

## Preguntas frecuentes del servicio Paga después de la entrega

### ¿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 la opción Paga después de la entrega?

Una vez que se confirma tu pedido, recibirás un e-mail de Klarna con instrucciones de pago en un plazo de dos días. Entonces tendrás 30 días para probar tu pedido y solo pagarás cuando estés satisfecho con el artículo comprado. Completa el pago en línea, cuando te convenga, sin coste adicional (TAE 0%). Puedes pagar con tarjeta de crédito o débito en Klarna.app o iniciando sesión en [www.klarna.com/es](http://www.klarna.com/es).

### ¿Puedo optar al servicio Paga después de la entrega?

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

### ¿Cómo puedo aumentar mis posibilidades de ser apto para usar Paga después de la entrega?

Klarna es único y ofrece Paga después de la entrega 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 después de la entrega 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 hayas podido usar Paga después de la entrega con anterioridad no significa que 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.

### ¿Se me realizará una verificación de crédito?

Klarna puede efectuar 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 después de la entrega?

Aunque hemos hecho mucha promoción de Paga después de la entrega, esta opción no está siempre disponible a nivel global. El método Paga después de la entrega se genera automáticamente mediante algoritmos que dependen de una serie de factores, incluida la cantidad del pedido, la tienda en línea, el historial de pedidos anteriores y la disponibilidad del artículo. Alternativamente, puedes completar tu pedido pagando con tarjeta de crédito o débito en el momento de completar la compra.

### ¿Cuáles son mis opciones de pago con Klarna?

Puedes pagar con tarjeta de débito o crédito inmediatamente al completar la compra o aprovechar nuestra opción de pago Paga después de la entrega, que te permite pagar los bienes una vez que los hayas recibido con tarjeta de crédito o tarjeta de débito. Siempre puedes controlar tus pagos pendientes en la aplicación Klarna.

### ¿Qué sucede si cancelo o devuelvo mi pedido?

En cuanto [MERCHANT] haya aceptado tu cancelación/devolución, Klarna eliminará el cargo del extracto o te reembolsará el pago. La devolución se reflejará en la aplicación Klarna al momento.

### ¿Qué sucede si no pago mi pedido?

El pago vence 30 días después del envío del artículo. Para ayudarte a pagar a tiempo, te avisaremos dos días antes del vencimiento del pago: recibirás una notificación push de la aplicación Klarna o recordatorios por e-mail para realizar el pago, y, si el retraso es importante, también te enviaremos un mensaje de texto o una carta. Tu calificación crediticia no se verá afectada por el uso de los productos "Paga después de la entrega" de Klarna, incluso si no has pagado a tiempo.

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

Si has elegido Paga después de la entrega, Klarna te enviará un e-mail con más detalles sobre cómo pagar. Tu e-mail contendrá un enlace a Klarna donde puedes liquidar tu pago con tu tarjeta de crédito o débito. Siempre puedes ver las instrucciones de pago en la aplicación Klarna.

### ¿Qué tengo que proporcionar cuando realice una compra?

Si deseas realizar una compra con Klarna, debes proporcionar tu nombre, dirección postal y dirección de e-mail. Para algunos pedidos, es posible que también debas proporcionar tu número de teléfono móvil o fecha de nacimiento. Toda la información se enviará a tu dirección de e-mail, incluidos los recordatorios de pago y los enlaces a tus extractos en línea. Es muy importante que nos proporciones los datos correctos, ya que de lo contrario no recibirás la información de pago.

### ¿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?

Puedes pagar tu pedido en cualquier momento después de recibir el e-mail de Klarna con los detalles de tu pago. Solo tienes que seguir las instrucciones del e-mail o de la aplicación Klarna para pagar el pedido.

### ¿Habéis recibido mi pago?

Si pagas con tarjeta, [MERCHANT] confirmará tu pedido al momento. Si pagas mediante la opción Paga después de la entrega, Klarna te enviará una confirmación de pago a la dirección de e-mail que utilizaste para el pedido. Si has realizado un pago pero no has recibido la confirmación de pago, siempre puedes verificar el estado de tu pedido y tus pagos iniciando sesión en la aplicación Klarna o en [www.klarna.com/es](http://www.klarna.com/es).

### ¿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 actualizado si has realizado una devolución parcial. En caso de que la devolución sea completa, tu extracto se cerrará. Siempre puedes controlar el estado de tu pedido en la aplicación Klarna.

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

Tienes 30 días para pagar, por lo que no debes pagar en el momento. Si tu fecha de vencimiento está cerca y no hay señales de tus artículos, llama a [MERCHANT] para verificar el estado de 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 días hábiles.

### He solicitado un reembolso. ¿Cómo lo recibiré?

Si has pagado tu pedido con una tarjeta, el reembolso se enviará a la misma tarjeta. Si aún no has pagado el extracto, el reembolso reducirá la cantidad del extracto o lo eliminará por completo.

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

Si no tienes a mano tu número de extracto, puedes iniciar sesión en la aplicación Klarna o en [www.klarna.com/es](http://www.klarna.com/es), donde encontrarás todos tus pedidos y podrás realizar 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.