

## ¡EN FACILY PAY ESTRENAMOS NUEVOS CANALES DE ATENCIÓN!

Con el objetivo de ofrecer el mejor servicio a nuestros partners y clientes, desde Oney hemos lanzado nuevos canales de atención para Facily Pay.

Desde este momento estos canales serán el punto de contacto para nuestros partners y clientes para resolver dudas e incidencias, **en sustitución de los antiguos.**

### NUEVOS CANALES DE ATENCIÓN PARA TIENDAS

✉ [comercios.facilypay@oney.es](mailto:comercios.facilypay@oney.es)

☎ **91 177 42 35**

**Contacta con nosotros si necesitas:**

- Informarte sobre el funcionamiento del Espacio Comercio
- Ayuda para la gestión de cancelaciones de pedidos
- Resolver problemas sobre la firma SMS del contrato en la tienda

**IMPORTANTE:** Las financiaciones denegadas en la plataforma, **no pueden reevaluarse** a través de estos canales de atención.

### NUEVOS CANALES DE ATENCIÓN PARA CLIENTES

✉ [clientes.facilypay@oney.es](mailto:clientes.facilypay@oney.es)

☎ **91 270 08 79**

**Contacta con nosotros si necesitas:**

- Amortizar una financiación de forma anticipada
- Gestionar un cambio de tarjeta

**Para cancelar el pedido tendrás que dirigirte directamente al comercio.**

**Para solicitar la devolución de importes ya abonados no es necesario que te pongas en contacto por teléfono, te abonaremos directamente el importe una vez que el comercio nos confirme la cancelación del pedido**

## ¿NOS AYUDAS A OFRECER LA MEJOR ATENCIÓN?

1. Utiliza los canales de soporte a tiendas para resolver incidencias o dudas concretas sobre el uso de la plataforma.
2. Informa a los clientes que utilizan la financiación Facily Pay sobre los nuevos canales de atención destinados a resolver sus dudas concretas.
3. Actualiza los antiguos teléfonos y direcciones de email en todos tus soportes.

**Más información sobre Facily Pay en:**

[oney.es/soluciones/facily-pay](http://oney.es/soluciones/facily-pay)