

Shipping policy för Sverige

Denna shipping policy gäller för leveranser/uthämtning av varor och tjänster till kunder i Sverige. Klarna förbehåller sig rätten att ändra denna policy och kommer, om det bedöms nödvändigt, informera E-handlaren om sådana förändringar med en månads förvarning.

1. Allmänna krav

E-handlaren ska skicka sålda varor eller tjänster på något av de sätt som beskrivs nedan under sektion 2,3 eller 4.

E-handlaren ska svara på Klarnas frågor relaterade till en viss transaktion inom 24 timmar. Detta gäller under alla dagar då E-handlaren har verksamhet, exempelvis då de skickar varor och/eller aktiverar transaktioner/krav. E-handlaren ska förse Klarna med aktuella kontaktuppgifter (mejladresser) för sådana riskrelaterade frågor.

E-handlaren får inte skicka/lämna ut varor efter att ha underrättats av Klarna om att en viss transaktion har bedömts utgöra en hög risk enligt Klarnas säkerhetskontroller. Leveransbesked till kunden ska skickas till de kontaktuppgifter (mejl, telefonnummer och/eller adress) som Klarna har godkänt vid ordertillfället.

E-handlaren ska lagra information om respektive leverans/utlämning (exempelvis spårningsnummer, leveransbevis, godkännande av tredje part och identifiering) i minst sex (6) månader och, på begäran, förse Klarna med sådan information.

2. Leverans via ett externt fraktbolag

Följande regler ska följas vid leveranser där ett externt fraktbolag används (exempelvis PostNord):

1. Varorna ska skickas med spårning (med möjlighet att spåra varorna online) till kunden och den leveransadress som godkänts av Klarna vid ordertillfället.
2. Spårningsnumret ska lämnas till Klarna vid aktivering av transaktionen i aktiveringsanropet eller, när det inte är möjligt, på Klarnas begäran.
3. Det tilldelade fraktbolaget ska följa följande säkerhetskontroller:
 - 3.1. Hemleveranser: Fraktbolaget ska kontrollera ID för både adressaten och den av kunden godkända person som tar emot varorna (om dessa inte är samma person). Vidare ska fraktbolaget skapa ett leveransbevis som visar datum och tidpunkt för utlämningen, det tryckta namnet på adressaten och, i förekommande fall, det tryckta namnet på den godkända personen samt en signatur från personen som tagit emot leveransen.
 - 3.2. Utlämningsställe: Om varorna inte kan levereras till kundens hem, eller om kunden har valt ett utlämningsställe, ska varorna skickas till det av fraktbolagets

utlämningsställen som ligger närmast den godkända leveransadressen eller inom ett område av 10 km från den godkända leveransadressen. Fraktbolaget ska kontrollera ID för både adressaten och den person som hämtar ut varorna (om dessa inte är samma person). Vidare ska utlämningsstället skapa ett leveransbevis som visar datum och tidpunkt för utlämningen, det tryckta namnet på adressaten och, i förekommande fall, det tryckta namnet på den person som hämtar ut varorna.

4. E-handlaren ska på Klarnas begäran – om möjligt – be fraktbolaget att stoppa leveransen och informera Klarna om all utveckling relaterad till leveransen
5. För att reducera det administrativa arbetet kan E-handlaren ge Klarna behörighet att begära information direkt från fraktbolaget eller att be fraktbolaget stoppa en särskild leverans. 6. I fall då leveransen inte har skett i enlighet med Klarnas shipping policy kan E-handlaren ge Klarna behörighet att göra en reklamation gentemot fraktbolaget. Klarna kommer kompensera E-handlaren med ett belopp motsvarande det av fraktbolaget erhållna beloppet.

3. Leverans med egen leveransservice

Följande regler ska följas vid leveranser där E-handlarens egen leveransservice används:

1. Varorna ska levereras till kunden och den leveransadress som godkänts av Klarna vid ordertillfället.
2. E-handlaren ska kontrollera ID för både kunden och den person som tar emot varorna (om dessa inte är samma person). Vidare ska E-handlaren skapa ett leveransbevis som visar datum och tidpunkt för utlämningen, varulista, det tryckta namnet på kunden och, i förekommande fall, det tryckta namnet på den godkända personen samt en signatur från personen som tagit emot leveransen.
3. E-handlaren ska på Klarnas begäran stoppa leveransen och informera Klarna om all utveckling relaterad till leveransen.

4. Undantag

Beställningar där handlaren använder Klarna Shipping Assistant och där Klarna har informerat handlaren om att kunden har begärt att handlaren eller speditören ska lämna varorna utanför leveransadressen är undantagna från de krav som beskrivs i punkt 2.3.1 och 3.2.

Men om handlaren väljer att tillgodose denna begäran kommer Klarna endast att ersätta handlaren vid eventuell tvist där kunden påstår sig inte ha gjort köpet över huvud taget. Om kunden bestrider en beställning och förklarar att den inte har levererats (antingen delvis eller fullständigt) eller anger någon annan tvistorsak relaterad till leveransen måste denna tvist lösas mellan handlaren, speditören och kunden.

5. Uthämtning i fysisk butik

Följande regler ska följas då utlämning sker i fysisk butik:

1. Varor får endast lämnas ut till kunden eller en av kunden godkänd person. Om kunden är ett företag ska personen som tar emot varorna visa upp en fullmakt som styrker att personen är behörig att hämta ut varorna. En kopia av sådan fullmakt ska göras och sparas.
2. E-handlaren ska kontrollera ID för både kunden och, i förekommande fall, personen till vem varorna lämnas ut.
3. E-handlaren ska skapa ett leveransbevis som visar datum och tidpunkt för utlämningen, varulista, priser, personnummer och tryckt namn för kunden och, i förekommande fall, personnummer, tryckt namn och telefonnummer till den godkända personen samt signatur av den person som varorna lämnas ut till.
4. Undantag – I det fall som ordern är lagd via Klarnas lösning för försäljning i fysisk butik (KCO Instore) och varorna lämnas till kund vid ordertillfället behöver punkterna 4.1-3 ej uppfyllas.