

## “Paga dopo la consegna”: domande frequenti

### Chi è Klarna?

Klarna è un fornitore di servizi di pagamento svedese che si assume la responsabilità dei pagamenti degli utenti. Klarna è il fornitore di pagamenti semplificati per oltre 200.000 negozi online. Finora, più di 85 milioni di clienti in tutto il mondo si sono affidati a Klarna per i loro pagamenti.

### Come funziona “Paga dopo la consegna”?

Entro due giorni dopo la conferma dell'ordine, l'utente riceve un'email con le istruzioni di pagamento da parte di Klarna. Ha poi 30 giorni per provare il prodotto e pagare se soddisfatto, completando il pagamento online, comodamente, senza costi aggiuntivi, e pagando con carta di credito o carta di debito su Klarna.app o accedendo a [www.klarna.com/uk](http://www.klarna.com/uk).

### Chi ha diritto all'opzione “Paga dopo la consegna”?

Per utilizzare “Paga dopo la consegna” bisogna avere almeno 18 anni. Sebbene l'opzione “Paga dopo la consegna” sia ampiamente pubblicizzata, è soggetta alle circostanze finanziarie dell'utente. Scegliendo di usufruire dell'opzione “Paga dopo in 30 giorni”, la nostra analisi non influirà sulla valutazione del credito dell'utente.

### Come si possono aumentare le possibilità di essere accettati per l'opzione “Paga dopo la consegna”?

Klarna è unica e offre l'opzione “Paga dopo la consegna” sulla base di un numero di fattori come il valore dell'ordine, lo storico degli ordini e la disponibilità dell'articolo. Se l'utente ha più di 18 anni, può aumentare le sue possibilità di usufruire dell'opzione “Paga dopo in 30 giorni” assicurandosi di fornire il suo nome completo e un indirizzo accurato, nonché di utilizzare per la spedizione il suo indirizzo di fatturazione registrato. Tutti gli ordini sono esaminati individualmente. Solo perché ha usufruito dell'opzione “Paga dopo la consegna” in precedenza non significa che gli sarà offerto di usufruirne per ogni ordine; e, se l'opzione gli è stata negata in precedenza, non significa che lo sarà per tutti gli ordini futuri.

### Verrà effettuata una ricerca di credito nei confronti dell'utente?

Klarna può effettuare le cosiddette richieste non documentate (o ricerche di credito soft) che non hanno alcun effetto sul punteggio del credito e sono visibili solo all'utente e a Klarna, ma non sono visibili agli altri istituti di credito. Né Klarna né [MERCHANT] effettuano ricerche di credito nei confronti dell'utente che potrebbero influenzare il suo punteggio di credito.

### Perché l'opzione “Paga dopo la consegna” non è accessibile a tutti?

Sebbene l'opzione “Paga dopo la consegna” sia ampiamente pubblicizzata, non sempre è disponibile a chiunque. L'opzione “Paga dopo la consegna” è generata automaticamente da algoritmi che dipendono da un certo numero di fattori che includono il totale dell'ordine, il negozio online, lo storico degli ordini precedenti e la disponibilità dell'articolo. In alternativa, sarà possibile completare il proprio ordine pagando con la carta di debito o di credito al checkout.

### Quali sono le opzioni di pagamento disponibili con Klarna?

È possibile pagare con carta di debito o di credito immediatamente al checkout o approfittare del vantaggio offerto dall'opzione “Paga dopo la consegna” con la quale sarà possibile pagare gli articoli acquistati con la carta di debito o di credito in un secondo momento. È possibile monitorare sempre i propri pagamenti in sospeso nell'app Klarna.

### Cosa succede se si cancella o restituisce l'ordine?

Non appena [MERCHANT] accetterà la cancellazione/restituzione, Klarna cancellerà l'estratto conto o rimborserà il pagamento. Il reso sarà immediatamente visibile nell'app di Klarna.

### Cosa succede se non si paga l'ordine?

Il pagamento scade dopo 30 giorni dalla data di spedizione dell'articolo. Per aiutare l'utente a pagare per tempo, lo avviseremo due giorni prima della scadenza del pagamento: riceverà una notifica push dall'app di Klarna o un promemoria per pagare via email, e, se l'utente è in ritardo, gli manderemo anche un SMS o una lettera. Qualora non si paghi per tempo utilizzando l'opzione “Paga dopo la consegna”, il punteggio di credito non subirà alcun impatto.

### All'utente è stato chiesto di andare sul sito di Klarna. È corretto?

Se si è scelto di pagare utilizzando l'opzione “Paga dopo la consegna”, Klarna invierà all'utente un'email con ulteriori dettagli su come effettuare il pagamento. Questo messaggio email conterrà un link al sito Klarna dove sarà possibile saldare il pagamento con la propria carta di debito o di credito. Sarà sempre possibile vedere le istruzioni di pagamento nell'app Klarna.

### Cosa deve fornire l'utente quando effettua un acquisto?

Se si vuole pagare con Klarna sarà necessario fornire il proprio nome, indirizzo e indirizzo email. Per alcuni ordini potrebbe essere necessario fornire anche il proprio numero di telefono cellulare o la data di nascita. Tutte le informazioni saranno inviate all'indirizzo email dell'utente, inclusi i promemoria dei pagamenti e i collegamenti agli estratti conto online. È molto importante che ci vengano forniti i dati corretti, poiché altrimenti le informazioni di pagamento potrebbero non arrivare.

### I dati di pagamento dell'utente sono al sicuro?

I dati di pagamento sono elaborati da Klarna in sicurezza. Nessun dato della carta viene trasferito o trattenuto da [MERCHANT]. Tutte le transazioni avvengono con connessioni rese sicure dagli ultimissimi protocolli di sicurezza del settore.

### È possibile pagare prima della data di scadenza?

È possibile pagare per il proprio ordine in qualsiasi momento dopo aver ricevuto l'email di Klarna con i dati del proprio pagamento. Basta seguire le istruzioni in questo messaggio email o nell'app Klarna che spiegano come pagare.

### Il pagamento è andato a buon fine?

Pagando con la carta, [MERCHANT] confermerà l'ordine immediatamente. Utilizzando invece l'opzione “Paga dopo la consegna”, Klarna invierà una conferma di pagamento all'indirizzo email inserito per effettuare l'ordine. Se l'utente ha effettuato un pagamento ma non ha ricevuto la conferma del pagamento, potrà sempre possibile controllare lo stato dell'ordine e dei pagamenti accedendo nell'app Klarna o su [www.klarna.com/uk](http://www.klarna.com/uk)

### Cosa succede all'estratto conto dell'utente dopo il reso della merce?

Una volta che [MERCHANT] ha ricevuto il reso (parziale o totale) e l'utente ha ricevuto la conferma di ricezione, Klarna invierà un estratto conto aggiornato nel caso di un reso parziale. In caso di reso totale, l'estratto conto verrà chiuso. L'utente potrà sempre monitorare lo stato del suo ordine nell'app Klarna.

### L'utente ha ricevuto l'estratto conto ma non ha ancora ricevuto la merce.

L'utente ha 30 giorni per pagare, pertanto non è necessario pagare subito. Se la data di scadenza è imminente e la merce non è arrivata, l'utente deve contattare [MERCHANT] per verificare la consegna. È anche possibile contattare il Servizio clienti Klarna così che possiamo posticipare la data di scadenza del pagamento o mettere l'ordine in sospeso nell'app Klarna in attesa della consegna.

### L'utente ha cancellato il suo ordine. Quanto tempo ci vorrà prima di ricevere il rimborso?

Non appena il negozio avrà registrato la cancellazione o il reso, il rimborso verrà elaborato entro 5 giorni lavorativi.

### L'utente ha chiesto un rimborso, come verrà effettuato?

Se il pagamento dell'ordine è stato effettuato con una carta, il rimborso sarà effettuato sulla stessa carta. Qualora l'estratto conto non fosse stato ancora pagato, allora il rimborso ridurrà il totale dell'estratto conto o lo cancellerà completamente.

### L'utente non ha ricevuto nessuna email relativa al suo estratto conto o ai suoi dati di pagamento.

Se non si è in possesso del numero di estratto conto è possibile accedere nell'app Klarna o al sito web [www.klarna.com/uk](http://www.klarna.com/uk), dove sarà possibile trovare tutti gli ordini e si potranno effettuare pagamenti.

### In che modo è possibile contattare Klarna per ulteriori dubbi sui pagamenti?

Consultare l'app Klarna o la pagina del Servizio clienti Klarna per l'elenco completo delle domande frequenti, i recapiti telefonici e la chat live.