

Qui est Klarna ?

Klarna est un prestataire de services de paiement suédois qui assume la responsabilité de votre paiement de bout en bout. Klarna est le fournisseur de paiements souples à plus de 200 000 magasins en ligne. Plus de 85 millions de consommateurs dans le monde ont fait confiance à Klarna pour gérer en toute sécurité leurs paiements.

Comment fonctionne le paiement dans les 21 jours ?

Une fois votre commande confirmée, vous recevrez un e-mail avec des instructions de paiement dans les deux jours de la part de Klarna. Vous aurez alors 30 jours pour essayer votre commande et ne payer que lorsque vous serez satisfait. Vous effectuez le paiement en ligne, à votre convenance, sans frais supplémentaires. Vous pouvez payer par carte de crédit ou de débit dans l'appli Klarna ou en vous connectant à www.klarna.com/uk.

Puis-je bénéficier du paiement dans les 21 jours ?

Pour utiliser Paiement dans 21 jours, vous devez avoir au moins 18 ans. Et bien que cette option soit largement promue, le paiement dans les 21 jours dépend de votre situation financière. Lorsque vous choisissez Paiement dans 21 jours, notre évaluation n'affectera pas votre cote de crédit.

Comment puis-je augmenter mes chances d'être accepté au paiement dans les 21 jours ?

Klarna est unique et propose de payer dans 21 jours en fonction d'un certain nombre de facteurs tels que la valeur de la commande, l'historique des commandes précédentes et la disponibilité des articles. Si vous avez 18 ans ou plus, vous pouvez augmenter vos chances de bénéficier d'un paiement dans les 21 jours en vous assurant de fournir votre nom complet et vos coordonnées exactes, et de choisir l'expédition à votre adresse de facturation enregistrée. Toutes les commandes sont évaluées individuellement. Ce n'est pas parce que vous avez bénéficié de l'option Paiement dans 21 jours auparavant qu'elle sera proposée pour chaque commande et, à l'inverse, un refus ne signifie pas un nouveau refus pour toutes les commandes futures.

Une enquête de solvabilité va-t-elle avoir lieu sur moi ?

Klarna peut exécuter des enquêtes dites non enregistrées (ou enquêtes de solvabilité souples) qui n'affectent pas le score de crédit et ne sont visibles que par vous et Klarna, mais pas par les autres crédateurs. Ni Klarna ni [COMMERÇANT] n'effectuent d'enquêtes de solvabilité sur vous qui pourraient avoir une incidence sur votre cote de crédit.

Pourquoi ne m'a-t-on pas proposé de paiement dans 21 jours ?

Bien que le paiement dans les 21 jours soit largement promu, il n'est pas toujours universellement disponible. La méthode de paiement dans les 21 jours est automatiquement générée par des algorithmes qui dépendent d'un certain nombre de facteurs, notamment le montant de la commande, la boutique en ligne, l'historique des commandes précédentes et la disponibilité des articles. Alternativement, vous pouvez aussi compléter votre commande en payant par carte de crédit ou de débit à la caisse.

Quelles sont mes options de paiement avec Klarna ?

Vous pouvez payer par carte de débit ou de crédit immédiatement à la caisse ou profiter de notre option de paiement Paiement dans 21 jours, où vous pouvez payer les articles une fois reçus par carte de crédit ou de débit. Vous pouvez toujours contrôler vos paiements en suspens dans l'application Klarna.

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

Dès que [COMMERÇANT] aura accepté votre annulation//retour, Klarna annulera le relevé ou remboursera votre paiement. Ce retour apparaîtra immédiatement dans l'appli Klarna.

Que se passe-t-il si je ne paie pas ma commande ?

Le paiement est dû 30 jours après l'expédition de l'article. Pour vous aider à payer à temps, nous vous alerterons deux jours avant l'échéance du paiement - vous recevrez une notification push de l'appli Klarna ou des rappels par e-mail pour payer - et, si vous êtes fort en retard, nous vous enverrons également un SMS ou une lettre. Votre score de crédit ne sera pas affecté par l'utilisation de l'option « Paiement dans 21 jours » de Klarna même si vous n'avez pas payé à temps.

On m'a demandé d'aller sur le site de Klarna. Est-ce correct ?

Si vous avez choisi de payer dans 21 jours, Klarna vous enverra un e-mail avec plus de détails sur la façon de payer. Votre e-mail contiendra un lien vers Klarna où vous pourrez régler votre paiement avec votre carte de crédit ou de débit. Vous pouvez toujours consulter les instructions de paiement dans l'application Klarna.

Que dois-je fournir lorsque je fais un achat ?

Si vous souhaitez effectuer un achat avec Klarna, vous devez fournir votre nom, votre adresse et votre adresse e-mail. Pour certaines commandes, vous devrez peut-être également fournir votre numéro de téléphone portable ou votre date de naissance. Toutes les informations seront envoyées à votre adresse e-mail, y compris les rappels de paiement et les liens vers vos relevés en ligne. Il est très important que vous nous donniez les détails corrects, sinon vous ne recevrez pas les informations de paiement.

Mes informations de paiement sont-elles sécurisées ?

Les informations de paiement sont traitées en toute sécurité par Klarna. Aucun détail de la carte n'est transféré ou détenu par [COMMERÇANT]. Toutes les transactions ont lieu via des connexions sécurisées, protégées par les derniers protocoles de sécurité normalisés du secteur.

Puis-je payer avant la date d'échéance ?

Vous pouvez payer votre commande à tout moment après avoir reçu l'e-mail de Klarna avec les détails de votre paiement. Suivez simplement les instructions sur cet e-mail ou dans l'application Klarna pour régler votre commande.

Avez-vous bien reçu mon paiement ?

Si vous payez par carte, [COMMERÇANT] confirmera immédiatement votre commande. Si vous payez avec l'option Paiement dans 21 jours, Klarna vous enverra une confirmation de paiement à l'adresse e-mail que vous avez utilisée pour votre commande. Si vous avez effectué un paiement mais n'avez pas reçu de confirmation, vous pouvez toujours vérifier l'état de votre commande et de vos paiements en vous connectant à l'application Klarna ou sur www.klarna.com.

Qu'advient-il de mon relevé lorsque je retourne les marchandises ?

Une fois que [COMMERÇANT] a reçu le retour (partiel ou complet) et que vous en avez reçu la confirmation, Klarna vous enverra un relevé mis à jour si vous avez effectué un retour partiel. En cas de retour complet, votre relevé sera clôturé. Vous pouvez toujours contrôler l'état de votre commande dans l'appli Klarna.

J'ai reçu un relevé, mais je n'ai pas encore reçu mes marchandises.

Vous avez 30 jours pour payer, vous n'avez donc pas besoin de le faire tout de suite. Si votre date d'échéance est proche et qu'il n'y a toujours aucun signe de vos marchandises, veuillez appeler [COMMERÇANT] pour vérifier la livraison. Vous pouvez également contacter le service client de Klarna afin que nous puissions reporter la date d'échéance de votre paiement ou suspendre la commande dans l'appli Klarna pendant que vous attendez l'arrivée des marchandises.

J'ai annulé ma commande. Combien de temps cela va-t-il prendre avant de recevoir mon remboursement ?

Dès que le magasin aura enregistré votre annulation, le remboursement sera traité dans les 5 jours ouvrables.

J'ai demandé un remboursement. Comment puis-je me faire rembourser ?

Si vous avez payé votre commande avec une carte, le remboursement sera effectué sur cette même carte. Si vous avez payé votre commande avec une carte, le remboursement sera effectué sur la même carte.

Je n'ai pas reçu d'e-mail avec mes informations de relevé/paiement.

Si vous n'avez pas votre numéro de relevé à portée de main, vous pouvez vous connecter à l'application Klarna ou sur www.klarna.com, où vous trouverez toutes vos commandes et pourrez effectuer des paiements.

J'ai encore des questions concernant le paiement, comment puis-je vous contacter ?

Visitez la page Service client de l'application Klarna pour une liste complète des FAQ, le chat en direct et des options téléphoniques.