

Merchant Playbook

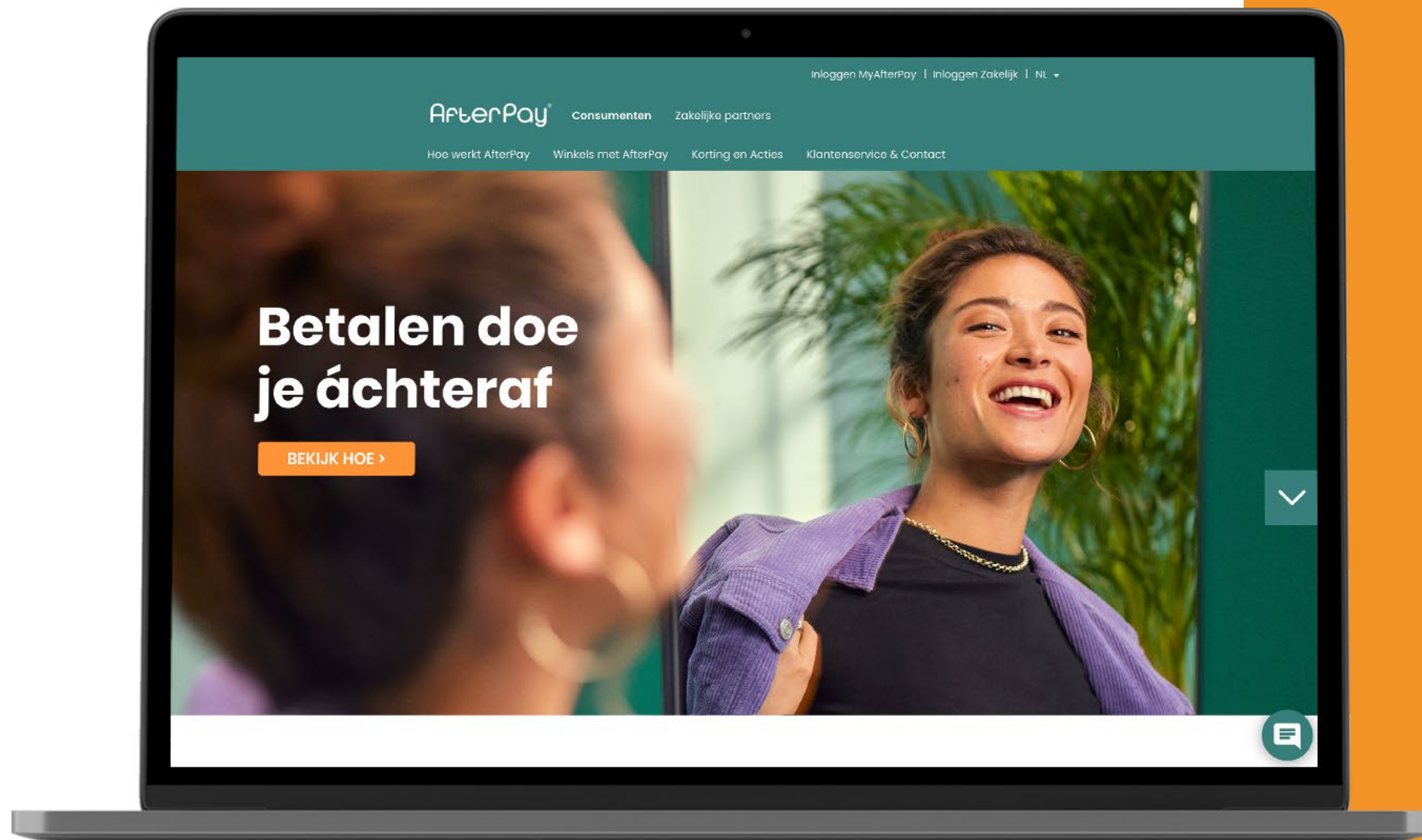
AfterPay[®]

April 2021



Leuk je te ontmoeten.

Dit document is een handboek voor AfterPay's merchants. Het is bedoeld als een Toolbox voor het introduceren en presenteren van AfterPay's diensten aan jouw klanten in alle stappen van de Customer Journey.



- Over AfterPay
- Ons logo
- AfterPay presenteren aan jouw klanten
 - Dit is AfterPay
 - De AfterPay app
 - AfterPay op jouw website
 - AfterPay in jouw checkout
 - Hoe consumenten switchen naar AfterPay
 - Banners
 - Social Media
 - Veelgestelde vragen
- AfterPay Insights

Over AfterPay

Met AfterPay kunnen merchants flexibele manieren om te betalen aan hun klanten aanbieden: shop nu, betaal later. De betaallopties die wij bieden heffen barrières op en garanderen vertrouwen en veiligheid, voor zowel consumenten als merchants.

Ons 'achterafbetaalproduct' komt in vijf verschillende varianten: de 14-Daagse Factuur, de Campagnefactuur, de Samengestelde Factuur, Vaste Termijnen en ons nieuwste betaalproduct en tevens paradepaardje, AfterPay FLEX.

AfterPay is beschikbaar in negen Europese markten: Nederland, België, Duitsland, Oostenrijk, Zwitserland, Zweden, Noorwegen, Finland en Denemarken.

Shop nu,
betaal later.



AfterPay®

Zwart

Gebruik op een witte of lichtgekleurde achtergrond.

AfterPay®

Donkergroen

Kleur #255A5&7. Gebruik op een witte of lichtgekleurde achtergrond.



Witruimte

Om de impact van ons te logo te bewaken plaatsen wij er een duidelijke witruimte rondom. De witruimte is even groot als onze letter A.

AfterPay®

Wit

Gebruik op een zwarte of donkergekleurde achtergrond.

AfterPay®

AfterPay®
72 px

Size matters

We hebben geen maximumlogo grootte, maar wel een minimum grootte: minimaal 72 pixels breed.

Download
Logo



Dit is AfterPay

AfterPay biedt verschillende betaalopties aan. We stellen voor de volgende terminologie te gebruiken wanneer je over AfterPay praat met consumenten.

AfterPay

“Shop nu, betaal later met AfterPay.”

14-Daagse Factuur

“Shop nu en betaal later in 14 dagen met AfterPay.”

Campagnefactuur

“Shop nu en verleng je betaaltermijn.”

FLEX

“Shop nu en betaal al je AfterPay bestellingen af in kleinere maandelijkse delen

waarvan jij zelf de hoogte bepaalt.”

Vaste Termijnen

“Shop nu en betaal al je AfterPay bestellingen af in kleinere, gelijke maandelijkse delen.

MyAfterPay

“AfterPay’s consumentenportaal waar je je een overzicht van al je AfterPay bestellingen kunt zien en je AfterPay betalingen kunt beheren: betaal, pauzeer of splits het op.”

Let op
De **P** in AfterPay
is een hoofdletter.

Voorbeeld:
JA AfterPay
Nee Afterpay

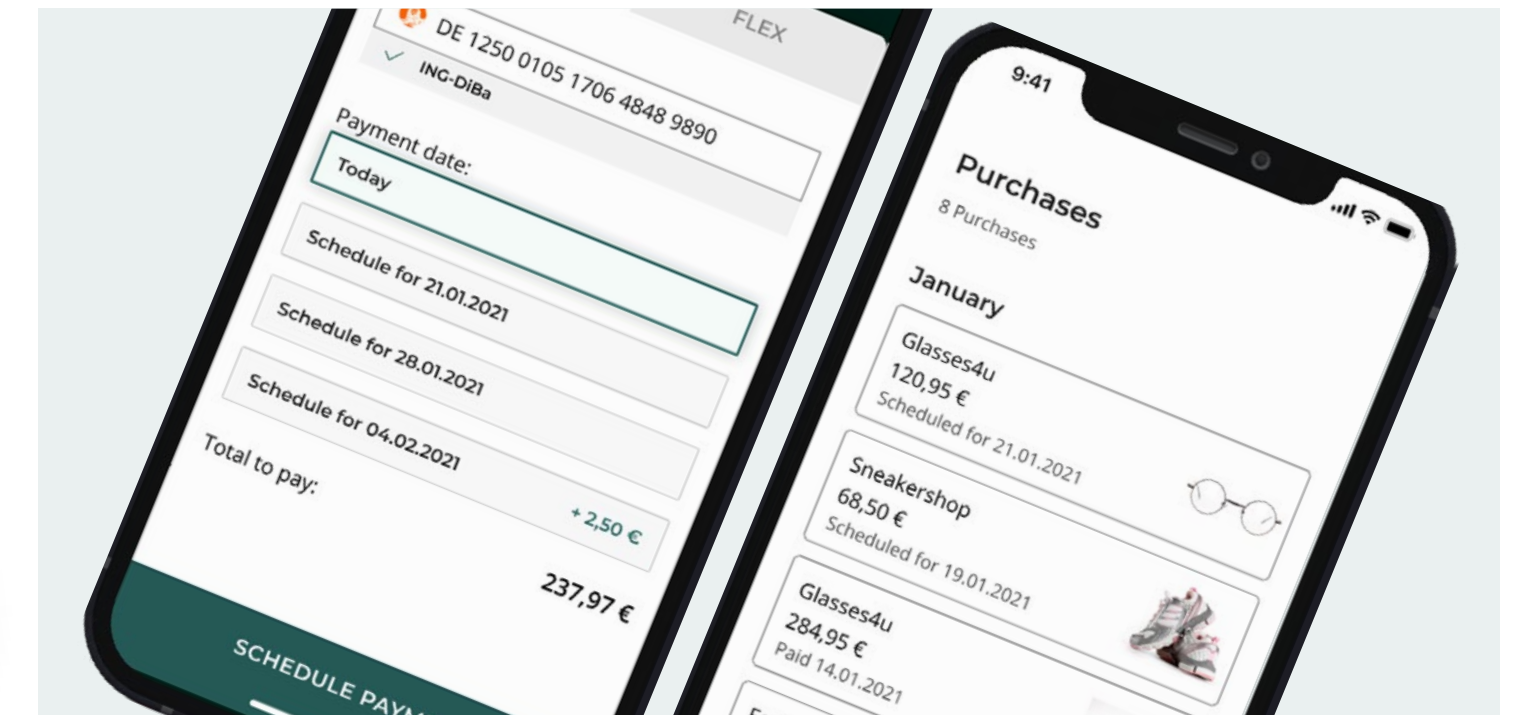
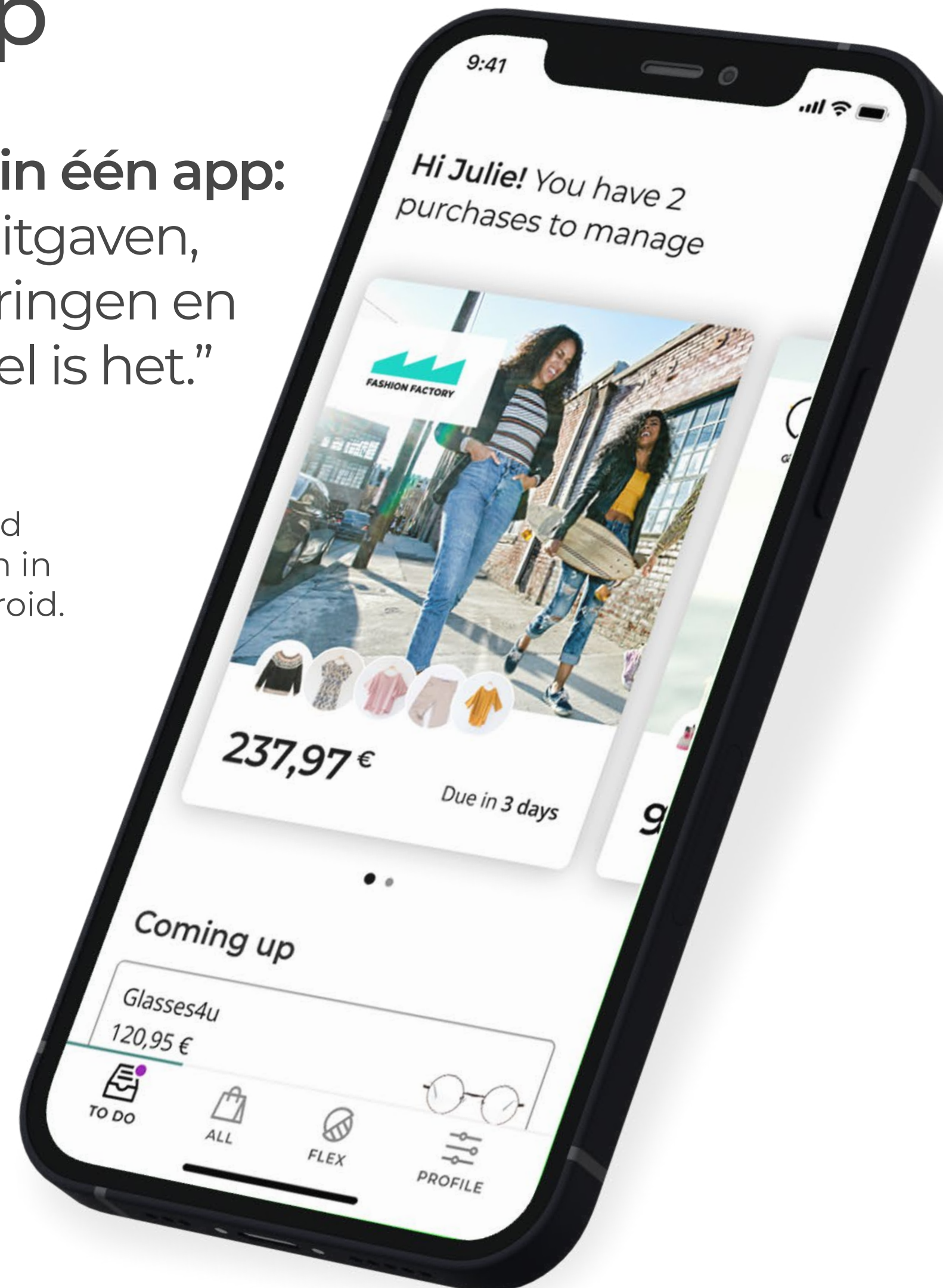


De AfterPay-app

“Al je AfterPay-aankopen in één app: krijg een overzicht van je uitgaven, ontvang betalingsherinneringen en betaal onderweg. Zo simpel is het.”

Consumenten in Nederland en Duitsland kunnen de services van AfterPay ervaren in onze gloednieuwe app voor iOS en Android.

AfterPay



Zo stellen wij voor de app aan jouw klanten te presenteren:

Alle uitgaven in één overzicht

Bekijk je bestellingen, artikelen en retouren per webshop. De app toont de betalingsinformatie en datums van al je bestellingen zodat je een duidelijk overzicht hebt van je uitgaven. Alles op één plek en geen verrassingen.

Handige betalingsherinneringen

De app laat je weten wanneer er een betalingsdatum nadert. Zo blijf jij georganiseerd! Geen notificaties? Ontspan, leun achterover en geniet van je aankopen.

Betaal onderweg

Bespaar tijd! Betaal snel in de app, waar je ook bent. Nu even geen goed moment? Of doe je een grotere aankoop? Geen stress! Met de app kun je ook betalingsdata pauzeren of betalingen in kleinere delen opsplitsen. Zo weet jij - en je portemonnee - altijd precies waar je aan toe bent!

SHOP NOW, PAY LATER.

AfterPay lets you shop now and pay later, at a moment that suits you better.

A new way to shop! No hidden fees, no surprises.

Simple, easy and quick.

HOW IT WORKS



Browse online

Pick the items you want to buy, add them to your shopping bag and go to check out.



Choose AfterPay

Select AfterPay as your payment method. You'll recognize it by the dark green logo icon saying 'AfterPay'.



Pay later

Receive your order at home and pay in 14 days. Or select flexible payment options like Pause, FLEX or Split in MyAfterPay.

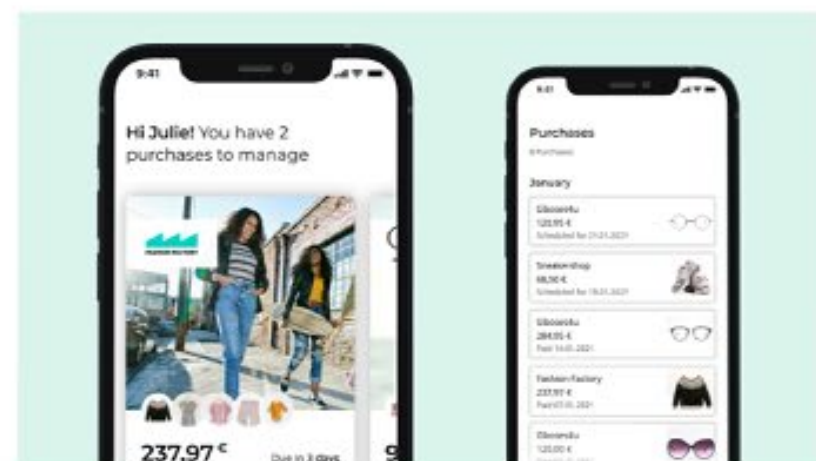
Get the AfterPay app

All your AfterPay purchases in one app! No ads, no distractions.

Simply get an overview of your expenses, receive helpful payment reminders and manage payments on-the-go.

One green button does it all.

DOWNLOAD THE APP iOS and ANDROID LINKS



AfterPay op jouw website

Informeer jouw klanten over de beschikbaarheid van AfterPay en hoe het werkt: het aantal conversies zal toenemen. De beschikbaarheid van AfterPay trekt ook nieuwe klanten naar je webshop. Daarom raden we aan om op je website een pagina over AfterPay en onze betaaldiensten te maken.

Een voorbeeld van deze pagina is beschikbaar in onze Merchant Toolbox. Je bent vrij om dit voorbeeld op uw eigen website te gebruiken.

Download
Voorbeeld webpagina



AfterPay in jouw checkout

De benaming van AfterPay's diensten in jouw checkout hebben impact op de conversie en verschillen per land. Wij stellen voor het volgende te gebruiken:

Duitsland

RECHNUNG

Erst probieren, dann bezahlen.

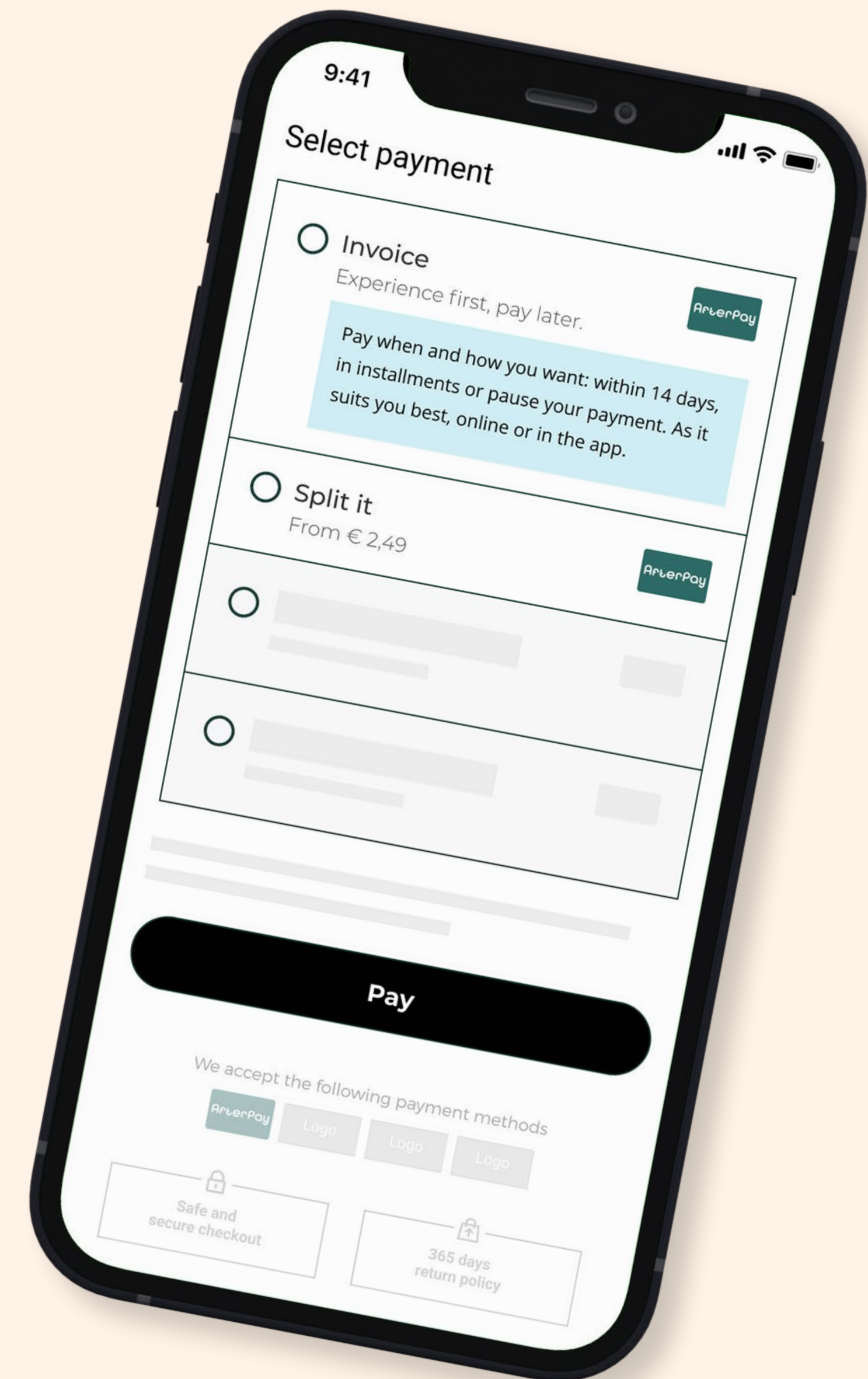
Nederland

Achteraf Betalen

Shop nu, betaal later.

De AfterPay checkout iconen zijn beschikbaar in onze Merchant Toolbox.

Download
Checkout logo's

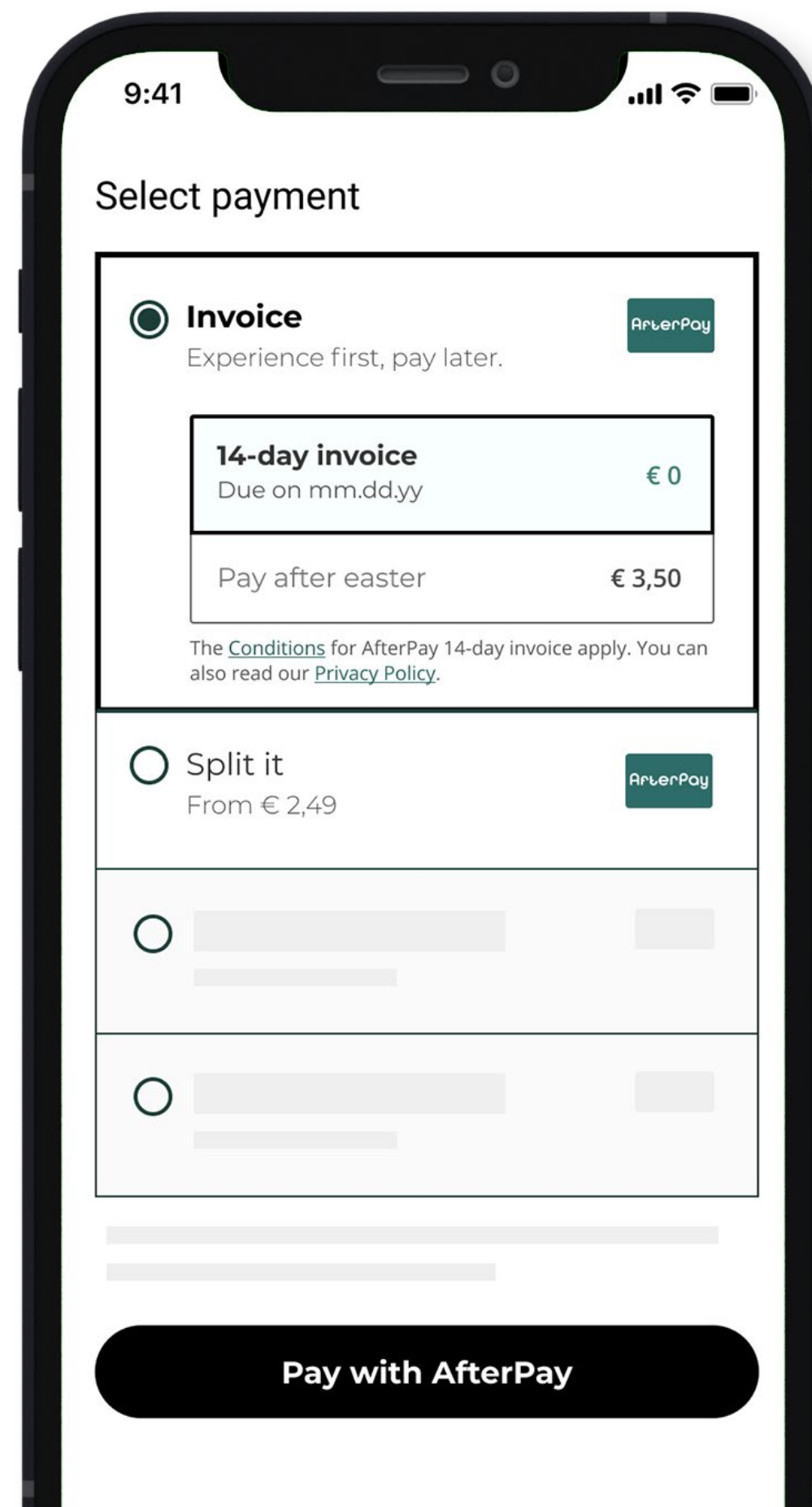


AfterPay in jouw checkout

14-Daagse Factuur

De meest voorkomende betalingstermijn bij AfterPay: betaal binnen 14 dagen na ontvangst van een aankoop. Dit geeft het winkelend publiek de tijd om de goederen te ervaren voordat ze betalen. Het volledige aankoopbedrag dient betaald te zijn op de vervaldag.

Dit is een voorbeeld van hoe de 14-Daagse Factuur wordt gepresenteerd bij het afrekenen. Het getoonde ontwerp wordt aanbevolen voor landen waar een sofinummer (SSN) wordt gebruikt voor betalingen. (SSN) is used for payments.

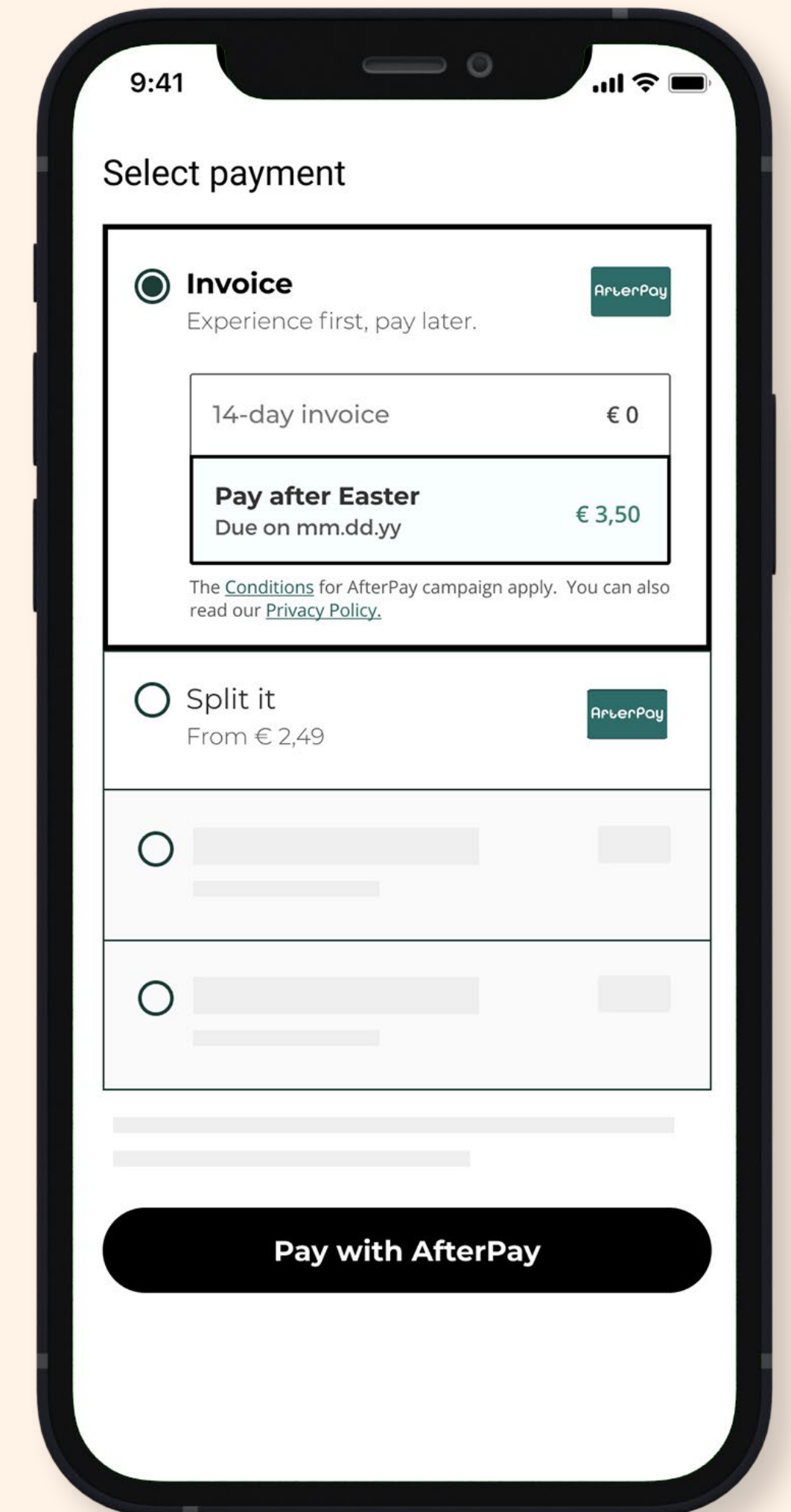


Campagnefactuur

Tijdens piekverkopen, zoals Black Friday, Kerstmis of Pasen, kunnen verkopers de Campagnefactuur gebruiken. Hiermee kunnen shoppers een betalingstermijn verlengen. AfterPay biedt standaard campagnes aan, afhankelijk van het seizoen. Merchants kunnen ook specifieke campagnes opzetten door middel van aparte overeenkomsten.

Er zijn twee verschillende soorten campagnes:

1. Campagnes met een vaste vervaldatum, meestal gebruikt tijdens piekverkopen.
2. Campagnes met een andere overeengekomen betalingstermijn.



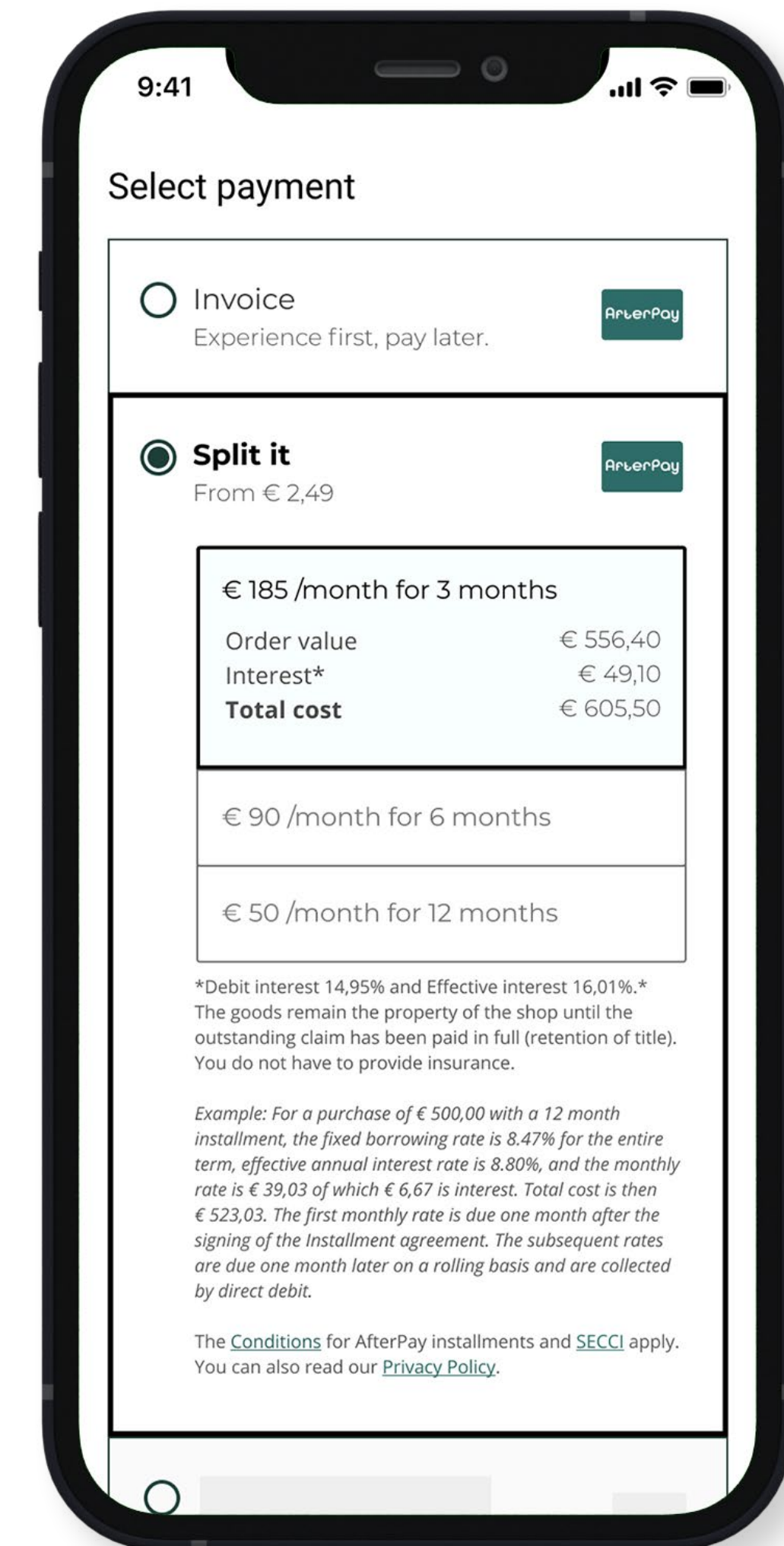
AfterPay in jouw checkout

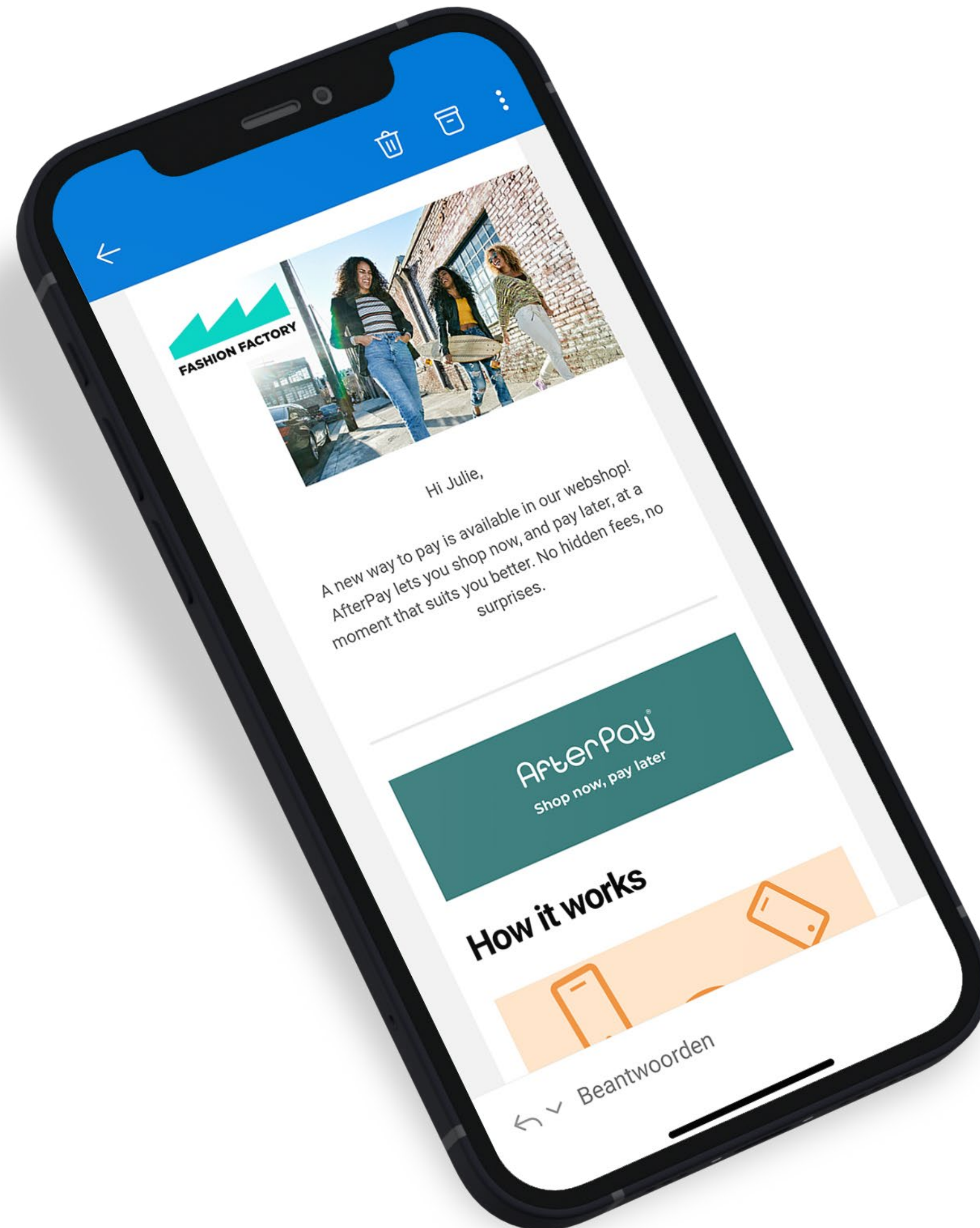
Vaste Termijnen

AfterPay biedt vaste afbetalingsregelingen met vooraf bepaalde looptijden van 3, 6, 8, 12, 24 of 36 maanden. Eerder betalingsgedrag en kredietscore bepalen welke van deze opties kunnen worden aangeboden. Het maandelijks te betalen bedrag in een plan met vaste termijn is hetzelfde gedurende de gehele termijn.

Opmerking: gedeeltelijke betalingsopties worden beschouwd als consumenten-kredietproducten, daarom zijn er wettelijke en nalevingsregels die moeten worden nageleefd. **Regelgeving vereist om altijd een betalingsvoorbeeld weer te geven dat shoppers laat zien wat de rente, servicekosten en totale kosten zouden kunnen zijn.** Deze informatie wordt opgehaald via de AfterPay API.

Beschikbaar voor consumenten in Duitsland en Oostenrijk.





Consumenten laten zien hoe ze kunnen overstappen op AfterPay

Jouw klanten willen weten wanneer AfterPay beschikbaar is in jouw webshop. Daarnaast moeten ze te weten komen hoe hoe gemakkelijk het is om over te schakelen van eerder gekozen betaalmethoden naar het voortaan betalen van hun aankopen met AfterPay.

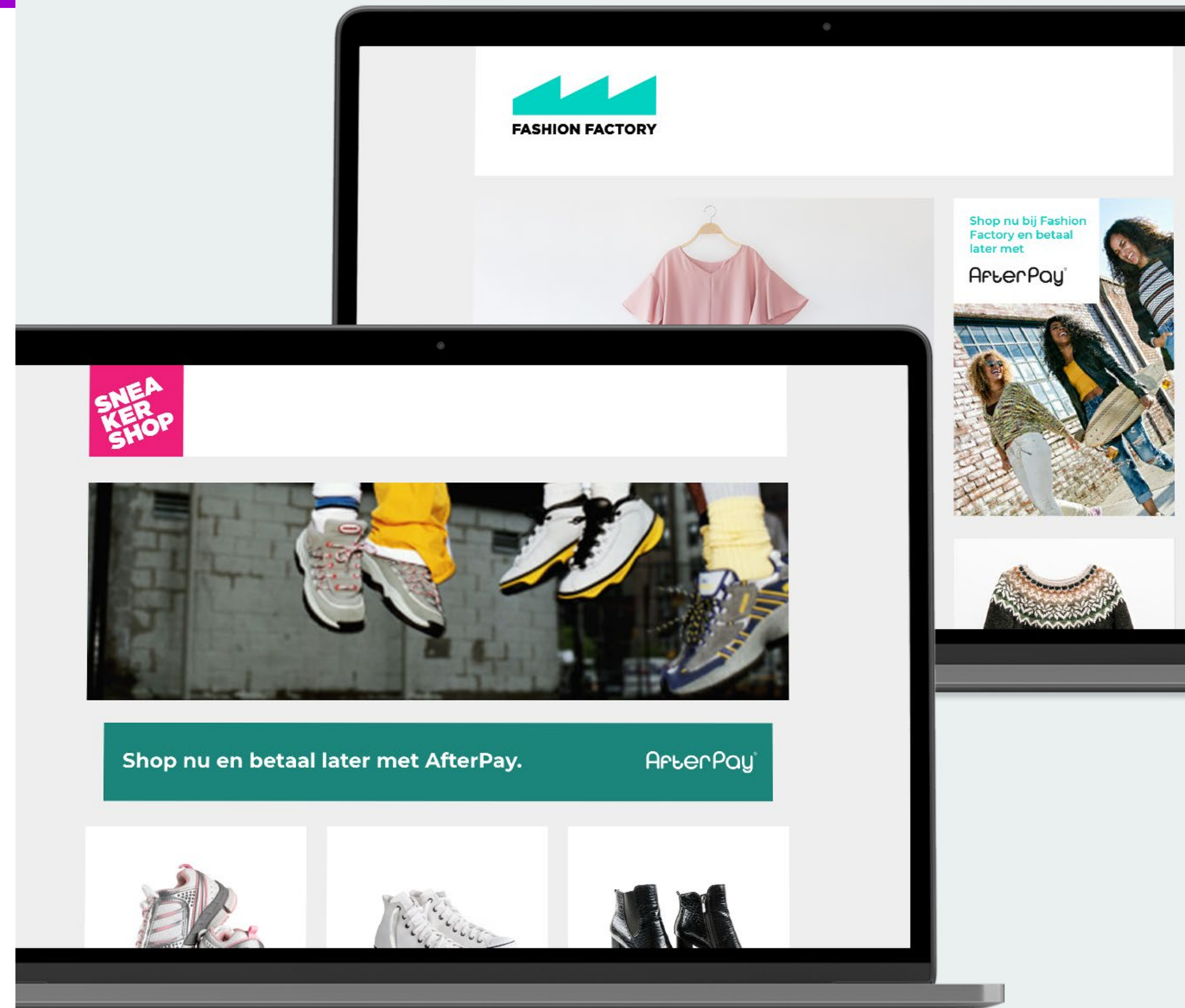
De beste praktijk leert dat een simpele e-mail voldoende is. Een voorbeeld is beschikbaar in onze Merchant Toolbox. U bent vrij om dit voorbeeld te gebruiken in een e-mail naar uw klanten.

Download
E-mail



Banners

Breng AfterPay onder de aandacht als beschikbare betaalmethode door banners te plaatsen op je website. Het zal nieuwe klanten aantrekken en de conversie verhogen. Banners zijn beschikbaar in onze Merchant Toolbox - u kunt ze gratis gebruiken op uw eigen platforms.



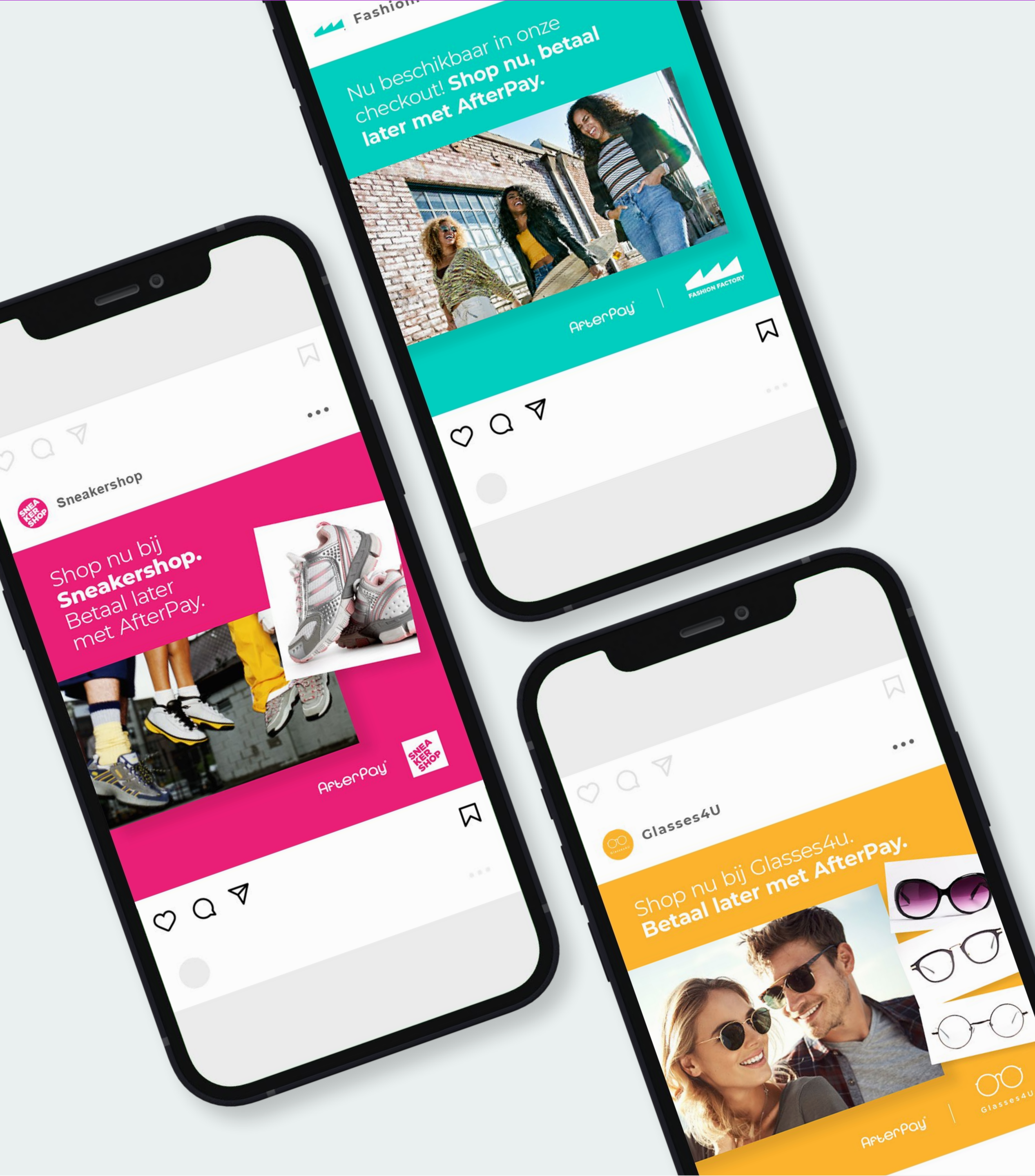
Social Media

Laat bestaande en toekomstige klanten weten dat AfterPay beschikbaar is in jouw webshop via Social Media posts. Zorg er altijd voor dat u de volgende elementen toevoegt:

- Een afbeelding met jouw en het AfterPay logo
- De slogan van AfterPay 'Shop nu, betaal later'
- Een omschrijving van de services van AfterPay die jouw webshop aanbiedt. Je vindt voorbeelden van hoe je deze services aan uw klanten beschrijft in de sectie 'Dit is AfterPay' in dit document.
- **#afterpay**

We raden je verder ook aan om Social Media posts te linken naar de AfterPay-pagina op jouw website die beschrijft hoe de services van AfterPay werken. Het is goed als je AfterPay tagt in posts door middel van tags en vermeldingen:

@afterpay
@afterpay.deutschland
@afterpay.osterreich
@afterpay.norge



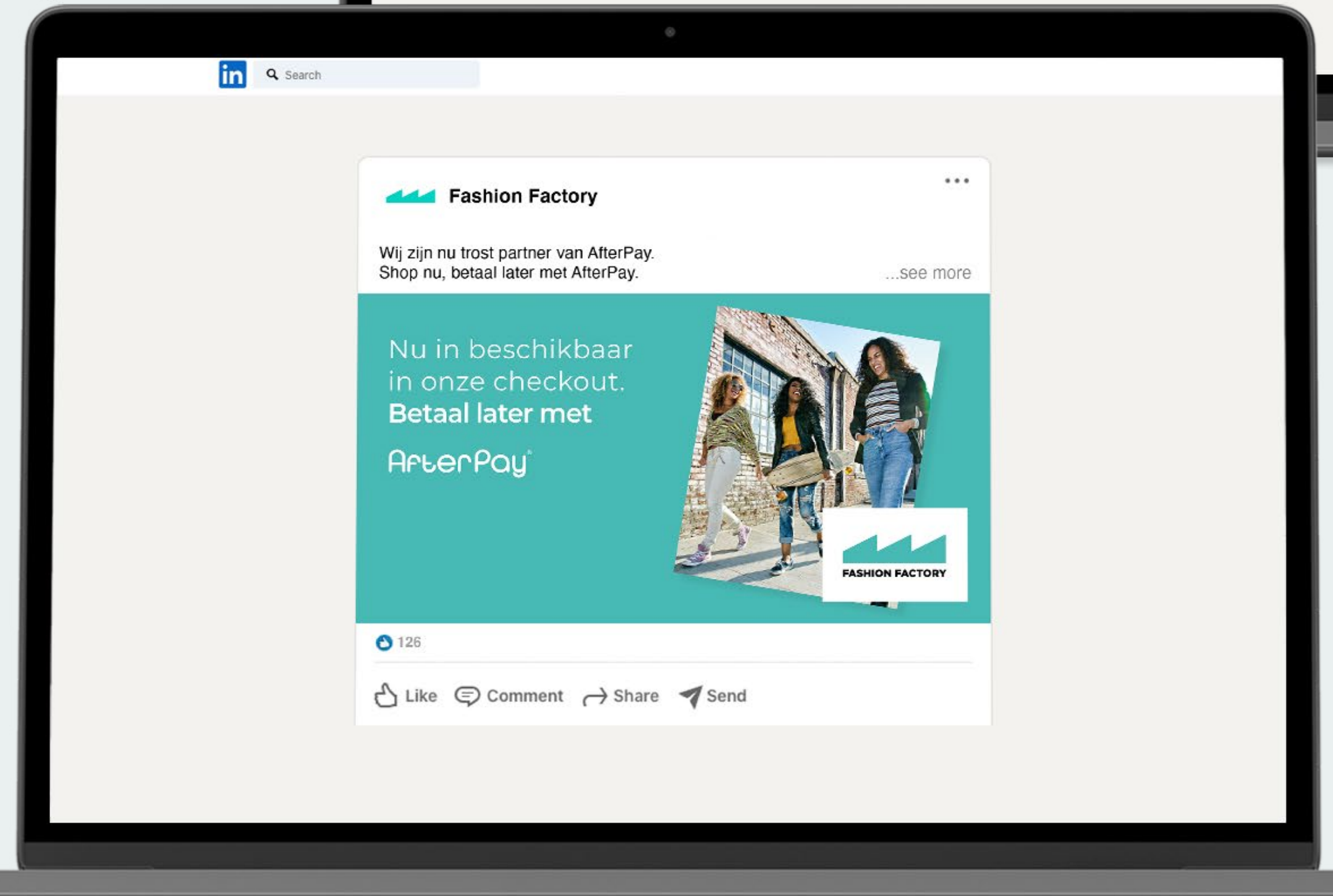
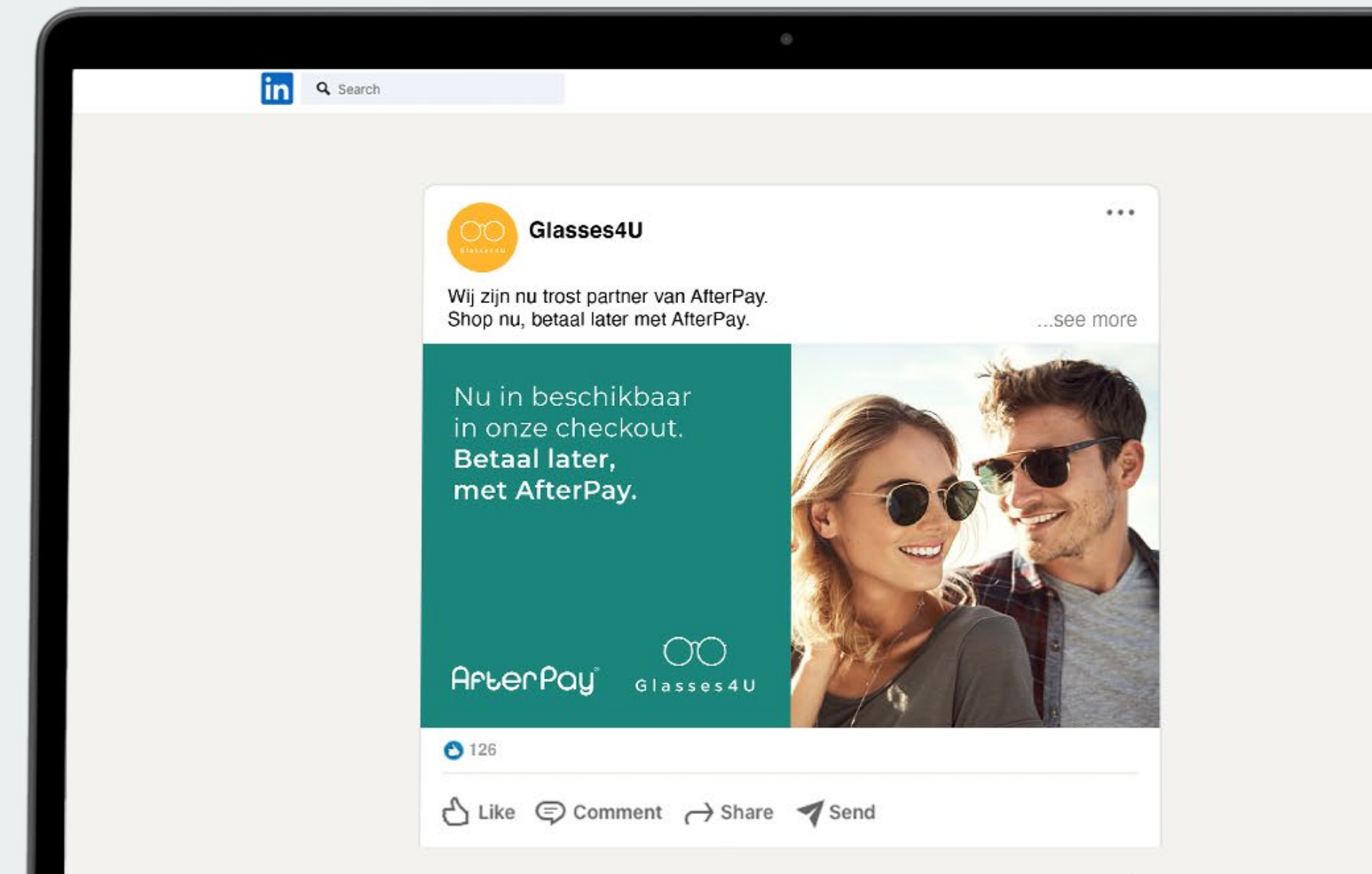
LinkedIn

Laat zakelijke relaties weten dat wij samenwerken op LinkedIn.

- Een afbeelding met jouw en de AfterPay logo's
- De services van AfterPay die u aanbiedt en op welke markten
- De behoeften van de consument waaraan u zult voldoen door de services van AfterPay aan te bieden
- **#afterpay**
- **#afterpaypartner**

We raden aan om LinkedIn-berichten te koppelen aan de AfterPay-pagina op je website die beschrijft hoe de services van AfterPay werken. Het is goed als je AfterPay tagt in posts door middel van tags en vermeldingen:

@AfterPay - Arvato Financial Solutions



Veelgestelde vragen voor jouw klanten

1.

Hoe gebruik ik AfterPay?

Voeg je favoriete items toe aan je winkelmandje, ga naar afrekenen en kies AfterPay als betaalmethode. Je hoeft slechts enkele gegevens in te vullen om je bestelling te plaatsen. Daarna is het tijd om je bestelling thuis te ontvangen en binnen 14 dagen te betalen.

2.

Hoe kan ik mijn facturen van AfterPay betalen?

Je kunt je facturen van AfterPay betalen in MyAfterPay en in de app. AfterPay accepteert de betaalmethode; iDeal in Nederland.

3.

Hoe werken flexibele betalingen?

Flexibele betalingen zijn eenvoudig te beheren in MyAfterPay of in de AfterPay APP. Log in, ga naar je bestelling en kies de flexibele betaalloptie die het beste werkt: pauzeer de betaaldatum, voeg deze toe aan je AfterPay FLEX of splits deze op in kleinere gelijke delen.

4.

Wat is AfterPay FLEX?

FLEX is nieuwste flexibele betaalloptie van AfterPay: voeg meerdere aankopen toe aan je AfterPay account en betaal het openstaande bedrag in kleine maandelijkse termijnen waaravv je zelf de hoogte bepaalt. Online shoppen is nog nooit zo makkelijk geweest!

5.

Hoe kan ik artikelen retourneren?

Retourneer artikelen gewoon via de normale webshop procedure. Je kunt AfterPay laten weten dat je een artikel retourneert in MyAfterPay en de APP. De betalingsdatum wordt vervolgens gepauzeerd totdat je retour is verwerkt.

6.

Met wie kan ik contact opnemen als ik vragen heb over mijn AfterPay-betalingen of restituties?

Neem contact op met AfterPay als je een vraag hebt over je betaling of restitutie van AfterPay.

Veelgestelde vragen voor merchants

1.

Hoe bepaalt AfterPay of consumenten met AfterPay kunnen betalen?

AfterPay beoordeelt consumenten op basis van hun kredietscore en eerder betaalgedrag. Indien geaccepteerd, kunnen klanten in jouw webshop betalen met AfterPay. Eerder (bekend) koopgedrag bepaalt het beperkte bedrag waarvoor consumenten kunnen winkelen. Het 'acceptatiepercentage' wordt onderling afgesproken tussen een merchant en AfterPay.

2.

Kunnen we snel details aanpassen voor bestellingen van consumenten? Zoals het onderbreken van een bestelling of het wijzigen van een e-mailadres?

Elke merchant heeft toegang tot de Business Partner Console waarin veel aanpassingen kunnen worden gedaan. Afhankelijk van platform en PSP kunnen er verschillende bewerkingen op bestellingen worden aangebracht.

3.

Kunnen we toegang krijgen tot (maatwerk) rapporten en evaluaties?

AfterPay helpt graag met het verkrijgen van allerlei waardevolle inzichten.

4.

Hoe en wanneer ontvangen we uitbetalingen voor alle bestellingen van AfterPay?

Voor alle bestellingen van AfterPay ontvang je altijd een uitbetaling, ongeacht of een consument heeft betaald of niet. De methode en frequentie van uitbetalingen kunnen worden aangepast.

5.

Met wie kunnen we contact opnemen bij vragen of technische problemen?

Ons ondersteuningsteam staat altijd klaar om te helpen. Neem contact met hen op via support@afterpay.nl

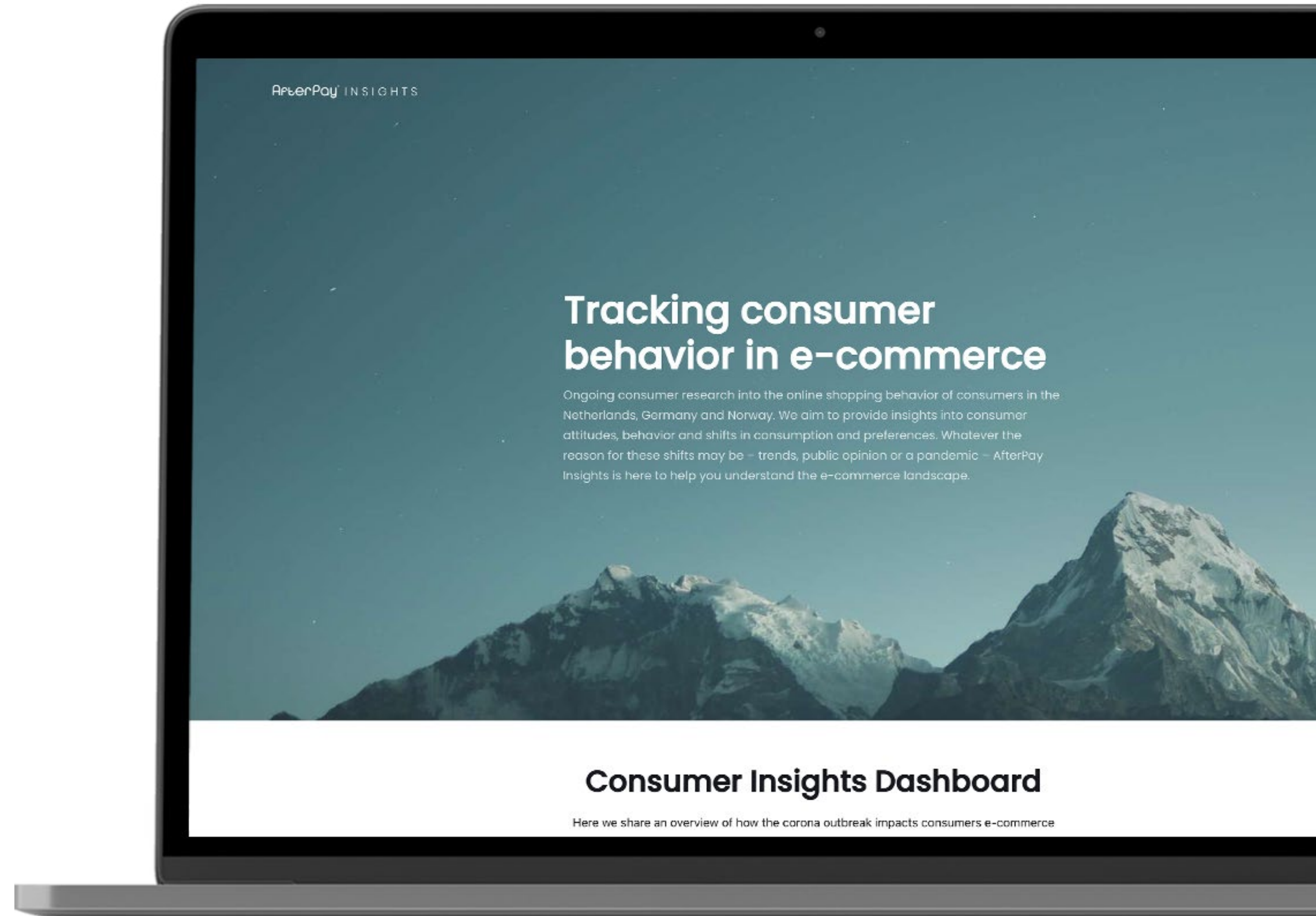
AfterPay I N S I G H T S

AfterPay Insights, het e-commerce onderzoeksplatform van AfterPay, ondervraagt consumenten in Nederland, Duitsland en Noorwegen. Onze database bevat inmiddels gegevens van 72.000 consumenten en groeit elke maand.

Met onze gegevens hopen we onze merchants een beter begrip te geven van consumentengedrag en -attitudes, evenals de redenen achter verschuivingen in consumptie en voorkeuren. Wat de reden voor deze verschuivingen ook mag zijn - trends, publieke opinie of een pandemie zoals COVID-19 - AfterPay Insights is er om jou te helpen het e-commercelandschap beter te begrijpen.

Onze bevindingen, analyses, branchebenchmarks, maandelijkse vooruitzichten en meer worden regelmatig op onze blog geplaatst. Ga naar insights.afterpay.nl

Heb je e-commerce-gerelateerde vragen waarop u geen antwoord heeft? AfterPay Insights kan misschien helpen. Stuur een e-mail met jouw vragen naar insights@afterpay.nl.





We zijn blij en
trots om met
jou te werken!

Heb je vragen?
We staan altijd klaar om te helpen.

Neem contact op met
support@afterpay.nl

AfterPay®