



Preguntas frecuentes sobre la opción Paga en 3 plazos sin intereses

¿Quién es Klarna?

Klarna es un proveedor de servicios de pago sueco que asume la responsabilidad integral de tus pagos. Klarna es el proveedor de pagos smooth de más de 200 000 tiendas en línea. Más de 85 millones de consumidores de todo el mundo han confiado en Klarna para la gestión de sus pagos de manera segura.

¿Cómo funciona Paga en 3 plazos sin intereses?

Pagar en 3 plazos te permitirá dividir el coste de tu compra en 3 pagos iguales. El pago de cada plazo se cobrará automáticamente de la tarjeta de crédito o débito que introdujiste al realizar el pago. Tu primer plazo se cobrará cuando [MERCHANT] confirme tu pedido, y los plazos 2 y 3 se programan para 30 y 60 días después, respectivamente. Siempre puedes controlar tus pagos programados en la [aplicación Klarna](#).

¿Soy apto para la opción Paga en 3 plazos sin intereses?

Para usar la opción Paga en 3 plazos sin intereses debes tener al menos 18 años. Si bien hemos hecho mucha promoción de esta opción, Paga en 3 plazos está sujeto a tus circunstancias financieras. Si eliges Paga en 3 plazos, nuestra evaluación no afectará a tu calificación crediticia.

¿Cómo puedo aumentar mis posibilidades de ser apto para usar Paga en 3 plazos?

Klarna es único y ofrece Paga en 3 plazos sin intereses en función de una serie de factores, como el valor del pedido, el historial de pedidos anteriores y la disponibilidad del artículo.

Si tienes 18 años o más, puedes mejorar tus posibilidades de que se te ofrezca la opción Paga en 3 plazos asegurándote de proporcionar tu nombre completo y datos de dirección precisos y encargando el envío a su dirección de facturación registrada. Todos los pedidos se evalúan individualmente. El hecho de que se te haya permitido usar un método de pago de Klarna con anterioridad no significa que este se te vaya a ofrecer para cada pedido, de la misma forma que si se te deniega una vez no significa que se te vaya a denegar para todos los pedidos futuros.

¿Qué tengo que proporcionar cuando realice una compra?

Si deseas realizar una compra con Klarna usando Pagar en 3 plazos, deberás proporcionar tu número de teléfono móvil, dirección de e-mail, dirección de facturación actual y una tarjeta de débito o tarjeta. Se requiere el número de teléfono móvil en caso de que necesitemos contactar contigo. Todas las comunicaciones se enviarán a tu dirección de e-mail. Es muy importante que nos proporciones los datos correctos, ya que de lo contrario no recibirás tu calendario de pagos ni ninguna información actualizada sobre el pedido.

¿Se me realizará una verificación de crédito?

Klarna puede efectuar las llamadas consultas no registradas (o comprobaciones de crédito rápidas) que no afectan la calificación crediticia y solo son visibles para ti y Klarna, pero no son visibles para otros prestamistas. Ni Klarna ni [MERCHANT] realizan verificaciones de crédito que puedan afectar tu calificación crediticia.

¿Por qué no se me ha ofrecido la opción Paga en 3 plazos?

Aunque hemos hecho mucha promoción de Paga en 3 plazos, esta opción no está siempre disponible a nivel global. La opción de pago Paga en 3 plazos se genera automáticamente mediante algoritmos que dependen de una serie de factores, incluidos los datos de la dirección, los detalles del titular de la tarjeta, la cantidad del pedido, la tienda en línea, el historial de pedidos anteriores y la disponibilidad del artículo.

¿Cuáles son mis opciones de pago con Klarna?

El pago de cada plazo de Paga en 3 plazos se cobrará automáticamente de la tarjeta de crédito o débito que introdujiste al realizar el pago. El primer pago se realiza cuando se confirma el pedido. El segundo y el tercer plazo se cobran 30 y 60 días después del pago del primer plazo, respectivamente. Siempre puedes controlar tus pagos programados en la aplicación Klarna.

¿Qué sucede si cancelo o devuelvo mi pedido?

En cuanto [MERCHANT] haya aceptado tu cancelación/devolución, Klarna cancelará cualquier pago futuro programado y reembolsará cualquier importe adeudado. La devolución se reflejará en la aplicación Klarna al momento.

¿Qué sucede si no pago mi pedido?

Klarna intentará cobrar automáticamente el pago de tu compra Paga en 3 plazos en [MERCHANT] de la tarjeta de crédito o débito que introdujiste al realizar el pago. Si no podemos cobrar tu pago en la fecha de vencimiento programada, Klarna hará un nuevo intento de cobrar el pago automáticamente dos días después. En caso de que falle este último intento de pago, Klarna te enviará un extracto por el importe total del pedido pendiente, que será pagadero en los 15 días posteriores. Klarna te avisará del vencimiento de un pago dos días antes de que intente cobrarlo, y siempre puedes comprobar la fecha de vencimiento en la aplicación Klarna, a tu conveniencia. Tu calificación crediticia no se verá afectada por el uso de los productos "Paga en 3 plazos" de Klarna, incluso si no has pagado a tiempo.

Se me ha pedido que me dirija al sitio de Klarna. ¿Es correcto?

Puedes ver todas tus compras de Klarna y el calendario de pagos en la aplicación Klarna o iniciando sesión en [Klarna.com/uk](#).

¿Está protegida mi información de pago?

Klarna procesa tu información de pago de forma segura. Los datos de las tarjetas nunca se transfieren a [MERCHANT] ni este los conserva. Todas las transacciones se realizan a través de conexiones protegidas con los últimos protocolos de seguridad estándar de la industria.

¿Puedo pagar antes de la fecha de vencimiento?

Sí. Simplemente entra a la aplicación Klarna o inicia sesión en [Klarna.com/uk](#) y realiza el pago anticipado.

¿Habéis recibido mi pago?

Klarna te avisará por e-mail y te enviará una notificación push desde la aplicación Klarna cuando el pago venza y cuando este se haya cobrado con éxito, o en el improbable caso de que se produzca un error con su pago. Si se te ha cobrado un pago pero no has recibido la confirmación de pago, siempre puedes verificar el estado de tu pedido y tus pagos entrando a la aplicación Klarna o iniciando sesión en [www.klarna.com/uk](#).

¿Qué le sucede a mi extracto una vez he devuelto los artículos?

Una vez que [MERCHANT] haya recibido la devolución (parcial o total) y hayas recibido su confirmación de dicha recepción, Klarna te enviará un extracto con el calendario de pagos actualizado si has realizado una devolución parcial. En caso de que la devolución sea completa, reembolsaremos todos los pagos cobrados y cancelaremos cualquier pago futuro programado. Siempre puedes controlar el estado de tu pedido en la aplicación Klarna.

He recibido un extracto, pero aún no he recibido mis artículos.

En caso de no haber recibido tus artículos, llama a [MERCHANT] para verificar el estado de tu pedido y la entrega. También puedes comunicarte con el Servicio de atención al cliente de Klarna para que podamos posponer la fecha de vencimiento de tu pago o poner el pedido en espera en la aplicación Klarna mientras esperas a que lleguen los artículos.

He cancelado mi pedido. ¿Cuánto tardaré en recibir mi reembolso?

En cuanto la tienda haya registrado tu cancelación o tu devolución, el reembolso se procesará dentro de los 5-7 días hábiles.

He solicitado un reembolso. ¿Cómo lo recibiré?

Los reembolsos se enviarán a la tarjeta de débito o crédito que se introdujo originalmente al completar la compra.

No he recibido ningún e-mail con la información de mi extracto/pago.

Puedes iniciar sesión en la aplicación Klarna o en [www.klarna.com/uk](#), donde encontrará todos tus pedidos e información sobre el calendario de pagos.

Sigo teniendo preguntas sobre los pagos. ¿Con quién puedo ponerme en contacto?

Visita la aplicación Klarna o la página del Servicio de Atención al Cliente de Klarna para obtener una lista completa de preguntas frecuentes, chatear en vivo con nuestros representantes o bien llamarlos.