

## FAQ

---

### Preguntas frecuentes - Pagar a plazos con Floa

Aquí tiene una lista de las preguntas más frecuentes de los clientes finales, que podrá exponer en sus medios de comunicación (sitio web, etc.). Estas preguntas permitirán a sus clientes comprender mejor cómo funcionan nuestras soluciones.

#### ¿Qué es el pago en varios plazos Floa?

Se trata de una solución que le permite fraccionar el pago en una o varias mensualidades, con o sin coste. Por ejemplo, si quiere pagar en 3 plazos, pagará el primer plazo el día que haga el pedido, el segundo plazo el mes siguiente y el último plazo el mes siguiente. Pueden aplicarse tasas. Consulte las condiciones [aquí](#).

#### ¿Cómo funciona el pago a plazos con Floa?

Cuando haga su pedido, seleccione "Floa" y, a continuación, rellene sus datos personales. En la página siguiente, se le pedirá que introduzca los datos de su tarjeta de crédito o débito. Haga clic en "pagar mi pedido". ¡Ya está!

#### ¿Cómo puedo iniciar sesión en mi área de cliente?

Para conectarse a su área de cliente, vaya a <https://particuliers.floapay.com/connexion?locale=es>. Indica tu dirección de correo electrónico (la misma que indicaste en tu pedido) y a continuación, haz clic en «Primera conexión»; recibirás un SMS con tu contraseña temporal.

#### ¿Dónde puedo encontrar mi plan de pagos?

El calendario de pagos está disponible en los correos electrónicos enviados por FLOA en el momento de la validación de tu pago en varios plazos, y después, 7 días antes de cada fecha de vencimiento. También puede encontrar todos sus calendarios de pago en su área de cliente en <https://particuliers.floapay.com/connexion?locale=es>.

#### ¿Cómo puedo regularizar un impago?

Puedes regularizar un impago fácilmente usted mismo:

1/

- Haciendo clic en el último enlace de pago enviado por email o SMS;
- En su área de cliente Floa <https://particuliers.floapay.com/connexion?locale=es>, haciendo clic en "regularizar un pago pendiente".

2/ Poniéndose en contacto con nuestros servicios de lunes a viernes de 9h a 18h con el siguiente número +34 912 159 299 (sin recargo).

## ¿Cómo cambio mi tarjeta de crédito o débito?

Puede cambiar su tarjeta de crédito o débito en su área de cliente Floa

<https://particuliers.floapay.com/connexion?locale=es>.

Importante: puedes hacerlo hasta 7 días antes de tu siguiente vencimiento de cobro.

## ¿Puedo extender el plazo del pago de una deuda pendiente?

Puedes fraccionar el pago de tu cuota pendiente accediendo a tu área de cliente Floa

<https://particuliers.floapay.com/connexion?locale=es> . Haz clic en «Regularizar un impago» «Quiero pagar en varios plazos». También puede ponerse en contacto con nuestros servicios de lunes a viernes de 9h a 18h con el siguiente número +34 912 159 299 (sin recargo).

## ¿Puedo modificar mis fechas de vencimiento de cobro?

Cuando su pedido se ha confirmado, no pueda modificar las fechas de sus domiciliaciones. Sin embargo, si hay una denegación de pago, este se cobrará nuevamente días más tarde.

Tras varios intentos de cobro de la cuota (10 como máximo), si la domiciliación de Floa falla, recibirás un correo electrónico indicándote cómo regularizar tu situación (o puedes remitirte a la pregunta "¿Cómo regularizo un impago? ").

## ¿Puedo cambiar de opinión y desistir de este modo de pago?

Dispone de un plazo legal de desistimiento de 14 días naturales, a contar desde la fecha de suscripción del pago fraccionado de Floa, para ejercer su derecho de desistimiento. Para ello, puede utilizar el Formulario de Baja en las Condiciones Generales de "Pago en Varios Plazos" [aquí](#).

Debes enviar el formulario a la siguiente dirección:

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

También debes contactar con el comercio para abonar tu compra mediante otro modo de pago.