FAQ

Perguntas Frequentes - Pagamento em prestações com a Floa

Aqui está uma lista de perguntas frequentes dos clientes finais, para exibir nos seus canais de comunicação (site, redes sociais, etc.). Estas perguntas frequentes darão aos seus clientes uma melhor compreensão de como as nossas soluções funcionam.

O que é o pagamento fracionado Floa?

Esta é uma solução que lhe permite fracionar o seu pagamento por uma ou mais mensalidades, com ou sem taxas. Por exemplo, para um pagamento em 3 parcelas, a primeira será paga no próprio dia da compra, a segunda parcela no mês seguinte e a terceira e última dois meses após o dia da compra. Taxas podem ser aplicadas. Consulte os termos e condições gerais aqui.

Como funciona o pagamento fracionado com a Floa?

Ao fazer o seu pedido, selecione "Floa" e preencha as suas informações pessoais. Na página seguinte, ser-lhe-á pedido para preencher as informações do seu cartão de crédito ou débito. Clique em "pagar a minha encomenda". Está validado!

Como posso iniciar sessão na minha área de cliente?

Para iniciar sessão na sua área de cliente, aceda a https://selfcare.floa.com/pt/signin. Insira o seu endereço de e-mail (aquele com que realizou a sua encomenda) e depois carregue em «Primeira ligação»; Receberá um SMS com a sua palavra-passe temporária.

Onde encontro o meu plano de pagamento?

O plano de pagamento está disponível nos e-mails enviados pela Floa após a validação do seu pagamento fracionado, e 7 dias antes de cada prestação. Também pode encontrar todos os seus planos de pagamento na sua área de cliente em https://selfcare.floa.com/pt/signin

Como regularizar um crédito em incumprimento?

Pode regularizar o seu crédito em incumprimento de forma autónoma:

1/

FLOA, Sociedade anónima com capital de 72 297 200 euros - Bâtiment G7, 71 Rue Lucien Faure, 33300 Bordeaux, RCS Bordéus 434 130 423, ORIAS n.° 07 028 160(www.orias.fr), Empresa sujeita ao controlo da Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09

- clicando no último link de pagamento que lhe foi enviado por e-mail ou por SMS;
- na sua área de cliente Floa https://selfcare.floa.com/pt/signin, clicando em "regularizar uma fatura não paga".

2/ Contactando os nossos serviços de segunda a sábado, das 09h a 18h, através do seguinte número: +351 210 608 126 (custo de chamada local).

Como posso alterar o meu cartão de crédito ou débito?

Pode alterar o cartão associado à sua compra Floa (débito ou crédito) na sua área de cliente https://selfcare.floa.com/pt/signin

Importante: pode fazê-lo até 7 dias antes do seu pagamento seguinte.

Posso fracionar o pagamento de um crédito em incumprimento?

É possivel efetuar o fracionamento de uma parcela não paga através da sua área de cliente Floa https://selfcare.floa.com/pt/signin. Carregue em «Regularizar um crédito em incumprimento» e depois em «Pretendo pagar em várias prestações».

Pode contactar os nossos serviços de segunda a sábado, das 09h a 18h, através do seguinte número: +351 210 608 126 (custo de chamada local).

Posso alterar as datas dos próximos débitos?

Uma vez confirmado o pedido, tenha em atenção que não tem a opção de alterar o seu plano de pagamento. Contudo, se existir uma rejeição do débito, este será automaticamente repetido alguns dias depois.

Depois de várias tentativas de cobrança (10 no máximo), se a Floa não conseguir efetuar o respetivo débito, receberá um e-mail a indicar como regularizar a sua situação (ou pode consultar a pergunta "Como regularizar uma dívida não paga?").

Posso mudar de ideias e cancelar este modo de pagamento?

Tem um período legal de retratação de 14 dias de calendário a partir da data da subscrição do pagamento fracionado da Floa, para exercer o seu direito de retratação. Para tal, poderá utilizar o formulário de levantamento destacável, que pode ser consultado nos Termos e Condições Gerais de "Pagamento em Múltiplas Prestações" aqui.

Este formulário deverá ser enviado para a seguinte morada:

FLOA, Sociedade anónima com capital de 72 297 200 euros - Bâtiment G7, 71 Rue Lucien Faure, 33300 Bordeaux, RCS Bordéus 434 130 423, ORIAS n.° 07 028 160(www.orias.fr), Empresa sujeita ao controlo da Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09

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

Paralelamente, deve contactar o comerciante para regularizar a sua compra através de outro modo de pagamento.

FLOA, Sociedade anónima com capital de 72 297 200 euros - Bâtiment G7, 71 Rue Lucien Faure, 33300 Bordeaux, RCS Bordéus 434 130 423, ORIAS n.° 07 028 160(www.orias.fr), Empresa sujeita ao controlo da Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09