

Fraudpolicy – B2C

(Version: 2023-05_B2C)

Tämä on pelkästään käännös alkuperäisestä ruotsinkielisestä käytännöstä. Mikäli ilmenee ristiriitoja tai epäkohdonmukaisuuksia, niin ruotsinkielinen alkuperäinen käytäntö on etusijalla.

Johdanto

Tätä petoskäytäntöä ("Petoskäytäntö") sovelletaan Norion Bank AB:n ("Walley") ja Kauppiaan välillä maksuratkaisuja koskevan yhteistyösopimuksen ("Sopimus") allekirjoittamisesta alkaen. Sopimuksessa määritellyillä käsitteillä on sama merkityssisältö Petoskäytännössä, ellei tässä toisin nimenomaisesti mainita. Petoskäytäntöä sovelletaan vain ostoksiin, jotka toimitetaan kuluttaja-asiakkaille ("Asiakas") Suomessa. Jos Sopimuksen ja Petoskäytännön määräykset ovat ristiriidassa, saa Petoskäytäntö tulkintaetusijan ja se korvaa soveltuvin osin Sopimuksen nojalla määräytyvät Kauppiaan velvoitteet.

Petostapauksessa Walley korvaa Kauppiaalle Laskusaatavan kokonaisuudessaan Petoskäytännön ehtojen mukaisesti. Petoskäytäntö toimii siten eräänlaisena Kauppiaan petostakuuna.

Jäljempänä kohdissa 3–14 tarkoitettuja tietoja on säilytettävä vähintään kuusi kuukautta, ja ne on toimitettava Walleylle pyynnöstä 10 työpäivän kuluessa. Jos Kauppias ei täytä Petoskäytännön ehtoja kokonaisuudessaan, Walleylla on oikeus vaatia Kauppiaalta Laskusaatavien takaisinhankintaa Sopimuksen määräysten mukaisesti (ensisijaisesti tilityksistä vähentämällä).

Walley Checkoutia käyttävät Kauppiat voivat jättää huomioimatta alla olevan kohdan 3, sillä siinä tarkoitettut tiedot välittyvät Walley Checkoutin kautta Walleylle. Walley Checkoutia käyttäessään Kauppiaan ei näin ollen myöskään tarvitse tallentaa kohdassa 3 tarkoitettuja tietoja.

Ehdot

Jotta Walley voisi kantaa tämän Petoskäytännön mukaisen petosriskin, kaikkien seuraavien ehtojen on täyttyttävä:

- 1) Laskusaatavan on liityttävä fyysiseen Tuotteeseen.
- 2) Kauppiaan on oltava integroitu Walley'n seurantajärjestelmään ja noudatettava sen tekemiä päätöksiä. Tuote saadaan toimittaa vasta, kun Walley on ilmoittanut kauppiaalle, että Walley'n seurantajärjestelmä on hyväksynyt tilauksen (esim. sähköpostitse, puhelimitse tai jos tapahtuma on "Preliminary"-tilassa).
- 3) Ostotapahtumassa ja ostovarauksen yhteydessä on Walley'n kutsuun sisällytettävä seuraavat tiedot:
 - a) Asiakkaan täydellinen toimitusosoite
 - b) Asiakkaan IP-numero
 - c) Asiakkaan puhelinnumero
 - d) Asiakkaan sähköpostiosoite
 - e) Täydellinen lista tilatuista Tuotteista, mukaan lukien niiden lukumäärät

- 4) Kauppiaan on vastattava sähköpostitse ja 24 tunnin kuluessa lähettämistä Walleyyn kysymyksiin, jotka koskevat epäiltyä Petosta. Tämä pätee kaikkina päivinä, joina Kauppias toimii, esim. lähettää tuotteita ja/tai aktivoi Laskusaatavia.
- 5) Jos Walley ilmoittaa Kauppiaalle 24 tunnin kuluessa ostohetkestä (esim. sähköpostitse tai puhelimitse), että ostoa epäillään tai se vahvistetaan Petokseksi, kauppiaan on välittömästi peruutettava toimitus.
- 6) Laskusaatava tulee aktivoida sinä päivänä, jona Tuote lähetetään.
- 7) Tuotteet on toimitettava Walleyyn ostohetkellä hyväksymälle ostajalle ja hyväksymään osoitteeseen. Jos Tuotteet annetaan logistiikkakumppanin toimitettavaksi, toimituspisteen tulee olla se, joka sijaitsee lähimpänä Walleyyn hyväksymää osoitetta
- 8) Tuotteet on lähetettävä jäljitettävissä olevana lähetyksenä.
- 9) Jos valtuutettu noutaa tai vastaanottaa Tuotteet Asiakkaan puolesta, tieto tästä on merkittävä toimituskuittiin. Valtuutetun ja Asiakkaan henkilöllisyystodistus on tarkistettava. Valtuutetun nimi ja henkilötunnus on merkittävä muistiin ja säästettävä. Kauppiaan käyttämällä logistiikkapartnerilla pitää olla käytössään varmistuskäytäntö lähetyksen luovuttamiseksi loppuasiakkaan edustajalle ja vastaa toimituksen sekä toimitustavan tietojen säilytyksestä.
- 10) Jos tilatut Tuotteet toimitetaan miehitettyyn jakelupisteeseen, Kauppiaan on varmistettava, että Kauppiaan käyttämä logistiikkakumppani noudattaa turvatoimenpiteitä ja että se tallentaa ja säästää toimituksen todistavat tiedot. Luovutuksen yhteydessä kuittaus tulee tehdä allekirjoittamalla, tarkistamalla henkilöllisyystodistus tai digitaalisella allekirjoituksella.
- 11) Jos tilatut Tuotteet toimitetaan henkilökohtaisesti (esim. kotiinkuljetus), Kauppiaan on varmistettava, että Kauppiaan käyttämä logistiikkakumppani noudattaa turvatoimenpiteitä ja että se tallentaa ja säästää toimituksen todistavat tiedot. Toimituskuittissa on oltava Asiakkaan allekirjoitus ja nimen selvennys sekä tieto henkilöllisyyden tarkastamisesta. Jos kuitti allekirjoitetaan kehittyneellä sähköisellä allekirjoituksella, tiedot allekirjoituksen sisältämästä henkilötunnuksesta on pyynnöstä annettava Walleylle.
- 12) Jos tilatut Tuotteet toimitetaan miehittämättömään toimituspisteeseen tai jätetään Asiakkaan luo ilman henkilökohtaista kontaktia (esim. jätetään oven ulkopuolelle), Asiakkaalta on saatava kuitti, jossa on kehittynyt sähköinen allekirjoitus. Näiden toimitustapojen osalta edellytetään, että Asiakas allekirjoittaa noutoilmoituksen henkilökohtaisesti, jolloin valtuutuksen käyttö ei ole sallittua. Tieto allekirjoituksen sisältämästä henkilötunnuksesta on pyynnöstä annettava Walleylle.
- 13) Jos tilatut Tuotteet noudetaan fyysisestä myymälästä, luovutuskuittissa on oltava noutajan nimi ja allekirjoitus sekä tieto henkilöllisyyden tarkastamisesta. Jos kuitti allekirjoitetaan kehittyneellä sähköisellä allekirjoituksella, tieto allekirjoituksen sisältämästä henkilötunnuksesta on pyynnöstä annettava Walleylle.

Walley pidättää oikeuden muuttaa Petoskäytäntöä tarpeen vaatiessa milloin tahansa. Kauppias on velvoitettu pysymään aina ajan tasalla voimassa olevista Petoskäytännön säännöistä. Voimassa oleva Petoskäytäntö on aina saatavilla osoitteessa www.walley.se/fraudpolicy