Klarnas returinstruksjoner

Når du returnerer bestillingen din eller en del av den, er det viktig å følge butikkens retningslinjer for retur og sørge for dokumentasjon av returen din. Her er trinnene du bør ta for å sikre en jevn og vellykket returprosess:

1. **Følg butikkens retningslinjer for retur.** Mange butikker krever at kundene bruker returspporingsinformasjonen fra butikken og registrerer returen på butikkens nettsted før varene returneres. Sørg for å beholde returspporingsinformasjonen som bevis.
    a. Når du returnerer via post, må du sørge for å beholde returspporingsnummeret som bevis og gi butikken rimelig tid til å motta varene og behandle refusjonen for returen.
    b. Hvis du returnerer i butikken, må du sørge for å beholde returkvitteringen som bevis. Merk at det vanligvis tar noen ekstra dager å behandle refusjonen for returen i butikken.

2. Hvis du har gitt butikken rimelig tid til å motta returen din, men enda ikke har mottatt refusjonen, kan du **fremsette et krav til Klarna**. Logg inn på Klarna-appen eller nettportalen og finn kjøpet du ønsker å bestride. Velg «Rapporter en retur» fra de oppgitte alternativene.

3. Når du rapporterer en retur til Klarna, sørg for å **oppgi returspporingsinformasjonen din som bevis** (returspporingsnummer eller returkvitteringsnummer). Hvis du returnerte varene dine via post, vil Klarna bruke returspporingsinformasjonen din for å få en statusoppdatering om returen din og når den ankommer butikken. Hvis du returnerte varene dine i butikken, vil Klarna gi butikken noen ekstra dager til å behandle returen.

4. Hvis butikken ikke behandler refusjonen din innen den gitte tidsrammen, **vil Klarna kontakte butikken** og be dem om en oppdatering. Forhandleren vil enten iverksette tiltak for å refundere de returnerte varene eller gi informasjon til Klarna om hvorfor de ikke refunderte de returnerte varene (f.eks. retningslinjer for retur er ikke fulgt).

5. Hvis butikken motsetter seg refusjonen, vil **Klarna**, etter eget skjønn, ta en beslutning om kravet basert på bevisene du og forhandleren har gitt.

Når du har rapportert en retur i henhold til veiledningen ovenfor, vil Klarna sette betalingen din på pause til problemet er løst. Hvis du helt eller delvis har betalt for et kjøp på forhånd, vil Klarna refundere betalingen din hvis returkravet løses i din favør. I tilfelle refusjon, vil Klarna sende pengene til den samme kilden du brukte til å foreta betalingen din.

Ved å følge disse trinnene og gi bevis på returen din, kan du sikre at returprosessen håndteres effektivt og rettferdig. Klarna vil være der for å hjelpe deg med å løse eventuelle krav og sørge for at du mottar refusjonen du har rett til.

Merk: Hvis det ser ut til at du bruker alternativet «Rapporter en retur» på upassende måte eller på en bedragersk måte, noe som bestemmes etter Klarnas absolutte skjønn, forbeholder vi oss retten til ikke å sette fakturaen din på pause når vi fremmer et returkrav.