

## FAQ

---

### Häufig gestellte Fragen – Ratenzahlung mit Floa

Hier ist eine Liste der am häufigsten gestellten Fragen von Endkunden, die Sie auf Ihren Materialien (Website, etc.) veröffentlichen können. Diese Fragen helfen Ihren Kunden, die Funktionsweise unserer Lösungen besser zu verstehen.

#### Was ist die Floa-Ratenzahlung?

Dabei handelt es sich um eine Lösung, bei der Sie Ihre Zahlung auf einen oder mehrere Monatsraten, mit oder ohne Gebühren, verteilen können. Bei einer Zahlung in drei Raten zahlen Sie z. B. den ersten Teil am Tag der Bestellung, den zweiten Teil im nächsten Monat und den letzten Teil im übernächsten Monat. Es können Gebühren anfallen. Siehe Allgemeine Geschäftsbedingungen [hier](#).

#### Wie funktioniert Ratenzahlung mit Floa?

Wähle bei deiner Bestellung "Floa" aus und gib dann deine persönlichen Informationen ein. Auf der nächsten Seite wirst Du aufgefordert, Deine Kredit- oder Debitkarteninformationen einzugeben. Klicke auf "Meine Bestellung bezahlen". Es ist bestätigt!

#### Wie melde ich mich in meinem Kundenbereich an?

Um sich in Deinen Kundenbereich einzuloggen, gehe auf <https://particuliers.floapay.com/connexion?locale=de>. Gebe Deine Ihre E-Mail-Adresse ein (die E-Mail-Adresse, mit der Du deine Bestellung ufgegeben haben) und klicke auf „Erste Anmeldung“; Du erhältst daraufhin eine SMS mit Deinem vorläufigen Passwort.

#### Wo finde ich meinen Ratenzahlungsplan?

Den Zahlungsplan kannst Du in den E-Mails finden, welche Floa Dir bei der Bestätigung Ihrer Ratenzahlung und anschließend jeweils 7 Tage vor jedem Fälligkeitstermin zusendet. Finde außerdem alle Zahlungspläne in Deinem Kundenbereich unter <https://particuliers.floapay.com/connexion?locale=de>

#### Wie kann ich eine unbezahlte Rate ausgleichen?

So kannst Du Deinen Zahlungsausfall begleichen:

1/ Ganz autonom:

- indem Du auf den letzten Zahlungslink klickst, der Dir per E-Mail oder SMS zugesendet wurde;
- in Deinem Floa-Kundenbereich <https://particuliers.floapay.com/connexion?locale=de>, indem Du auf "Ausstehende Zahlungen regulieren" klickst.

2/ Indem Du Montags bis Freitags zwischen 9Uhr bis 18Uhr unter folgender Nummer an uns wenden: 0800 / 18 24 526 (keine gebührenpflichtige Nummer).

## Wie kann ich meine Kredit- oder Debitkarte ändern?

Du kannst Deine Kredit- oder Debitkarte in Deinem Floa-Kundenbereich <https://particuliers.floapay.com/connexion?locale=de> ändern. Gut zu wissen: Du kannst dies bis zu 7 Tage vor Deiner nächsten Abbuchung tun.

## Kann ich einen Zahlungsausfall in mehreren Raten begleichen?

Du kannst die Zahlung Ihrer ausstehenden Rate strecken, indem Sie in Ihrem Floa-Kundenbereich <https://particuliers.floapay.com/connexion?locale=de>. Klicke auf „Zahlungsausfall ausgleichen“ und dann auf „Ich möchte in mehreren Raten zahlen“.

Du kannst dich auch montags bis freitags von 9Uhr bis 18Uhr unter folgender Nummer an uns wenden: 0800 / 18 24 526 (keine gebührenpflichtige Nummer).

## Kann ich die Termine für zukünftige Abbuchungen ändern?

Leider kannst Du die Abbuchungsdaten nach Bestätigung Deiner Bestellung nicht mehr ändern. Sollte eine Abbuchung zurückgewiesen werden, versuchen wir es einige Tage später noch einmal.

Wenn Floa nach mehreren Vertretungsversuchen (maximal 10) die Abbuchung fehlschlägt, erhältst Du eine E-Mail, in der Dir mitgeteilt wird, wie Du deine Situation bereinigen kannst (oder Du kannst Dich auf die Frage "Wie bereinige ich eine unbezahlte Rechnung?" beziehen).

## Kann ich meine Meinung ändern und von dieser Zahlungsmethode zurücktreten?

Du hast eine gesetzliche Widerrufsfrist von 14 Kalendertagen ab dem Zeitpunkt, an dem Du die Floa-Ratenzahlung abgeschlossen hast, um von Deinem Widerrufsrecht Gebrauch zu machen. Hierzu können Sie das abtrennbare Widerrufsformular verwenden, das in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für die "Zahlung in mehreren Raten" [hier](#) enthalten ist.

Dieses Formular ist an die folgende Adresse zu senden:

FLOA BANK, SERVICE CONSOMMATEUR – FLOA BANK, 36 rue Messines, 59686 LILLE CEDEX9.

Du musst Dich parallel dazu mit dem Händler in Verbindung setzen, um Deinem Kauf mit einer anderen Zahlungsmethode zu begleichen.