

Política de envío para España

Esta política de envío se aplica a la entrega /recogida de bienes y servicios a Clientes dentro España. Si el Comerciante no cumple con esta política en su totalidad, Klarna tiene derecho a devolver cada Transacción correspondiente.

Klarna se reserva el derecho a cambiar esta política según sea necesario e informar al Comerciante de los cambios necesarios con un aviso previo de tres meses.

1) Requisitos generales

Para que Klarna pueda asumir el riesgo de la Transacción correspondiente, el Comerciante tendrá que enviar sus bienes o servicios vendidos de alguna de las formas descritas en las secciones 2, 3 o 4 a continuación. Esto significa que Klarna no asumirá el riesgo de los bienes o servicios que no se entreguen en ninguna de aquellas formas (p. ej., descargas, servicios de citas en línea, etc.)

Los Comerciantes deben responder a la solicitud de información de Klarna relacionada con una Transacción determinada en un plazo de 24 horas. Esta norma es de aplicación para todos los días en los que opere el Comerciante; es decir, aquellos días en los que envíe bienes o active Transacciones. Los Comerciantes proporcionarán a Klarna datos de contacto actualizados (dirección de correo electrónico) para preguntas relacionadas con el riesgo.

Un Comerciante no enviará/entregará mercancías después de ser informado por Klarna de que una Transacción determinada se considera un alto riesgo según el control interno de seguridad de Klarna. Los Comerciantes almacenarán información relacionada con la entrega/distribución correspondiente (p. ej., número de seguimiento, acuse de recibo, autorización e identificación de terceros) durante, al menos, seis (6) meses y, si así se lo solicitan, proporcionarán dicha información a Klarna.

2) Entrega a través de una empresa externa de mensajería

Se seguirán las siguientes reglas para las entregas en las que se utilice una empresa externa de mensajería (por ejemplo, Central de Correos):

1. Los bienes se enviarán con control del seguimiento —con la posibilidad de realizar un seguimiento de los bienes en línea— a la persona y la dirección de envío aprobadas por Klarna en el momento del pedido.
2. El número de seguimiento se proporcionará a Klarna al activar la Transacción en

la llamada de activación o, cuando esto no sea posible, cuando Klarna lo solicite.

3. La empresa de mensajería asignada seguirá los controles de seguridad que se indican a continuación:
 - 3.1. Entregas a domicilio: La empresa de mensajería deberá presentar un documento de acuse de recibo que muestre la fecha y hora de entrega, el nombre en letras de imprenta y la firma. Los bienes no serán entregados a otra persona que no sea la persona autorizada por Klarna ni serán enviados a una dirección de envío alternativa. Están permitidas las entregas a personas que se consideren con derecho a recibir entregas en nombre del destinatario (p. ej., entregas a familiares cercanos que vivan en el mismo domicilio).
 - 3.2. Punto de recogida atendido: Si los bienes no se pudieron entregar en casa o el cliente ha elegido un punto de recogida, estos se enviarán al punto de recogida de la empresa de mensajería más cercana a la dirección aprobada. La empresa de mensajería deberá verificar el documento de identidad (pasaporte, carné de conducir con foto, una tarjeta de débito/crédito o una factura reciente de una empresa de servicios) tanto del destinatario como de la persona que recoja los bienes (si son diferentes). Además, el punto de recogida deberá emitir un documento de acuse de recibo que muestre la fecha y hora de la entrega, el nombre del destinatario en letras de imprenta y, según sea el caso, de la persona autorizada y la firma de la persona que recoge los bienes.
4. Los Comerciantes podrán, a solicitud de Klarna y cuando sea posible, pedir a la empresa de mensajería que detenga la entrega y que informen a Klarna de todas las novedades en relación con la misma.
5. Con el fin de reducir los esfuerzos de administración para los Comerciantes, un Comerciante podrá autorizar a Klarna que solicite directamente información de la empresa de mensajería o que pida a la empresa de mensajería que detenga una determinada entrega.

3) Entrega con la empresa de envíos propia

Se seguirán las siguientes reglas para las entregas en las que se utilice la empresa de envíos propia de un Comerciante:

1. Los bienes deben enviarse a la dirección aprobada por Klarna en el momento del pedido.

2. Los Comerciantes deberán presentar un documento de acuse de recibo que muestre la fecha y hora de entrega, el nombre en letras de imprenta y la firma. Los bienes no serán entregados a otra persona que no sea la persona autorizada por Klarna ni serán enviados a una dirección de envío alternativa. Están permitidas las entregas a personas que se consideren con derecho a recibir entregas en nombre del destinatario (p. ej., entregas a familiares cercanos que vivan en el mismo domicilio).
3. Los Comerciantes, a petición de Klarna, detendrán la entrega e informarán a Klarna de todas las novedades en relación con esta.

4) Recogida en tiendas físicas

Se deben seguir las siguientes reglas para las entregas en tiendas físicas:

1. Los bienes solo se entregarán al Cliente o a una persona autorizada por este.
2. Los Comerciantes deberán verificar el documento de identidad (pasaporte, carné de conducir con foto, una tarjeta de débito/crédito o una factura reciente de servicios) tanto del Cliente como de la persona a la que se entreguen los bienes.
3. Los Comerciantes deberán presentar un documento de acuse de recibo que muestre la fecha y hora de la entrega, los bienes entregados, los precios, el nombre del Cliente en letras de imprenta y, según sea el caso, el nombre en letras de imprenta y el número de teléfono de una persona autorizada y la firma de la persona a la que se entregan los bienes.