

Fraudpolicy – B2C

(Version: 2023-05_B2C)

Inledning

Denna bedrägeripolicy ("Policyn") är tillämplig mellan Norion Bank AB ("Walley") och dess Handlare från och med att samarbetsavtal om betallösningar har undertecknats ("Samarbetsavtalet"). För Policyn gäller de definitioner som angivits i Samarbetsavtalet, om annat inte särskilt anges häri. Policyn är endast tillämplig vid köp som avser ordrar som levereras till Konsumenter ("Kund") i Sverige. Bestämmelser i denna Policy har företräde framför motstridiga bestämmelser under Samarbetsavtalet och ersätter i tillämpliga delar Handlarens skyldigheter.

Walley ersätter Handlaren, enligt de villkor som framgår ur denna Policy, med Fakturafordringens fullständiga belopp vid ett fall av Bedrägeri. Policyn fungerar genom detta som en bedrägerigaranti för Handlaren.

Underlag för den information som framgår av punkterna 3–14 nedan ska sparas i minst sex månader och ska på begäran lämnas ut till Walley inom 10 arbetsdagar. För det fall Handlaren inte efterlever denna Policy i sin helhet har Walley rätt att begära att Handlaren återköper Fakturafordringen, i första hand genom avräkning, enligt Samarbetsavtalets bestämmelser om återköp.

Handlare som använder Walley Checkout kan bortse från punkten 3 nedan då densamma i dessa fall ombesörjes av Walley. Vid användning av Walley Checkout behöver Handlaren följaktligen heller inte spara informationsunderlag relaterat till punkten 3 nedan.

Villkor

För att Walley ska bära bedrägeririsken under denna Policy ska samtliga följande villkor vara uppfyllda:

- 1) Fakturafordringen ska avse fysisk Produkt.
- 2) Handlaren ska vara integrerad med och efterleva beslut från Walleys övervakningssystem. Produkten får levereras först då Walley meddelat Handlaren att ordern blivit godkänd av Walleys övervakningssystem (exempelvis via e-post, telefon eller att transaktionen är i status "Preliminary").
- 3) Vid köp samt vid reservation av köp ska nedanstående punkter ingå i anropet till Walley:
 - a) Kundens fullständiga leveransadress
 - b) Kundens IP-nummer
 - c) Kundens telefonnummer
 - d) Kundens e-postadress
 - e) Fullständig varulista inklusive belopp

- 4) Handlaren ska, per e-post och inom 24 timmar från avsändande, besvara Walleys frågor rörande misstänkta Bedrägerier. Detta gäller alla dagar som Handlaren har verksamhet, exempelvis skickar Produkter och/eller aktiverar Fakturafordringar.
- 5) Om Collector inom 24 timmar från köptillfället meddelar (exempelvis via e-post eller telefon) till Handlaren att ett köp misstänks eller bekräftats vara ett Bedrägeri, ska Handlaren omgående återkalla leveransen.
- 6) Fakturafordringen ska aktiveras samma dag som Produkten skickas.
- 7) Produkterna ska levereras till det namn och den adress som vid tidpunkten för köpet var godkända av Walley. Om Produkterna skickas till ett ombud för varuutlämning ska utlämningsstället utgöras av det ombud som är beläget närmast den adress som är godkänd av Walley.
- 8) Produkterna ska skickas med spårbar försändelse.
- 9) För det fall ett ombud hämtar ut eller mottar Produkterna för Slutkunds räkning ska förhållandet noteras på utlämningskvittensen. Ombudets och Slutkundens id-handling ska kontrolleras. Logistikpartner som Handlaren använder sig av ska ha säkerhetsrutiner för utlämning av försändelser till Slutkunds ombud, samt spara information som styrker leverans och leveransmetod.
- 10) Då beställda Produkter lämnas ut på bemannat utlämningsställe ska Handlaren tillse att den logistikpartner som används av Handlaren har säkerhetsrutiner och sparar information som styrker leverans. Vid utlämning ska kvittens ske genom signering, kontroll av ID eller digital signering.
- 11) Då beställda produkter levereras med personligt mottagande (exempelvis hemleverans) ska Handlaren tillse att den logistikpartner som används av Handlaren har säkerhetsrutiner och sparar information som styrker leverans. Kvittens för utlämning ska innehålla Kundens signatur och namnförtydligande samt information om att ID-kontroll gjorts. Om kvittens inhämtas med avancerad elektronisk signatur ska information om vilket personnummer som signerat för mottagandet göras tillgängligt för Walley vid anmodan därom.
- 12) Då beställda produkter lämnas ut på obemannat utlämningsställe eller lämnas hos kund utan personligt mottagande (exempelvis lämnas utanför dörr) ska kvittens från Kunden inhämtas med avancerad elektronisk signatur. För dessa leveransmetoder krävs att det är Slutkunden som personligen signerar uthämtningen, varvid ombud inte är tillåtet. Information om vilket personnummer som signerat leveransen ska göras tillgängligt för Walley vid anmodan därom.
- 13) Då beställda Produkter hämtas ut direkt i fysisk butik ska kvittens för utlämning innehålla mottagarens namn och signatur samt information om att ID-kontroll gjorts. Om kvittens inhämtas med avancerad elektronisk signatur ska information om vilket personnummer som signerat för mottagandet göras tillgängligt för Walley vid anmodan därom.

Walley förbehåller sig rätten att vid var tid ändra denna Policy efter behov. Handlaren är skyldig att hålla sig uppdaterad med vid var tid gällande Policy. Vid var tid gällande Policy finns alltid tillgänglig på www.walley.se/fraudpolicy