

Fraudpolicy – B2C

(Version: 2023-05_B2C)

Dette er kun en oversettelse av den originale policyen på svensk. Ved avvik eller motsetninger, den svenske opprinnelig policy vil ha forrang.

Innledning

Denne bedrageripolicyen («Policyen») gjelder mellom Norion Bank AB («Walley») og dennes Forhandlere fra og med at en samarbeidsavtale om betalingsløsninger er signert («Samarbeidsavtalen»). For Policyen gjelder de definisjoner som er angitt i Samarbeidsavtalen, om ikke annet er særskilt angitt i Policyen. Policyen gjelder kun ved kjøp som leveres til Konsumenter («Sluttkunde») i Norge. Bestemmelser i denne Policyen går foran motstridende bestemmelser i Samarbeidsavtalen og erstatter de aktuelle deler av Forhandlerens forpliktelser.

I henhold til de vilkårene som fremgår av denne Policyen, vil Walley erstatte Forhandleren med Fakturafordringens fullstendige beløp ved et tilfelle av Bedrageri. Policyen fungerer dermed som en bedragerigaranti for Forhandleren.

Underlag for den informasjonen som fremgår av punktene 3-14 nedenfor skal oppbevares hos Forhandleren i minst seks (6) måneder og skal på begjæring utleveres til Walley innen ti (10) arbeidsdager. Dersom Forhandleren ikke etterlever denne Policyen i sin helhet, har Walley rett til å kreve at Forhandleren tilbakekjøper Fakturafordringen, primært gjennom avregning, i henhold til Samarbeidsavtalens bestemmelser om tilbakekjøp.

Forhandlere som anvender Walley Checkout kan se bort fra punkt 3 nedenfor, da dette punktet i slike tilfeller håndteres av Walley. Ved anvendelse av Walley Checkout behøver Forhandleren heller ikke spare informasjonsunderlag relatert til punkt 3 nedenfor.

Vilkår

For at Walley skal bære bedrageririsikoen under denne Policyen skal samtlige vilkår være oppfylte:

- 1) Fakturafordringen skal gjelde et fysisk Produkt.
- 2) Forhandleren skal være integrert med og etterleve beslutninger fra Walleys overvåkningssystem. Produktet skal leveres først når Walley har meldt til Forhandleren at ordren har blitt godkjent av Walleys overvåkningssystem (eksempelvis via e-post, telefon eller at transaksjonen har status som «Preliminary»).
- 3) Ved kjøp, samt ved reservasjon av kjøp skal nedenstående punkter inngå i anropet til Walley:
 - a) Kundens fullstendige leveranseadresse
 - b) Kundens IP-nummer
 - c) Kundens telefonnummer
 - d) Kundens e-postadresse
 - e) Fullstendig vareliste inklusive beløp

- 4) Forhandleren skal per e-post og innen 24 timer fra mottatt forespørsel, besvare Walleys spørsmål rundt mistenkte Bedragerier. Dette gjelder alle dager som Forhandleren har virksomhet, eksempelvis sender Produkter og/eller aktiverer Fakturaforordringer.
- 5) Dersom Walley innen 24 timer etter kjøpet melder (eksempelvis via e-post eller telefon) til Forhandleren om at et kjøp mistenkes eller bekreftes å være et Bedrageri, skal Forhandleren omgående tilbakekalle leveransen.
- 6) Fakturaforordringen skal aktiveres samme dag som Produktet sendes.
- 7) Produktene skal leveres til det navn og den adressen som ved tidspunktet for kjøpet var godkjente av Walley. Dersom Produktene sendes til Sluttkundens fullmektig for vareutlevering skal utleveringsstedet være det som ligger nærmest den adressen som er godkjent av Walley.
- 8) Produktene skal sendes med sporbar forsendelse.
- 9) Dersom en fullmektig henter ut eller mottar Produktene på vegne av Sluttkunden skal forholdet noteres på utleveringskvitteringen. Fullmektigens og Sluttkundens identifikasjon skal kontrolleres. Fraktselskapet som Forhandleren benytter skal ha sikkerhetsrutiner for utlevering av forsendelser til Sluttkundens fullmektig, samt oppbevare informasjon som styrker leveranse og leveransemetoden.
- 10) Når bestilte Produkter leveres ut på bemannet utleveringssted skal Forhandleren tilse at det fraktselskapet som benyttes av Forhandleren har sikkerhetsrutiner og oppbevarer informasjon om leveransen. Ved utlevering skal kvittering skje gjennom signering, kontroll av ID eller digital signering.
- 11) Når bestilte Produkter leveres med personlig mottak (eksempelvis hjemlevering) skal Forhandleren tilse at det fraktselskapet som benyttes av Forhandleren har sikkerhetsrutiner og oppbevarer informasjon om leveransen. Kvittering for utlevering skal inneholde Kundens signatur og tydeliggjøring av navn, samt informasjon om at ID-kontroll er gjort. Dersom kvittering innhentes med avansert elektronisk signatur, skal personnummeret for den som signerte for mottakelsen gjøres tilgjengelig for Walley ved anmodning om dette.
- 12) Når bestilte Produkter leveres ut på ubemannet utleveringssted eller legges igjen hos Sluttkunden uten personlig mottak (eksempelvis legges igjen utenfor dør), skal kvittering fra Kunden innhentes med avansert elektronisk signatur. For disse leveransemetoder kreves det at det er Sluttkunden personlig signerer utleveringen, og fullmektig ikke er tillatt. Informasjon om hvilket personnummer som har signert for mottakelsen gjøres tilgjengelig for Walley ved anmodning om dette.
- 13) Når bestilte Produkter hentes ut direkte i fysisk butikk skal kvittering for utlevering inneholde mottakerens navn og signatur, samt informasjon om at ID-kontroll er gjort. Dersom kvittering innhentes med avansert elektronisk signatur skal personnummeret for den som signerte for mottakelsen gjøres tilgjengelig for Walley ved anmodning om dette.

Walley forbeholder seg retten til å til enhver tid endre policyen etter behov. Forhandlere er forpliktet til å holde seg oppdatert med gjeldende policy. Gjeldende policy er tilgjengelig på www.walley.se/fraudpolicy