



Veelgestelde vragen over Klarna

Plaats een bestelling in de webshop van by Conny en betaal later met Klarna!

Met Klarna betaal je niet voordat je je bestelling hebt gezien en hebt besloten dat je deze wilt houden. Die smoothness bieden wij jou als klant graag aan.

Klarna is wereldwijd leider op het gebied van smooth shopping en betalingen. Met Klarna kun je als consument nu kopen en later betalen, zodat jij kunt shoppen waar je van houdt. Op het moment dat je kiest je bestelling 14 dagen achteraf te betalen, ontvang je van Klarna een aparte factuur. Deze ontvang je op het moment dat de bestelling is verstuurd, meestal zo'n 2 dagen nadat je de e-mailbevestiging van je aankoop hebt ontvangen. De factuur ontvang je via e-mail of in de Klarna app.

Privacy

[Privacy](#) moet smooth verlopen: dat is keurig geregeld in Klarna's [kopersbeschermingsbeleid](#). Je gegevens worden strikt beveiligd: aankopen door onbevoegden worden voorkomen.

Klarna app

Download de Klarna app voor meer informatie over je betaling of betaal je factuur via Klarna.com.

Klik [hier](#) voor veelgestelde vragen en onze klantenservice.

Wie is Klarna?

Klarna is één van de snelst groeiende organisaties in Europa en een toonaangevende, betalingsprovider van o.a. achteraf betalen. Klarna's ambitie is om voor alle shoppers, online en in winkels, de shopervaring te vereenvoudigen. Klanten hoeven alleen de meest noodzakelijke informatie te verstrekken als email adres en geboortedatum om hun aankoop te voltooien. Op deze manier kan je overal waar je bent eenvoudig iets kopen of het nu op je laptop of mobiel is.

Hoe werkt achteraf betalen van Klarna?

Op het moment dat je kiest om je bestelling achteraf te betalen, krijg je van Klarna separaat een factuur. Klarna stuurt jou de factuur toe zodra wij hen hebben geïnformeerd dat bestelling is verstuurd. Dit is meestal zo'n 2 dagen nadat je een e-mailbevestiging van je



aankoop hebt ontvangen. Deze factuur ontvang je via e-mail, maar download de Klarna app, dat gaat een stuk smoother. Deze factuur betaal je aan Klarna in plaats van aan ons, uiterlijk 14 dagen nadat je de bestelling hebt ontvangen. Het makkelijkst is om de factuur via de Klarna app te betalen. Maar je kan hem ook via de online portal op klarna.com betalen.

Kredietcheck, of niet?

Als Klarna mij de optie geeft om 14 dagen na levering te betalen, doen ze dan een kredietcheck bij mij?

Zowel by Conny als Klarna zullen geen kredietcheck doen die impact heeft op jouw kredietwaardigheid. Het is wel mogelijk dat Klarna een 'niet-geregistreerde' navraag doet, dit heeft geen effect op jouw kredietwaardigheid.

Kan ik mijn bestelling ook op een ander adres dan het factuuradres laten bezorgen?

Ja, wanneer je Klarna selecteert als betalingsmethode kun je ervoor kiezen om je bestelling naar een ander adres te laten versturen. Bij de check-out heb je de mogelijkheid om een ander bezorgadres toe te voegen.

Je bestelling houden? Of terugsturen?

Is je bestelling niet naar wens? Stuur je bestelling dan terug naar ons. Stuur je een deel terug dan wordt dat bijgewerkt op de factuur. Je betaalt bij Klarna alleen wat je houdt. Download de Klarna app en log hier op in om je retour te regelen. Je kan je betaling dan pauzeren totdat alles geregeld is.

De rekening betalen

Heb je besloten om (een deel van) de bestelling te houden, betaal deze dan via de Klarna app. Log in op de Klarna app en betaal met 1 klik. Gebruik je Klarna voor het eerst dan vragen ze je een aantal gegevens. Gebruik je Klarna vaker, dan hoef je hen alleen maar door te geven dat je hen wilt betalen. Je hebt dan geen bankgegevens of wachtwoorden meer nodig. Super simpel maar altijd veilig.

Hoe betaal je aan Klarna?

Nadat je bestelling verzonden is krijg je een melding en heb je 14 dagen de tijd om je factuur te betalen met iDEAL of automatische incasso door in te loggen op de [Klarna app](https://klarna.com) of klarna.nl.



Je betaling snoozen

Komt het even niet uit dan heb je met Klarna de mogelijkheid om je betaling 10 dagen te snoozen, geheel kosteloos. Is 10 dagen niet genoeg, dan kan je ook voor een kleine bijdrage tussen de €0,40 en €1,90 je betaling met 30 dagen uitstellen. Dat regel je allemaal heel handig in de Klarna app.

Wat gebeurt er als ik te laat betaal?

Klarna berekent geen kosten voor het gebruik van Betaal later. Als je nog niet aan Klarna hebt betaald op de uiterste betaaldatum genoemd in de betaal instructies, wordt er per e-mail kosteloos een eerste herinnering gestuurd met een nieuwe betalingstermijn van 14 dagen. Bij de tweede herinnering zal Klarna € 13,50 aanmaningskosten in rekening brengen. Bij aankopen onder € 20,- wordt € 7,50 aanmaningskosten in rekening gebracht. Blijft betaling uit dan kunnen deze kosten voor bedragen tot € 2.500,- oplopen tot 15% van het factuurbedrag, met een minimum van € 40,-.

Alles op één plek

Al je betalingen en facturen van al je Klarna aankopen bij ons, maar ook bij andere webwinkels, vind je in de Klarna app of wanneer je inlogt op de website.

Butlerservice

Klarna stuurt je betaalherinneringen zodat je nooit een betaling mist. Zet deze push notificatie wel aan in de app.

Een vraag over je rekening

Heb je een vraag over je rekening? Klarna staat 24/7 klaar voor je via de chat. Deze vind je in de Klarna app.

Hoe weet ik of Klarna mijn betaling heeft ontvangen?

Nadat Klarna je betaling heeft ontvangen, verstuurt Klarna een bevestiging naar het e-mailadres dat je hebt opgegeven. Geen e-mail ontvangen? Neem dan contact op met Klarna's Customer Service team via de Klarna App. Houd hierbij je betalingsbewijs bij de hand.



Wat moet ik doen als ik mijn bestelling wil annuleren?

Neem contact op met de klantenservice van by Conny via info@byconny.nl wanneer je je bestelling wilt annuleren.

Ik heb mijn bestelling geannuleerd. Hoe lang duurt het voordat ik mijn refund ontvang?

Zodra wij je annulering verwerkt hebben, ontvang je het bedrag binnen 30 dagen terug op dezelfde manier als waarmee je betaald hebt.

Wat gebeurt er met mijn factuur wanneer ik items geretourneerd heb?

Wanneer wij je retour (deels) hebben ontvangen sturen we je een update van je factuur. Heb je je bestelling volledig geretourneerd? Dan sluiten we je openstaande factuur af.

Ik heb een factuur ontvangen, maar de goederen nog niet?

Je hoeft nog niet te betalen wanneer je de bestelling nog niet hebt ontvangen. We adviseren je om contact op te nemen met de klantenservice van by Conny om naar een update te vragen. Neem daarnaast ook contact op met [Klarna's Customer Service Team](#) zodat zij de vervaldatum van de betaling kunnen uitstellen. Of regel het heel makkelijk in de Klarna app.

Hoe ontvang ik mijn terugbetaling?

Het bedrag zal worden teruggestort op dezelfde manier als waarmee je hebt betaald.