

## **Payer en 3 fois sans frais**

### **Questions les plus fréquentes**

#### **Qui est Klarna ?**

Klarna est un fournisseur de services de paiement suédois. Son rôle est de gérer l'ensemble du processus de votre paiement. Klarna propose des solutions de paiement simples dans plus de 450 000 boutiques en ligne, et plus de 150 millions de clients à travers le monde ont déjà utilisé ces solutions pour gérer leurs paiements de façon sécurisée.

#### **Comment fonctionne le service Payer en 3 fois sans frais ?**

Le service Payer en 3 fois sans frais est un type de crédit permettant d'étaler les coûts de l'achat en 3 versements équivalents. Chaque versement est automatiquement prélevé sur la carte de débit ou de crédit renseignée lors du paiement. Le premier versement est prélevé lorsque la commande est confirmée par [MERCHANT], et les second et troisième versements sont respectivement programmés 30 et 60 jours plus tard. Il est également possible de contrôler le calendrier de paiement dans [l'application Klarna](#).

#### **Suis-je éligible au service Payer en 3 fois sans frais ?**

Pour utiliser le service Payer en 3 fois sans frais, il faut être âgé de 18 ans au minimum. Cette option est très populaire, mais il est à noter qu'elle est proposée sous réserve de votre situation financière.

#### **Comment augmenter mes chances d'être éligible au service Payer en 3 fois sans frais ?**

Klarna offre un service unique et basé sur un certain nombre de facteurs, tels que le montant de la commande, l'historique des commandes et la disponibilité des articles. Si vous êtes âgé de 18 ans ou plus, vous pouvez améliorer vos chances de profiter du service Payer en 3 fois sans frais en indiquant votre nom et adresse complets, et en utilisant votre adresse de facturation enregistrée comme adresse de livraison. Toutes les commandes font l'objet d'une évaluation individuelle. Ainsi, le fait d'avoir déjà bénéficié du service Payer en 3 fois sans frais ne garantit pas qu'il sera possible de l'utiliser à chaque commande. De même, si la demande est rejetée, cela ne signifie pas qu'elle sera également rejetée pour d'autres commandes.

#### **Que dois-je fournir lorsque je réalise un achat ?**

Si vous souhaitez réaliser un achat avec Klarna en profitant du service Payer en 3 fois sans frais, vous devez fournir votre numéro de téléphone mobile, votre adresse e-mail, votre adresse de facturation actuelle, votre nom, date et lieu de naissance ainsi qu'une carte de débit ou de crédit. Le numéro de téléphone est demandé pour le cas où nous devrions vous contacter. Toutes les communications seront effectuées par le biais de votre adresse e-mail. Il est très important de fournir des informations exactes, car vous risqueriez sinon de ne pas recevoir votre calendrier de paiement ainsi que les actualités concernant votre commande.

### **Allez-vous effectuer une vérification de solvabilité ?**

Klarna est susceptible de réaliser une vérification superficielle, sans aucun effet sur votre notation de crédit. Cette vérification est uniquement visible par vous-même et Klarna ; les autres créanciers n'y ont pas accès.

### **Pourquoi ne m'a-t-on pas proposé le service Payer en 3 fois sans frais ?**

Cette option est très populaire, mais il est à noter qu'elle n'est pas systématiquement proposée à tous. Elle est automatiquement générée par des algorithmes qui tiennent compte d'un certain nombre de facteurs, tels que les informations sur l'adresse, le titulaire de la carte, le montant de la commande, la boutique en ligne, l'historique de la commande précédente ainsi que la disponibilité des articles.

### **Comment fonctionnent les versements avec Klarna ?**

Les versements associés au service Payer en 3 fois sans frais sont automatiquement prélevés sur la carte de débit ou de crédit renseignée lors du paiement. Le premier versement est prélevé lorsque la commande est confirmée, puis les second et troisième versements sont respectivement programmés 30 et 60 jours plus tard. Il est également possible de contrôler le calendrier de paiement dans l'application Klarna.

### **Que se passe-t-il si j'annule ou retourne ma commande ?**

Dès que [MERCHANT] aura accepté l'annulation ou le retour, Klarna annulera tous les futurs paiements programmés et remboursera tout montant dû. Cela sera instantanément visible dans l'application Klarna.

### **Que se passe-t-il si je ne règle pas ma commande ?**

Klarna tentera automatiquement de prélever la somme due associée à l'achat avec le service Payer en 3 fois sans frais chez [MERCHANT] sur la carte de débit ou de crédit renseignée lors du paiement. Si nous ne sommes pas en mesure de prélever le paiement à

la date d'échéance programmée, nous renouvelerons notre tentative automatiquement deux jours plus tard. Si cette dernière tentative échoue, Klarna enverra un relevé pour la totalité du montant dû, avec une échéance 15 jours plus tard. Klarna vous informera de l'échéance d'un paiement deux jours avant de tenter de le prélever. Il est également possible de suivre la date d'échéance dans [l'application Klarna](#). Si vous manquez une échéance de paiement, vous pouvez être soumis à des frais de retard et vous trouver en défaut de paiement, avec pour conséquence de ne plus pouvoir utiliser les services Klarna à l'avenir. Klarna peut continuer à essayer de prélever les montants échus et dus à des dates d'échéance ultérieures, ou facturer séparément pour le total impayé. Si vous ne payez pas vos achats, Klarna peut faire appel à une société de recouvrement de créances externe. Cette solution est cependant utilisée en dernier recours. Pour plus d'informations sur les frais de paiement tardif, consultez [klarna.com/fr](https://klarna.com/fr).

### **On m'a invité(e) à me rendre sur le site Klarna. Est-ce exact ?**

Il est possible d'afficher l'ensemble de vos paiements avec Klarna et le calendrier de paiement dans [l'application Klarna](#).

### **Mes informations de paiement sont-elles en sécurité ?**

Klarna traite les informations de paiement de façon sécurisée. Aucune donnée de carte n'est transmise à **[MERCHANT]** ou détenue par ce marchand. L'ensemble des transactions se déroule par le biais de connexions sécurisées grâce à l'application des derniers protocoles de sécurité standard du secteur.

### **Puis-je payer avant la date d'échéance ?**

Oui. Il vous suffit de vous rendre sur [l'application Klarna](#) pour payer en avance.

### **Avez-vous reçu mon paiement ?**

Klarna vous informera par le biais d'un e-mail et d'une notification push dans l'application Klarna lorsqu'un paiement arrivera à échéance ou aura bien été prélevé, ou dans le cas peu probable où votre paiement aurait échoué. Si un paiement a été prélevé mais que vous n'avez pas reçu de confirmation, vous pouvez consulter le statut de la commande et des versements dans [l'application Klarna](#).

### **Que devient mon premier relevé lorsque je renvoie un/des article(s) ?**

Une fois que **[MERCHANT]** a reçu la commande (partiellement ou entièrement) retournée, et que vous avez reçu la confirmation, Klarna envoie un relevé actualisé avec un calendrier de paiement ajusté dans le cas où le retour est partiel. En cas de retour complet, nous

remboursons les versements prélevés et annulons les éventuels versements futurs programmés. Il est également possible de contrôler le statut de votre commande dans [l'application Klarna](#).

**J'ai reçu un relevé alors que je n'ai pas encore reçu mes articles.**

Si vous n'avez pas reçu vos articles, contactez **[MERCHANT]** pour savoir où en sont la commande et la livraison. Il est également possible de contacter le service client de Klarna afin de reporter la date d'échéance de votre règlement ou de mettre la commande en attente dans [l'application Klarna](#) en attendant que les articles arrivent.

**J'ai annulé ma commande. Dans combien de temps vais-je être remboursé ?**

Dès que la boutique aura enregistré la demande d'annulation ou le retour, le remboursement sera traité sous 5 jours ouvrables.

**J'ai demandé un remboursement. Comment va-t-il être traité ?**

Les remboursements sont émis sur la carte de débit ou de crédit que renseignée lors du paiement.

**Je n'ai pas reçu l'e-mail contenant les informations relatives à mon paiement/relevé.**

Connectez-vous à [l'application Klarna](#) pour retrouver toutes les informations relatives aux commandes et au calendrier de paiement.

**J'ai une autre question sur le paiement, comment puis-je vous contacter ?**

Rendez-vous sur la page du service client dans l'application Klarna pour retrouver une liste complète de FAQ, le chat en direct ainsi que des coordonnées téléphoniques.