

FAQ

Veelgestelde vragen - Betalen in termijnen met Floa

Hier is een lijst met veelgestelde vragen van klanten, bedoeld om weer te geven op je communicatiemiddelen (website, etc). Deze vragen helpen je klanten beter te begrijpen hoe onze oplossingen werken.

Wat is betalen in termijnen met Floa?

Dit is een oplossing waarmee je je betaling kunt spreiden over maandelijkse termijnen, met of zonder kosten. Als je bijvoorbeeld in 3 termijnen betaalt, betaal je de eerste termijn op de dag dat je de bestelling plaatst, de tweede termijn de volgende maand, en de laatste termijn de maand daarna. Er kunnen kosten van toepassing zijn. Bekijk de algemene voorwaarden [hier](#).

Hoe werkt betalen in termijnen met Floa?

Wanneer je je bestelling plaatst, selecteer je 'Floa' en vul je je persoonlijke gegevens in. Op de volgende pagina wordt je gevraagd om de gegevens van je creditcard of betaalpas in te voeren. Vul deze in en klik op 'Betaal mijn bestelling'. Je betaling is bevestigd!

Hoe kan ik inloggen op mijn klantenzone?

Ga naar <https://particuliers.floapay.com/connexion?locale=nl> om in te loggen op de klantenzone. Voer je e-mailadres in (het e-mailadres dat je hebt gebruikt om je bestelling te plaatsen) en klik vervolgens op "Maak een account aan". Je ontvangt vervolgens een sms met je tijdelijke wachtwoord.

Waar kan ik mijn betalingsschema vinden?

Het betalingsschema is te vinden in de e-mails die door Floa zijn verstuurd bij de goedkeuring van de betaling in termijnen, en wordt vervolgens elke 7 dagen voor de vervaldatum opnieuw verstuurd. Je kunt al je betalingsschema's ook vinden in de klantenzone op <https://particuliers.floapay.com/connexion?locale=nl>

Hoe regel ik een openstaande betaling?

Je kunt je openstaande betalingen zelf regelen:

1/

- Door te klikken op de laatste betaallink die je per e-mail of sms is toegestuurd;

- Door in de Floa klantenzone <https://particuliers.floapay.com/connexion?locale=nl> te klikken op "een openstaande betaling regelen".

2/ Door contact op te nemen met onze klantenservice van maandag tot en met vrijdag van 09:00 tot 18:00 uur op het volgende nummer: 02 620 81 04 (zonder extra kosten)

Hoe wijzig ik mijn creditcard of betaalpas?

Je kunt je creditcard of betaalpas wijzigen in de Floa klantenzone

<https://particuliers.floapay.com/connexion?locale=nl>. Let op, je kunt dit tot 7 dagen voor je volgende incasso doen.

Kan ik de betaling van een openstaande schuld in termijnen spreiden?

Je kunt de betaling van je openstaande termijnen spreiden door naar de Floa klantenzone <https://particuliers.floapay.com/connexion?locale=nl> te gaan. Klik op "een openstaande betaling regelen" en vervolgens op "ik kies ervoor om in termijnen te betalen". Je kunt ook contact opnemen met onze klantenservice van maandag tot vrijdag van 09:00 tot 18:00 uur op het volgende nummer: 02 620 81 04 (zonder extra kosten)

Kan ik mijn toekomstige incassodata wijzigen?

Zodra de bestelling is bevestigd kun je de incassodata in het betalingsschema niet wijzigen. Als een automatische incasso echter wordt deze een paar dagen later automatisch opnieuw geprobeerd.

Na meerdere pogingen om de incasso opnieuw te verwerken (maximaal 10), ontvang je een e-mail van Floa als de incasso niet is gelukt, met instructies over hoe je de situatie kunt regelen (of je kunt de vraag 'Hoe regel ik een openstaande betaling?' raadplegen).

Kan ik van gedachten veranderen en afzien van deze betaalmethode?

Je beschikt over een wettelijk herroepingstermijn van 14 kalenderdagen. Deze termijn gaat in op de datum van inschrijving voor de Floa-betaling in meerdere termijnen. Om je herroepingsrecht uit te oefenen, kun je gebruikmaken van het afneembare herroepingsformulier. Dit formulier kun je vinden in de Algemene Voorwaarden van "Betaling in Termijnen" [hier](#).

Dit formulier dient naar het volgende adres te worden gestuurd:

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

Tegelijkertijd dien je contact op te nemen met de verkoper om je aankoop via een andere betaalmethode te voldoen.