

FAQ

Questions fréquentes - paiement en plusieurs fois

Voici une liste des questions les plus posées par les clients finaux, à afficher sur vos supports (site internet, etc). Ces questions permettront à vos clients de mieux comprendre le fonctionnement de nos solutions.

Qu'est-ce que le paiement en plusieurs fois Floa ?

Il s'agit d'une solution qui vous permet d'étaler votre paiement en une ou plusieurs mensualités, avec ou sans frais. Par exemple, pour un paiement en 3 fois, vous paierez une première partie le jour de la commande, puis une deuxième partie le mois suivant et une dernière partie le mois d'après. Des frais peuvent s'appliquer. Voir conditions générales [ici](#).

Comment fonctionne le paiement en plusieurs fois avec Floa ?

Lors de votre commande, sélectionnez "Floa", puis remplissez vos informations personnelles. Sur la page suivante, vous serez invité(e) à renseigner vos informations de carte de crédit ou de débit. Cliquez sur "payer ma commande". C'est validé !

Comment me connecter à mon espace client Floa ?

Pour vous connecter à votre espace client, rendez-vous sur <https://particuliers.floapay.com/connexion?locale=fr>. Saisissez votre adresse email (celle avec laquelle vous avez passé votre commande) puis cliquez sur « Première connexion » ; Vous recevrez un SMS avec votre mot de passe temporaire.

Où trouver mon échéancier de paiement ?

L'échéancier est disponible dans les emails adressés par Floa au moment de la validation de votre paiement en plusieurs fois, puis 7 jours avant chaque échéance. Retrouvez également tous vos échéanciers de paiement dans votre espace client sur <https://particuliers.floapay.com/connexion?locale=fr>

Comment régulariser un impayé ?

Vous pouvez régler votre impayé en toute autonomie :

1/

- En cliquant sur le dernier lien de paiement qui vous a été envoyé par mail ou par SMS ;
- Sur votre espace client Floa <https://particuliers.floapay.com/connexion?locale=fr>, en cliquant sur "régulariser un impayé".

2/ En contactant nos services du lundi au vendredi de 9h à 18h au numéro suivant 02 620 81 04 (numéro non surtaxé).

Comment modifier ma carte de crédit ou débit ?

Vous pouvez modifier votre carte de crédit ou débit dans votre espace client Floa <https://particuliers.floapay.com/connexion?locale=fr>. Important, vous pouvez le faire jusqu'à 7 jours avant votre prochain prélèvement.

Puis je étaler le paiement d'un impayé ?

Vous pouvez étaler le paiement de votre échéance impayée en vous rendant dans votre espace client Floa <https://particuliers.floapay.com/connexion?locale=fr>. Cliquez sur « régulariser un impayé » puis « je choisis de payer en plusieurs fois ». Vous pouvez également contacter nos services du lundi au vendredi de 9h à 18h au numéro suivant 02 620 81 04 (numéro non surtaxé).

Puis je modifier les dates de prélèvement à venir ?

Après la validation de votre commande, sachez que vous n'avez pas la possibilité de modifier les dates de prélèvements sur votre échéancier. Toutefois, s'il y a un rejet de prélèvement, celui-ci est représenté automatiquement quelques jours après.

Après plusieurs tentatives de représentation (10 maximum), si Floa se retrouve en échec de prélèvement, vous recevrez un mail, vous indiquant comment régulariser votre situation (ou vous pouvez vous référer à la question « Comment régulariser un impayé ? »).

Puis je changer d'avis et me rétracter de ce mode de paiement ?

Vous disposez d'un délai légal de rétractation de 14 jours calendaires à compter de la souscription du paiement en plusieurs fois Floa, pour exercer votre droit de rétractation. Pour ce faire, vous pouvez utiliser le Bordereau de Rétractation détachable, figurant dans les Conditions Générales du « Paiement en Plusieurs Fois » [ici](#).

Ce bordereau est à envoyer à l'adresse suivante :

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

Vous devez en parallèle contacter le marchand pour régler votre achat par un autre mode de paiement.