

Klarna 争议处理操作手册



目录

1. 什么	、是 Klarna 宽限期	<u></u>	6	, je star		. 3
2. 什么	、是 Klarna 争议	<u> </u>		<u>×</u>	<u> </u>	. 3
3. Klar	na 常见争议原因	~~~~~	<u></u>		\$. 4
4. Klar	na Dispute 处理流程(宽	尼限期和争议)6	Č.	<u>§</u>	. 5
5. 争议	、处理功能介绍	<u>8 0</u>		<u>K</u>	<u>S</u>	. 5
5.1.	查询		<u> </u>		<u> </u>	. 5
5.2.	下载		<u> </u>	<u> </u>	N.	. 8
5.3.	待处理提醒	s o	ğ		Ser and a series of the series	. 9
54	宽限期外理流程	S C	Jent .	100	Ő,	9
5.5	争议办理流程	140	a de la compañía de	S	N.C.	 12
6 Klar	no 争议由诉资料指引	and a second	e	Les Les	200	17
		the state of the s	All the second street the seco	Coole	Contraction of the second of t	

Klarna 争议处理操作手册

1. 什么是 Klarna 宽限期

当消费者向 Klarna 提出争议时, Klarna 会自动暂停账单并建议消费者:

▶ 如有退货,请将商品退回

> 如有其他争议原因(未收到货物、有缺陷的货物等),请联系商户

在消费者提出争议给 Klarna 后, 商户有 21 天的时间来解决该案件。但"未经授权的购买"(消费者提出的欺诈)由于情况紧急, 商户需要在当天回复。

如果商户和消费者不能在 Klarna 给定的解决时间内达成一致的解决方案, Klarna 将介入调查,则订单进入争议处理阶段。

Klarna 未介入订单争议处理之前为 Klarna 宽限期。

2. 什么是 Klarna 争议

当订单在宽限期未能达成一致的解决方案,Klarna 介入订单的争议处理时,进入 Klarna 争议(Dispute)处理环节。

每笔争议订单均有响应的截止时间,商户需要在截止时间回复 Klarna。

一笔 Klarna 订单,同一个争议案件只要争议未解决,消费者可以持续向商户了解 更多信息,发起多次争议请求;一笔 Klarna 订单争议,若消费者已认可商户的解决方 案,则当前的争议问题已关闭。

消费者已认可并已关闭的 Klarna 争议订单,若消费者后续有疑义,可以再发起新的争议(Dispute)案件,新的争议(Dispute)案件未解决之前,消费者依然可以持续向商 户了解更多争议疑问,发起多次争议请求。

一笔 Klarna 争议订单,若消费者不认可商户的解决方案,且则此争议将升级为拒付,Klarna 直接返款给到消费者。

Klarna 争议升级拒付后,不支持商户提交申诉。

更多 Klarna 争议内容详情见:

https://docs.klarna.com/disputes/disputes-app-in-merchant-portal/

3. Klarna 常见争议原因

争议原因(中文)	争议原因(英文)
服务未提供或未收到商品	Goods not received
退款/退货	Return
货不对版/货物损坏	Faulty Goods
已取消的商品/服务	Incorrect Invoice
重复交易	Already Paid
未授权交易	Unauthorised Purchases
高风险订单	High risk order
受新冠疫情影响	Pandemic impact

更多关于争议处理要求,请参考 Klarna 【Merchant Protection Program】,详情见如下链接:

https://www.klarna.com/international/merchant-protection-program/



4. Klarna Dispute 处理流程(宽限期和争议)



5. 争议处理功能介绍

1. 登录账户后台后,点击【问题管理一争议处理】,可以进入争议处理版块。

℅ LINK管理	<	总览 / 问题管理 / 争议处理							
管理中心		条件筛选器					_		
		申请时间	*	2023-02-19 00:00:00	🛍 to	2024-01-29 23:59:59	m +	Q查询	
X4 退款管理	<								
		账户订单号/支付ID		争议	-	未处理	*	争议次数	-
ス 风控管理	۲								
C2 63854618	16	争议原因	*	请选择终端号	~	邮箱		申诉状态	•
US PARTER				B 77 18+6		8750			
		Klarna处理状态	Ť	是白退款	Ŧ	是台把付	Ŧ		
		776/5-D							
		订申信思							
争议处理	2	土 下载						搜索	٩
-					/		11.75	1	

Klarna 宽限期和争议处理路径:账户后台>管理中心>问题管理>争议处理

Klarna 宽限期和争议订单通过 API 实时进行更新。

5.1.查询

 时间类型:可选申请时间、交易时间、争议时间、争议回复截止时间、宽限期开始 时间、宽限期结束时间;默认查询【申请时间】

- ▶ 申请时间:宽限期、争议订单在 Oceanpayment 后台更新的时间
- ▶ 交易时间:此笔交易的交易发生时间
- 争议时间: Klarna 订单升级为争议的时间
- 争议回复截止时间:在 Oceanpayment 后台提交 Klarna 争议申诉提交的最后截止时间
- 宽限期开始时间: Klarna 订单升级为宽限期的时间
- 宽限期结束时间: Klarna 宽限期订单结束的时间
- > 关闭时间: 宽限期、争议订单在 Klarna 后台关闭的时间

条件筛选器				
申请时间		2023-10-19 00:00:00	to	2024-01-29 23:59:59 🛗 🕂 Q查询
申请时间	4	争议类型	-	未处理 👻 争议次数
交易时间	Ľ			
争议时间		请选择终端号	•	邮箱 申诉状态
争议回复截止时间		是否退款	•	是否拒付 🔹
宽限期开始时间				
宽限期结束时间				
关闭时间				

- 2. 起始时间: 根据所选时间类型查询开始时间
- 3. 截止时间: 根据所选时间类型查询截止时间
- 4. 账户订单号/支付 ID: 可以输入账户订单号, 或支付 ID 进行查询
 - ➢ 可以通过【红框+】输入多个账户订单号,或多个支付ⅠD
 - ▶ 要么同时输入账户订单号,要么同时输入支付 ID;不能同时输入账户订单号 和支付 ID
 - 多个账户订单号(或多个支付ID)必须用【英文格式的逗号】隔开



	账户订单号/支付ID	– 🛛 ×
条件筛选器	注:订单号之间必须以逗号隔开,最后一订单号不需要逗号,最多不能输入超过100个订单号	
申请时间	·	
账户订单号/支付ID	•	
争议原因	-	
Klarna处理状态	▼ 账户订单号/支付ID:	
订单信息		
本下载		
支付ID ♦	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	

- 争议类型:可查询争议、宽限期订单,可支持多个类型查询,也可以单个类型查询,默认查询所有的争议类型
- 6. 处理状态:可查询未处理、已处理、无需处理的订单。
 - **无需处理:** 订单可退金额=0(每2个小时更新一次状态判断)

已处理:争议订单已提交争议申诉;或宽限期订单点击确认【是否已联系消费者】

未处理:【无需处理】和【已处理】外的订单,均为【未处理】订单

- 宽限期的【未处理】订单:建议商户在宽限期结束时间之前,与消费者联 系沟通并双方达成一致,可以点击【是否已联系消费者】并完成确认,用 来记录已处理过宽限期的订单;
- 争议的【未处理】订单: Klarna 介入处理,需要商户在争议回复截止时间之前,提交争议申诉资料,或退款后提交争议申诉补充退款说明。
- 7. 争议次数: 通过选择框选择争议次数, 可支持多选
- 8. 争议原因: 根据争议原因筛选, 可支持多选, 默认查询所有争议原因
- 9. 终端号:可以选择同时选择多个终端号
- 10. 邮箱:区分大小写,精准查询
- 11. 申诉状态:可查询争议的申诉状态,默认查询所有状态
 - 未申诉:宽限期订单全部为【未申诉】:争议订单没有提交【发起争议申诉】 的订单
 - ▶ 争议申诉中:争议订单已提交【发起争议申诉】的订单

申诉状态	
未申诉	
争议申诉中 5	

12. Klarna 处理状态: Klarna API 同步 Klarna 端的处理结果,默认查询 Klarna 处理中的状态。

> Klarna 处理中: Klarna 还没有给出争议的最终处理结果

Klarna 已关闭: Klarna 端已给出此争议订单的处理结果,可能是消费者取消 了争议,也可能是发生了拒付,也可能是商户操作了退款等。

		16 6		
NOON THE	Klarna 处理中	-	r	
60	Search			
Wn en	Select All	Deselect All		
, coll	Klarna 已关闭		_	
hent.	Klarna 处理中	~	·	
S'		0 %		

13. 是否退款:是/否;宽限期或争议订单是否存在退款记录14. 是否拒付:是/否;宽限期或争议订单是否存在拒付记录

	100 million (1990)			_				11.00%					
管理中心		条件筛选器	1	Ŧ	2023-02-19 00:00:00	2	to	2024-01-29 23:59:59	3 🛍	•	Q查询		
☆ 退款管理	<					_							
		账户订单号/支付ID	4	•	争议关型	5	-	处理状态	6	-	争议次数	7	-
× 风控管理		an in state	•		1000 1000 ATT (400 Aut) TT	•		4.000	10		administration of the same	11	
☞ 问题管理		学以原凶	0	Ť	请四种珍姨亏	9	¥	出戶有目	10		申听状态		· ·
振行が開		Klarna处理状态	12	-	是否退款	13	-	是否拒付	14	-			
Reported In													
P999A0±980													
客诉处理		订单信息											
调单处理													_
争议处理		▲下载									搜索		۹
5.2.下	载	20,	When,		equipo	C	5	hent	2	Undi,	C	Ce of	×

1. 点击【下载】,可以下载查询到的结果

			·			·		·	
条件筛选器									
申请时间	•	2023-10-19 00:00:00	m	to	2024-01-29 23:59:59	Ê	+ 0	、 查询	
账户订单号/支付ID	ф	争议类型		•	未处理		▼	耐义次数	•
争议原因	-	请选择终端号		•	邮箱		Ħ	间诉状态	•
Klarna 处理中	-	是否退款		•	是否拒付		•		
订单信息									
▲下载							搜	素	Q
支付ID ♥	账户订单号	◆ 终端号 ◆	争议原因 🕈		是否拒付 ♦	是否退款 🗣 🛛 争	√议类型 ♦	处理状态 🗢	Klarna处理状态 🗢
			退款/退货		否	否 争	议	未处理	Klarna 处理中
5.3.待处3	浬提醒	0°	Mpent		and and the	0000	N	0	avent a
	ALTER COMPANYER CONSISTENT	-	0		_0				~
	思觉 / 问题管理 / 予以处	達							
管理中心	资件%达路 申请时间	*	2024-02-01 00:00:00		to 2024-02-1	02 23:59:59	*	Q查询	
	账户订单号/支付ID	+	争议类型		▼ 未处理	1	•	争议次数	-
<	争议原因	Ŧ	请选择终病号		▼ 8588			申诉状态	-
	Klama 处理中		暴态浪转		* Box#	14.4			

1.	点击上图	【争议处理,	或红色字】,	可以查看	【争议处理】	全部【未处理	】状态订
	单。						

是否拒付 \$

是否退款 🕯

争议类型 🗘

m78 tr

处理状态 🗘

土小理

未处理

Klarna处理状态 🖨

na /小理由

na 处理中

10 冬 / 市

账户订单号 🖨

对【条件筛选器】进行重新选择后,点击【查询】可以按更新后的查询条件查询数据。

5.4.宽限期处理流程

订单信息 よ下載 支付ID \$

共有2条信息

Klarna 宽限期的订单,请商户与消费者积极沟通解决方案,避免超过宽限期结束时间还未达成一致解决方案而升级至 Klarna 介入处理。

一旦 Klarna 介入处理,除了需要回复相应的申诉资料外,还可能会有争议费用或升级成为拒付。

在宽限期结束时间之前,与消费者沟通达成一致,以避免升级为争议。

自 2024-01-01 起,Klarna 进入宽限期的订单将进行资金冻结(调单), 若宽限期订单后续发生了拒付或者退款,系统会立刻自动释放该笔资金退回给 到消费者。若宽限期订单后续没有发生拒付或退款,系统 120 天后会自动释放 该笔资金走正常结算流程。为了减少宽限期的订单后续产生拒付,建议商户可 以加强服务响应,多与消费者沟通积极解决客诉问题。

 【是否已联系消费者】: 商户可以点击【是否已联系消费者】并完成确认,用来 记录已处理过宽限期的订单。

	账户订单号 ♦	争议原因 🕈	是否拒付 🖨	是否退款 🖨	争议类型 🗢 处理	里状态 ◆ Klarna处理状态 ◆
~	and the second second	服务未提供或未收	到商品 否	否	宽限期 未如	比理 Klarna 已关闭
邮箱:						
异常金额:						
争议时间:						
争议回复截止时	đ					
间:						
支付ID:						
交易金额:						
交易时间:	2024-01-05 17:30:55					
争议次数:						
comment:						
attachments:	:					
宽限期开始时间]: 2024-01-05 17:32:08					
宽限期结束时间]: 2024-01-20 16:05:08					
关闭时间:						
状态:	宽限期 未处理					
更多操作:	是否已联系消费者 接受退款 消	费者资料证据 Comment回复动态 备	注记录			
3 【名	注记录】: 商户	可以点击【备注讠	己录】,用于	记录宽	限期订单	与消费者的浴
	14.00					
情况	C C	ogner (



							1		
▲下载	备注记录					×	49	懐	٩
支付ID 🗢							₩议类型 🗢	处理状态 🕈	Klarna处理状态 🗢
~	て口伝った	5					包限期	未处理	Klarna 已关闭
邮箱:	九回复内谷	5							
异常金额:	最多可输入500字符					1			
争议时间:									
争议回复截止									
间:									
支付ID:						4			
交易金额:					_				
交易时间:					硝	认 取消			
争议次数:							_		
comment:									
attachments									
宽限期升始时	明: 2024-01-05 17:32:08								
<u>英限制</u> 结米则	미: 2024-01-20 10:05:08								
大约的问,	宏限期 未外理								
更多操作:	是否已联系消费者接受	5退款 消费者	资料证据Cor	nment回复动态					
	2				2	e.	_		8
S ^{°行ì}	恳款操作。								
	账户订	[单号 ♦		争议原因 🗢	是否拒付 🗢	是否退款 ♦	争议类型 ♦	小理状态 ♦	
~								ACTOR VODA	Klarna处埋状态 🕏
				服务未提供或未收到商品	品香	否	宽限期	未处理	Klarna处埋状态 🕈
邮箱:				服务未提供或未收到商品		ň	宽限期	未处理	Klarna处埋状态 ♥ Klarna 已关闭
邮箱: 异常金额:	-			服务未提供或未收到商品	a a	否	宽限期	未处理	Klarna处埋状态 ♥ Klarna 已关闭
邮箱: 异常金额: 争议时间:	-			服务未提供或未收到商品	n A	Ā	宽限期	未处理	Klarna 让埋状态 争 Klarna 已关闭
邮箱: 异常金额: 争议时间: 争议回复截止!				服务未提供或未收到商品	音 否	否	宽限期	未处理	Klarna处理状态 争
邮箱: 异常金额: 争议时间: 争议回复截止! 问:				服务未提供或未收到商品	n A	Ku	宽限期	未处理	Klarna 已关闭
 邮箱: 异常金额: 争议时间: 争议回复截止! 问: 支付ID: 				服务未提供或未收到商品	a A	K	宽限期	未处理	Klarna 已关闭
 邮箱: 异常金额: 争议回复截止! 争议回复截止! 问: 支付ID: 交易金额: 				服务未提供或未收到商品		۲. ۲.	党限期	未处理	Klarna处理状态 \$
 邮箱: 异常金额: 争议时问: 争议回复截止时问: 交付ID: 交易金额: 交易时问: 	2024-01-05 17:30:55			服务未提供或未收到商品		否	党限期	未处理	Klarna 已关闭
 邮箱: 异常金颌: 争议时问: 争议回复截止时问: 支付ID: 交易金颌: 交易时问: 争议次数: 	2024-01-05 17:30:55			服务未提供或未收到商品	금 否	K	党限期	未处理	Klarna 已关闭
 邮箱: 异常金额: 争议时间: 争议回复截止II 问: 支付ID: 交易金额: 交易时间: 争议次数: comment: 	2024-01-05 17:30:55			服务未提供或未收到商品	.	H H	竞限期	未处理	Klarna 已关闭
 邮箱: 异常金额: 争议时问: 争议回复截止 问: 支付ID: 交易金额: 交易应问: 争议次数: comment: attachments 	bi 2024-01-05 17:30:55			服务未提供或未收到商品		ح	宽限期	未处理	Klarna 已关闭
 邮箱: 异常金额: 争议时问: 争议回复截止时问: 支付ID: 交易金额: 交易时问: 争议次数: comment: attachments 宏限期开始时 	N 2024-01-05 17:30:55			服务未提供或未收到商品		K	党限期	未处理	Klarna 已关闭
 邮箱: 异常金额: 争议回复截止1 问: 支付1D: 交易金额: 交易助问: 争议次数: comment: attachments 宽限期开始的I 宏限期指表束的I 公司取り: 	2024-01-05 17:30:55 2024-01-05 17:32:08 2024-01-20 16:05:08			服务未提供或未收到商品	.	Ϋ́.	竞限期	未处理	Klarna 已关闭
 邮箱: 异常金额: 争议时问: 争议回复截止日问: 支付ID: 交易金额: 交易应问: 争议次数: comment: attachments 宏限期开始时 宏限期结束的时 关闭时问: 状态- 	Image: State Sta			服务未提供或未收到商品		HE INTERNATIONAL I INTERNATIONAL INTERNATIONAL INTERNATION	宽限期	未处理	Klarna 已关闭
 邮箱: 异常金额: 争议时问: 争议回复截止日 问: 支付ID: 交易金额: 交易示额: 交易助问: 争议次数: comment: attachments 室限期开始助前 案の限期结束助前 关闭时问: 状态: 軍多虐か 	N 2024-01-05 17:30:55 :: <td:< td=""><td></td><td></td><td>服务未提供或未收到商品</td><td></td><td>否</td><td>宽限期</td><td>未处理</td><td>Klarna 已关闭</td></td:<>			服务未提供或未收到商品		否	宽限期	未处理	Klarna 已关闭
 邮箱: 异常金额: 争议时问: 争议回复截止日问: 支付ID: 交易金额: 交易财问: 争议次数: comment: attachments 室限期开始时 案限期指束的 关闭时问: 状态: 更多操作: 		58款 消费者	资料证据	服务未提供或未收到商品		*	宽限期	未处理	Klarna 已关闭
 邮箱: 异常金额: 争议时问: 争议回复截止[问: 支付ID: 交易金额: 交易公数: 交易时问: 争议次数: comment: attachments 宽限期开始时 关闭时问: 状态: 更多操作: 	d d		资料证据 Co	服务未提供或未收到商品		₹	党限期	未处理	Klarna 已关闭
 邮箱: 异常金额: 争议时问: 争议回复截止Li 问: 支付ID: 交易金额: 交易金额: 夺议次数: comment: attachments 宽限期结束时间 关闭时问: 状态: 更多操作: 	b) 2024-01-05 17:30:55 2024-01-05 17:32:08 2024-01-20 16:05:08 文元平明 ★处理 定百已联系消费者 正统	题题 游戏	^{波料選} Co	服务未提供或未收到商品 mment回复动态 新注记 可以点击【洋	1 西	[™]	京願期	*妙理	Klarna已关闭 Klarna已关闭

时提供给 Klarna 的 Dispute 的文件材料(如有)。



	账	□订单号 🕈		争议原因 🕈	是否拒付 🖨	是否退款 🖨	争议类型 🖨	处理状态 🖨	Klarna处理状态 🖨
~				服务未提供或未收到商品	否	否	宽限期	未处理	Klarna 已关闭
邮箱:									
异常金额:									
争议时间:									
争议回复截止时									
间:									
支付ID:									
交易金额:									
交易时间:	2024-01-05 17:30:5	5							
争议次数:									
comment:									
attachments:									
宽限期开始时间:	2024-01-05 17:32:0	8							
宽限期结束时间:	2024-01-20 16:05:0	8							
关闭时间:									
状态:	宽限期 未处理	_							
更多操作:	是否已联系消费者	接受退款 消费者	皆资料证据 Cor	mment回复动态 】 备注记录					
状态: 更多操作:	宽限期 未处理 是否已联系消费者	接受退款 消费者	皆资料证据 Co	mment回复动态 备注记录	S		õ		

5. 【Comment 回复动态】: 商户可以点击【Comment 回复动态】查看消费者发起宽限期时提供给 Klarna 的此 Dispute Case 的 Comment 文字内容的全部往返的沟通记录(如有);在 Comment 的部分也可以查看当前宽限期的 Dispute 的文字内容(如有)。

ſ		账户订单号 ♥		争议原因 🕈	是否拒付 🗢	是否退款 🖨	争议类型 🗢	处理状态 🖨	Klarna处理状态 🕈
	~			服务未提供或未收到商品	否	否	宽限期	未处理	Klarna 已关闭
	邮箱:								
l	异常金额:								
l	争议时间:								
l	争议回复截止时								
l	间:								
l	支付ID:								
l	交易金额:								
l	交易时间:	2024-01-05 17:30:55							
l	争议次数:								
l	comment:								
l	attachments:								
l	宽限期开始时间:	2024-01-05 17:32:08							
l	宽限期结束时间:	2024-01-20 16:05:08							
l	关闭时间:								
l	状态:	宽限期 未处理							
	更多操作:	是否已联系消费者 接受退款 消费者	音资料证据 Co	mment回复动态备注记录					
	e e	ney	2	Se C	Š	2	N		50
	5.5.争	议处理流程							×.

1. 争议时间: 此笔交易升级为争议, 争议开始的时间。



2. 争议回复截止时间: 商户可以在争议回复截止时间之前【接受退款】或【发起争议

申诉】。若超过争议回复截止时间未处理,此笔争议很大可能会升级为拒付,结商户带来拒付金额和争议费用损失。

小技巧:不要以【争议回复截止时间】来处理争议,建议以【争议时间】来处理

争议,避免消费者因为等待时间过长升级投诉,导致 Klarna 直接判定为拒付。

	账户订单	自己 ◆	争议原因 🕈	是否拒付;		争议类型 🖨	处理状态 🗢	Klarna处理状态 🖨
~			退款/退货	否	否	争议	未处理	Klarna 处理中
邮箱:								
异常金额:								
争议时间:	2024-01-24 00:00:00							
争议回复截止时	2024-02-15 00:00:00							
间:								
支付ID:								
交易金额:								
交易时间:	2024-01-03 17:02:57							
争议次数:	1							
comment:								
attachments:								
宽限期开始时间:								
宽限期结束时间:								
关闭时间:								
状态:	争议 未申诉							
更多操作:	接受退款 发起争议申诉	下载凭证 消费者资料证	据Comment回复动态					
		31	S	\sim	26	2	2	0

接受退款:点击【接受退款】可以对这笔 Klarna 争议进行退款;点击【接受退款】
 后,请继续下一步,在后续的【发起争议申诉】的 Comment 中补充退款说明,以
 便 Klarna 关闭此争议,争议申诉提交完后当前争议订单处理状态将变更为已处理。

争议信息填写:如下为 Klarna Dispute API 必填写信息,请按指引完善申诉内容

4. 发起	争议申诉	「点击【	发起争	议申诉】,	进入争议	申诉资	料申请了	页面,接	。 照指引和
争议	评论(Con	nment)	提交 Kl	arna 所需	的争议申	诉资料。			
	账户	订单号 🕈 👘	争	议原因 🕈	是否拒付 🖨	是否退款 🖨	争议类型 🗢	处理状态 \$	Klarna处理状态:
~			退	款/退货	否	否	争议	未处理	Klarna 处理中
邮箱:									
异常金额:									
争议时间:	2024-01-24 00:00:00								
争议回复截止时	2024-02-15 00:00:00								
间:									
支付ID:									
交易金额:									
交易时间:	2024-01-03 17:02:57								
争议次数:	1								
comment:									
attachments:									
宽限期开始时间:									
宽限期结束时间:									
关闭时间:	to ble should								
	サ収 未甲族								
史乡採作:	按定退款 友起争议用	所下现无证消	腰有資料证据	Comment回复刻态	2		.0		o:

	账户订单	2号 ◆	争议原因 🗢	是否拒付 ♦	是否退款 🗘	争议类型 🕈	处理状态 🗢	Klarna处理状态 🗢
~			退款/退货	否	茶口	争议	未处理	Klarna 处理中
邮箱:								
异常金额:								
争议时间:	2024-01-24 00:00:00							
争议回复截止时	2024-02-15 00:00:00							
间:								
支付ID:								
交易金额:								
交易时间:	2024-01-03 17:02:57							
争议次数:	1							
comment:								
attachments:								
宽限期开始时间:								
宽限期结束时间:								
关闭时间:								



************************************	争议信息填写										
Windle	is_shipping_comp	any_contacted	请选择		~			最多	俞入5000字符,已退款;	清填写退款金额信息	
<pre>www.www.www.www.www.www.www.www.www.ww</pre>	shipping_date		开始时间								
WHERE UNDER STATES AND	tracking_id					商户回复:					
tore and the set of	shipping_carrier		请选择		· •						
The second seco						组织同复。					// *
Image: Provide a state of the state of						2023-12-15 0	2:55:54				
C T T T T T T T T T T T T T T T T T						争议次数:1					
Firster			Q下一步 取消								
中国市村科提交:【争议信息填写】后,【下一步】可以进入【申诉材料提交】环节,可 第13 提及交相关补充材料。 ************************************			8			11	S	~			6
fundamental and a set of a set o											
#III 引 提 交相关 补 充材料。 ####################################	3诉材彩	提交:	【争议信』	急填写】	后,【下	「一步」可	「以讲	入【申	诉材料	提交】玎	不节,可!
Biolizy data kin kink Biolizy data kink	S				2				S		0
旧すりたて文化大作ケル化体料。 「「「「「「「」」」」」 「「」」」」 「」」」 「」」」」 「」」」」 「」」」」 「」」 「」」」 「」」」 「」」」 「」」」 「」」」 「」」」 「」」」 「」」」 「」」」 「」」」 「」」」 「」」」 「」」」 「」」」 「」」 「」」 「」 「	+년 기 +년	六扣子・	计大中型								
Image: State in the state	们们定	父相天	们几個个社	Ś			6		à	- S	
<pre>reactive Accession of a consecutive Accessi</pre>											
International Proceedimentational Proceedimentation Proceeditinformatinde Proceedimentational Proceedimentational	详细说明及上传证明	材料(*为必填项。)									
Image: State Sta	 货物滞留在持卡 商品物已统的 	人所在国海关。									
● Caracter	□ 服务已送达/商品	已签收。 (申诉示例	适用实物电商)								
Image: Image	商品发货的详细	信息									
Image: Image	 和消费者沟通的 产品未必投 	戰图信息									
ter and the set of th	□ 以上未列举的其	也有利文件									
Tr 就先证: 商户可以下载【发起争议申诉】上传的的图片文件。 Not #28% 图 图 图 例 20 #28 # 4 # # # # # # # # # # # # # # # # #											
文学研究部 新学校研究部 新学校研究部 新学校研究部 新学校研究部 新学校 新学校 </td <td>11,000,00</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>10.5</td> <td>2 19.0</td> <td>_</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td>	11,000,00				10.5	2 19.0	_				
KPUTUPE 0 9 KUKRU 0 REFURD 0 <t< td=""><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></t<>											
联门 中以下 牧 【及起手 议 甲小子】 二 花时 时 时 街 方 文件: 联合 11 年 11	±₽	任证	폭마리이	て曲▼	半却ない	7 由3 日 1		故团止	×+ 14 ~		
取户订ゆ号。 争议发照日。 置若相竹。 置古識文。 争议发现 之人 化 秋日本のと理好 選次/温信 百 百 一 中以 未处理 Klarna 处理中 With: - - 日 一 中以 未处理 Klarna 处理中 With: - <	੶℃₽Х	元业:	间尸可以	▶ 叙 ↓	反起于ひ	乂甲ワヤ】 」	二传的	的图片	义件。		
第711年9,* 第701年9,* 第11日9,* 第11日9,* 第11日8,* 第104年2,* Xutanuk de at 第2 第2 第2 第2 第2 第2 #11日 Xutanuk de at 第2 第2 912 #2014 第 第 第 912 #2014 Xutanuk de at 第2 2024-01-24 00:00:00 1 2024-02-15 00:00:00 1 </th <th>29</th> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th> <th>不近付▲</th> <th>日不泪劫▲</th> <th>每約米刑▲</th> <th>加油水本▲</th> <th>Klaws a /b High</th>	29						不近付▲	日不泪劫▲	每 約米刑▲	加油水本▲	Klaws a /b High
Aby 型 Klarna 处理中 Aby 型 Klarna VLet Aby 型 Klarna			漱戸り半5 ▼		≠以际凶 ▼	Æ		定口/迟获 ▼	≠以尖尘 ▼	XCLEAN ASI V	Kiarnayuækk
Re: 「 2024-01-24 00:00:00 WOIDE 2024-01-30 00:00:00 WOIDE 2024-01-03 17:02:57 WOX 1 2024-01-03 17:02:57 WOX 1 2024-01-03 WOX 1 2024-01-03 WOX 1 2024-01-03 WOX 1 2024-01-03 WOX 1 20					退款/退货	否		否	争议	未处理	Klarna 处理中
Ware 2024-01-24 00:00:00 Ware 2024-02-15 00:00:00 Ware 2024-01-03 17:02:57 Ware 2024-01-03 17:02:02:02:02:02:02:02:02:02:02:02:02:02:	邮箱:										
Table Tab	384455.										
Warmer 2024-01-24 00:0000 Warmer 2024-02-15 00:000 Warmer 2024-02-15 Warmer 2024-02-15 Warme	千吊五帜:										
widgenetation 2024-02-15 00:00:00 # ************************************	争议时间:	2024-01-24 0	0:00:00								
gelei · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	争议回复截止时	2024-02-15 0	0:00:00								
Cful: 2024-01-03 17:02:57 Salitifie: 2024-01-03 17:02:57 VaxXoon: 1 comment: 1 salitifie: 1 sal	i:										
Sade: Sade: Sade: Sade: Sade: 2024-01-03 17:02:57 AvX次数: 1 anment: ttachments: ga明結束即问: sage: gau: ga	ち 付 ID・	_									
Seater: 場開!: 2024-01-03 17:02:57 WX次数: 1 omment: ttachments: ga明结束时问: 透明问: 透明的: 透明的: 透明的: 透明: 發展: 發展: <											
SBIPI 2024-01-03 17:02:57 WXX数: 1 omment:	で易金꾒:										
WXX禁: 1 omment: ttachments: squarestandine: squarestandin	达易时间:	2024-01-03 1	7:02:57								
omment: ttachments: 螺期研始的问: 读明时问: 读示:	承议次数:	1									
ttachments: gamptaxpine:	omment:										
ttachments: 編期开始時间: 編開結末時间: 透照: <u>ŶQ_TEFE</u> 遂援性: <u>愛望感 <u>گ</u>起争议理解 <u>下號低低</u> <u>講書資料低價</u> <u>Comment@展到态</u> 消费者资料证据: 商户可以下载 Klarna 提供的消费者的反馈资料(若消费者有: 供资料)</u>	the share is										
gg期开始时问: ggg用结束时问: 注例时问: 适答:	attachments:										
SRIFERENE: SRIFERE: PAR APPE SRIFE: PAR APPE	宽限期开始时间:										
AMMPIF: AT # ME ISKE ISBN 26293491 TESE ISBN 26293491 TESE ISBN 26293491 Commental State IBB TO DU T STA Klarna 提供的消费者的反馈资料(若消费者有容 供资料)	家限期结束时间:										
Kater with a set of the set	¢闭时间·										
ter: 100 *### 建業#: 送互該 发起争议#W 下號矩 講書資料证 Commend回复动 消费者资料证据: 商户可以下载 Klarna 提供的消费者的反馈资料(若消费者有 供资料)	N-A-		-								
逐腳: 逐题 发起争议地 飞缆艇 游费者资料证 Commend函数 Commend函数 消费者资料证据: 商户可以下载 Klarna 提供的消费者的反馈资料 (若消费者有: 供资料)	仄念:	争议未申	κ.								
消费者资料证据: 商户可以下载 Klarna 提供的消费者的反馈资料(若消费者有) 供资料)	更多操作:	接受退款发	起争议申诉 下载凭	正 消费者资料词	[据 Comment	国复动态					
消费者资料证据: 商户可以下载 Klarna 提供的消费者的反馈资料(若消费者有供资料)		~	6	(ý.				2)
消费者资料证据: 商户可以下载 Klarna 提供的消费者的反馈资料(若消费者有供资料)											
供资料)	1 消费	者资料	证据. 商	戸可い	下载Kk	arna 提供	的消暑	豊者的	反 馈资料	斜 (若達	当费者有:
供资料)	ענוי	E 2317					H2 (11)		~ ~ ~ ~ ~ ~ ~	1 141	
供资料)	m										
	供资	料)									

支付ID ◆		账户订单号 🕈	终端号 ◆	争议原因 🗣	是否拒付 🕈	是否退款 🕈	争议类型 🗣	处理状态 🕈	Klarna处理状态 🗢
~					否	否	争议	未处理	Klarna 处理中
邮箱:									
异常金额:									
争议时间:	2								
争议回复截止时	2								
间:									
支付ID:									
交易金额:									
交易时间:	2	0							
争议次数:	1								
comment:									
attachments:									
宽限期开始时间:									
宽限期结束时间:									
关闭时间:									
状态:	争议 未申诉								
更多操作:	接受退款 发起争议	(申诉 下载凭证 消费者	资料证据 Comn	nent回复动态					
2	0			6 8			3		S.
7 8 000		同复新大	木千	水台 Klama A	沙安伊	人立口	有计印		
	iment	凹复切忿	: 宣有	∃則 Kiarna 爭	「以杀件	王部回	夏 凹程。	, °	
		1			6		~		

	账户订单号 ♦		争议原因 🗢	是否拒付 🕈	是否退款 🕈	争议类型 🕈	处理状态 🗢	Klarna处理状态 🖨
•	and the second		退款/退货	否	否	争议	未处理	Klarna 处理中
邮箱:								
异常金额:								
争议时间:	2024-01-24 00:00:00							
争议回复截止时	2024-02-15 00:00:00							
间:								
支付ID:								
交易金额:								
交易时间:	2024-01-03 17:02:57							
争议次数:	1							
comment:								
attachments:								
宽限期开始时间:								
宽限期结束时间:								
关闭时间:								
状态:	争议 未申诉							
更多操作:	接受退款 发起争议申诉 下载凭	正】消费者资料证据	Comment回复动态					
1	š		25	3	8	Ŭ		5
Comment回复	动态							×
银行回复: F								
2023-08-24 争议次数: 3	4 12:07:49							
银行回复: P		A	1					
2023-08-24 争议次数: 2	12:07:32							
银行回复:		**						
2023-08-24 争议次数: 1 ;	12:06:20							
c								Closed

6. Klarna 争议申诉资料指引

上传说明:根据不同争议原因的指引,结合争议评论(**Comment**)内容,如实填写订 单相关状态。

申诉示例:指引如何阐述争议申诉提交内容; 建议直接借鉴申诉示例文字。

证明材料:争议资料证明图片直接上传; (支持 jpg、jpeg、png 格式);每项争议资料 说明的场景均可上传证明材料

争议申诉材料要求使用英文: Klarna 官方处理语言为英文, 申诉资料通过 API 对接,

系统自动提交给 Klarna。

证明材料须为有效图片: 证明材料必须为图片,可提供 1-5 张图片,图片支持 jpg、 jpeg、png 格式图片要求清晰,单个图片最大控制在 3M 以内。

Klarna 申诉资料要求累计需要控制在 7M 以内,否则无法同步至 Klarna。

让全球支付更简单



+86 4006 290 296

www.oceanpayment.com

info@oceanpayment.com.cn