

## FAQ

---

### Questions fréquentes – paiement en plusieurs fois

Nous vous proposons une liste de questions fréquentes à intégrer à vos FAQ afin de faciliter l'orientation de nos clients communs sur la RC paiement en plusieurs fois Floa.

#### Comment me connecter à mon espace client Floa ?

Pour vous connecter à votre espace client Floa, rendez-vous sur <https://particuliers.floapay.com>. Saisissez votre adresse email (celle avec laquelle vous avez passé votre commande) puis cliquez sur « Première connexion » ; Vous recevrez un SMS avec votre mot de passe temporaire.

#### Où trouver mon échéancier de paiement ?

L'échéancier est disponible dans les emails adressés par Floa au moment de la validation de votre paiement en plusieurs fois, puis 7 jours avant chaque échéance. Retrouvez également tous vos échéanciers de paiement dans votre espace client sur <https://particuliers.floapay.com>

#### Comment régulariser un impayé ?

Vous pouvez régler votre impayé :

1/ En toute autonomie :

- en cliquant sur le dernier lien de paiement qui vous a été envoyé par mail ou par SMS ;
- sur votre espace client Floa <https://particuliers.floapay.com>, en cliquant sur "régulariser un impayé".

2/ En contactant nos services du lundi au vendredi de 9h à 20h et le samedi de 9h à 18h au numéro suivant 0 809 400 111 (numéro non surtaxé).

Vous pouvez également nous envoyer un chèque à : FLOA BANK, Service recouvrement TSA 5001, 33070 BORDEAUX CEDEX.

## Comment modifier ma CB ?

Vous pouvez modifier votre CB dans votre espace client Floa <https://particuliers.floapay.com> . Important, vous pouvez le faire jusqu'à 7 jours avant votre prochain prélèvement.

## Puis je étaler le paiement d'un impayé ?

Vous pouvez étaler le paiement de votre échéance impayée en vous rendant dans votre espace client Floa <https://particuliers.floapay.com> . Cliquez sur « régulariser un impayé » puis « je choisis de payer en plusieurs fois ».

Vous pouvez également contacter nos services du lundi au vendredi de 9h à 20h et le samedi de 9h à 18h au numéro suivant 0 809 400 111 (numéro non surtaxé).

## Puis je modifier les dates de prélèvement à venir ?

Lors de la validation de votre commande, sachez que vous n'avez pas la possibilité de modifier les dates de prélèvements sur votre échéancier.

Toutefois, s'il y a un rejet de prélèvement, celui-ci est représenté automatiquement quelques jours après.

Après plusieurs tentatives de représentation (10 maximum), si Floa se retrouve en échec de prélèvement, vous recevrez un mail, vous indiquant comment régulariser votre situation (ou vous pouvez vous référer à la question « Comment régulariser un impayé ? »).

## Puis je changer d'avis et me rétracter de ce mode de paiement ?

Vous disposez du délai légal de rétractation de 14 jours à compter de la souscription du paiement en plusieurs fois, pour exercer votre droit de rétractation. Pour ce faire, vous pouvez utiliser le Bordereau de Rétractation détachable, figurant dans les Conditions Générales du « Paiement en Plusieurs Fois » ici [<https://www.floabank.fr/conditions-generales-paiement-plusieurs-fois>]

Ce bordereau est à envoyer à l'adresse suivante :

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

Vous devez en parallèle contacter le marchand pour régler votre achat par un autre mode de paiement.