

Exemple de FAQ

Vos clients peuvent avoir des questions relatives au paiement en plusieurs fois avant et/ou après l'avoir utilisé.

Soyez pro-actifs et évitez l'insatisfaction de vos clients en répondant aux questions principales dans votre FAQ.

N'hésitez pas à ajouter un lien vers notre FAQ Client.
<https://support.getalma.eu/hc/fr/categories/360001414839-Client>

Vous pouvez vous inspirer du texte ci-dessous pour créer votre FAQ sur le paiement en plusieurs fois. Nous vous invitons à l'enrichir si certaines questions fréquentes ne sont pas traitées dans cet exemple. Attention, certains changements peuvent être nécessaires selon les modalités de paiement choisies.

L'exemple :

Quelles sont les conditions pour payer en plusieurs fois ?

- Le paiement en plusieurs fois est éligible pour les paniers allant de xx€ à xxx€
- Les cartes acceptées sont les cartes émises en France de type Visa, Mastercard et American Express.
- Les cartes prépayées et virtuelles et à autorisation systématique ne sont pas acceptées

Je souhaite payer en plusieurs fois, comment faire ?

Sur la page de paiement, sélectionnez "Payer en plusieurs fois avec Alma". Vous serez alors redirigé vers une page de paiement sur laquelle vous devrez entrer vos coordonnées bancaires comme pour un paiement standard. Vous y trouverez le récapitulatif de vos échéances à venir. Vous recevrez ensuite un email récapitulatif avec le calendrier de vos échéances puis un email de rappel 3 jours avant chaque échéance.

Le paiement en plusieurs fois avec Alma est-il sécurisé ?

Alma effectue systématiquement une vérification 3D Secure pour confirmer que vous êtes bien le propriétaire de la carte utilisée. Votre banque vous adresse alors un SMS de confirmation ou une notification push dans votre application bancaire, afin de confirmer que vous êtes bien à l'initiative de cette opération et qu'elle n'est pas frauduleuse.

The Alma logo is displayed in a bold, orange, sans-serif font.

Le paiement en plusieurs fois est-il disponible dans vos boutiques ?

Le paiement en plusieurs fois est disponible dans toutes nos boutiques et les conditions d'éligibilité sont les mêmes que pour notre site internet. Il vous suffit de demander au vendeur de payer en plusieurs fois avec Alma et ce dernier vous guidera.

Je souhaite me faire rembourser mais j'ai payé en plusieurs fois avec Alma, que dois-je faire ?

Alma est notre partenaire de paiement mais il ne peut avoir accès à la gestion de nos commandes. Si vous souhaitez annuler votre commande, obtenir un remboursement ou un geste commercial, nous vous invitons à nous contacter à l'adresse suivante : xxxxx

Vous avez d'autres questions ? N'hésitez à vous rendre sur la FAQ d'Alma (<https://support.getalma.eu/hc/fr>) ou à les contacter directement à support@getalma.eu

Alma