

## FAQ

---

### Domande frequenti - Pagamenti rateali con Floa

Ecco un elenco delle domande più frequenti poste dai clienti finali, da visualizzare sui vostri canali di comunicazione (sito web, ecc.). Queste domande permetteranno ai vostri clienti di capire meglio come funzionano le nostre soluzioni.

#### Che cos'è il pagamento a rate Floa?

Si tratta di una soluzione che consente di ripartire il pagamento in più rate mensili, con o senza spese. Ad esempio, se pagate in 3 rate, pagherete la prima rata il giorno dell'ordine, la seconda rata il mese successivo e l'ultima rata il mese successivo. Potrebbero essere applicati dei costi. Consulta i termini e le condizioni [qui](#).

#### Come funziona il pagamento a rate con Floa?

Al momento dell'ordine, selezionare « Floa », quindi inserire i propri dati personali. Nella pagina successiva, vi verrà chiesto di inserire i dati della vostra carta di credito o di debito. Cliccare su « paga il mio ordine ». E' iniziato!

#### Come faccio ad accedere alla mia area clienti?

Per collegarsi alla propria area clienti, andare su <https://particuliers.floapay.com/connexion?locale=it>. Inserisci il tuo indirizzo e-mail (quello che hai utilizzato per effettuare l'ordine) e poi clicca su « Primo accesso ». Riceverai un SMS con la tua password temporanea.

#### Dove posso trovare il mio piano di pagamento?

Il piano di pagamento è disponibile nelle e-mail inviate da Floa quando convalidi il pagamento a rate, e poi 7 giorni prima di ogni scadenza di pagamento. Potete trovare tutti i vostri piani di pagamento anche nella vostra area clienti all'indirizzo <https://particuliers.floapay.com/connexion?locale=it>.

#### Come regolarizzare un mancato pagamento?

Puoi saldare il tuo pagamento:

1/ Da solo:

- cliccando sull'ultimo link di pagamento che ti è stato inviato via SMS;

- nell'area clienti Floa <https://particuliers.floapay.com/connexion?locale=it>, cliccando su « regolarizzare un pagamento in sospeso »

2/ Contattando i nostri servizi dal lunedì al sabato dalle 9h alle 18h al seguente numero +39 0238 594 404 (non a pagamento).

## Come posso cambiare la mia carta di credito o di debito?

Potete cambiare la vostra carta di credito o di debito nella vostra area clienti Floa <https://particuliers.floapay.com/connexion?locale=it>.

Importante: puoi farlo fino a 7 giorni prima del tuo prossimo addebito.

## Posso scaglionare il pagamento di un mancato pagamento?

Potete dilazionare il pagamento delle rate in sospeso accedendo alla vostra area clienti Floa <https://particuliers.floapay.com/connexion?locale=it>. Clicca su « Regolarizzare un mancato pagamento » e poi su « Scelgo di pagare a rate ». È inoltre possibile contattare i nostri servizi dal lunedì al sabato dalle 9h alle 18h al seguente numero +39 0238 594 404 (non a pagamento).

## Posso modificare le date di addebito future?

Una volta convalidato l'ordine, non è possibile modificare le date degli addebiti dei pagamenti. Tuttavia, se un addebito viene rifiutato, sarà automaticamente reinviato qualche giorno dopo.

Dopo diversi tentativi (massimo 10), se l'addebito diretto di Floa non va a buon fine, riceverete un'e-mail che vi indicherà come regolarizzare la vostra situazione (oppure potete fare riferimento alla domanda « Come regolarizzare un pagamento insoluto? »).

## Posso cambiare idea e recedere da questa modalità di pagamento?

L'utente dispone di un periodo di recesso di 14 giorni di calendario dalla data di sottoscrizione del pagamento Floa in più rate, per esercitare il diritto di recesso. A tal fine, è possibile utilizzare il modulo di prelievo contenuto nelle Condizioni generali di contratto « Pagamento in più rate » [qui](#).

Questo modulo deve essere inviato al seguente indirizzo:

FLOA Bank, SERVICE CONSOMMATEUR – FLOA Bank 36 rue Messines 59686 LILLE CEDEX 9

Al contempo, dovrai contattare il commerciante per pagare l'acquisto con un altro metodo di pagamento.