



## Domande frequenti sull'opzione

### “Paga in 3 rate senza interessi”

#### 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 l'opzione “Paga in 3 rate senza interessi”?

“Paga in 3 rate senza interessi” permette di dilazionare il costo del proprio acquisto in 3 pagamenti uguali. I pagamenti per ciascuna rata verranno addebitati automaticamente sulla carta di debito o credito indicata al momento del pagamento. La prima rata sarà addebitata quando l'ordine è confermato da Luminialed.com e la seconda e la terza rata saranno 30 e 60 giorni più tardi, rispettivamente. È possibile monitorare sempre il programma dei propri pagamenti [nell'app Klarna](#).

#### Chi ha diritto all'opzione “Paga in 3 rate senza interessi”?

Per utilizzare l'opzione “Paga in 3 rate senza interessi” bisogna avere almeno 18 anni. Sebbene l'opzione “Paga in 3 rate senza interessi” sia ampiamente pubblicizzata, è soggetta alle circostanze finanziarie dell'utente. Scegliendo di usufruire dell'opzione “Paga in 3 rate senza interessi”, la nostra analisi non influirà sulla valutazione del credito dell'utente.

#### Come si possono aumentare le possibilità di essere accettati per l'opzione “Paga in 3 rate senza interessi”?

Klarna è unica e offre l'opzione “Paga in 3 rate senza interessi” 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 in 3 rate senza interessi” 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 l'utente ha usufruito dell'opzione “Paga in 3 rate senza interessi” 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.

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

Se l'utente desidera effettuare un acquisto con Klarna utilizzando l'opzione “Paga in 3 rate senza interessi”, sarà necessario fornire il suo numero di telefono, l'indirizzo email, l'indirizzo di fatturazione attuale e il numero di una carta di debito o credito. Il numero di cellulare è necessario nel caso dovessimo contattare l'utente. Tutte le comunicazioni saranno inviate tramite email. È molto importante che ci vengano forniti i dati corretti, perché altrimenti il programma dei pagamenti e qualsiasi aggiornamento degli ordini potrebbero non arrivare.

#### 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 Luminialed.com effettuano ricerche di credito nei confronti dell'utente che potrebbero influenzare il suo punteggio di credito.

#### Perché l'opzione “Paga in 3 rate senza interessi” non è accessibile a tutti?

Sebbene l'opzione “Paga in 3 rate senza interessi” sia ampiamente pubblicizzata, non sempre è disponibile a chiunque. L'opzione “Paga in 3 rate senza interessi” è generata automaticamente da algoritmi che dipendono da un certo numero di fattori che includono l'indirizzo, i dati del titolare della carta, il totale dell'ordine, il negozio online, lo storico degli ordini precedenti e la disponibilità dell'articolo.

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

I pagamenti per le rate dell'opzione “Paga in 3 rate senza interessi” verranno addebitati automaticamente sulla carta di debito o credito indicata al momento del pagamento. Il primo pagamento verrà addebitato quando l'ordine è confermato. La seconda e terza rata saranno addebitate rispettivamente a 30 e 60 giorni dalla prima rata. È possibile monitorare sempre il programma dei propri pagamenti nell'app Klarna.

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

Non appena Luminialed.com accetterà la cancellazione o il reso, Klarna cancellerà qualsiasi futuro pagamento in programma rimborsando inoltre qualsiasi importo dovuto. Il reso sarà immediatamente visibile nell'app di Klarna.

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

Klarna cercherà di addebitare il pagamento per le rate di “Paga in 3 rate senza interessi” presso Luminialed.com sulla carta di debito o credito indicata al momento del pagamento. Qualora non fosse possibile addebitare il pagamento alla data di scadenza, Klarna effettuerà un secondo tentativo per addebitare automaticamente il pagamento due giorni dopo. Qualora questo tentativo non vada a buon fine, Klarna rilascerà un estratto conto per l'intero importo in sospeso che diventerà pagabile 15 giorni dopo. Klarna comunicherà la scadenza del pagamento due giorni prima di tentare di riscuoterlo e sarà sempre possibile monitorare la data di scadenza nell'applicazione Klarna. Qualora non si paghi per tempo utilizzando l'opzione “Paga in 3 rate senza interessi”, il punteggio di credito non subirà alcun impatto.

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

È possibile visualizzare tutti gli acquisti e il programma dei pagamenti Klarna nell'app Klarna o accedendo su [Klarna.com/uk](#).

#### 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 Luminialed.com. Tutte le transazioni avvengono con connessioni rese sicure dagli ultimissimi protocolli di sicurezza del settore.

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

Sì. È sufficiente andare sull'app Klarna o accedere al sito web [Klarna.com/uk](#) e pagare in anticipo.

#### Il pagamento è andato a buon fine?

Klarna invierà una notifica via email e una notifica push dall'applicazione Klarna quando un pagamento è dovuto e quando questo è stato incassato con successo, oppure nell'improbabile caso in cui il pagamento non sia andato a buon fine. Se un pagamento è stato effettuato ma non è arrivata alcuna conferma di pagamento, sarà sempre possibile controllare lo stato dell'ordine e dei pagamenti nell'app Klarna o accedendo al sito web [www.klarna.com/uk](#)

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

Una volta che Luminialed.com ha ricevuto il reso (parziale o totale) e l'utente ha ricevuto la conferma di ricezione, Klarna invierà un estratto conto con un piano di pagamenti aggiornato nel caso di un reso parziale. Con un reso totale della merce, rimborseremo tutti i pagamenti incassati e cancelleremo tutti i futuri pagamenti pianificati. 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.

Nell'eventualità che la merce non sia stata ancora ricevuta, chiamare Luminialed.com per controllare lo stato dell'ordine e della sua 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 5-7 giorni lavorativi.

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

I rimborsi saranno effettuati sulla carta di debito o di credito che è stata originariamente data al momento del checkout.

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

È possibile accedere all'app Klarna o al sito web [www.klarna.com/uk](#), dove sarà possibile trovare tutti gli ordini e le informazioni dei pagamenti programmati.

#### 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.