person, og signatur fra personen som mottar varene.