Comprendre une relance de paiement

Pourquoi je reçois une relance ?

Si une facture dépasse son échéance sans que nous ayons enregistré de paiement, notre système envoie automatiquement des relances :

- 1ère relance - rappel amiable par email
- 2ème relance - rappel avec mention du délai dépassé
- 3ème relance - dernière relance avant procédure de recouvrement

J'ai déjà payé

Si vous avez effectué un paiement récemment, il peut y avoir un délai de traitement de 2 à 5 jours ouvrés (notamment pour les virements et chèques). Si le croisement avec une relance se produit, vous pouvez l'ignorer.

Pour accélérer le rapprochement, envoyez-nous votre preuve de paiement (copie du virement, référence de transaction) à contact@aquatycia.fr.

Le montant ne correspond pas

Si vous constatez une erreur sur le montant facturé, contactez-nous au 01 77 75 54 00. Nous vérifierons et émettrons un avoir si nécessaire.

Les 3 niveaux de relance Aquatycia

Notre processus de relance respecte un calendrier précis conçu pour vous laisser le temps de régulariser votre situation :

- 1ère relance (J+30) - Email de rappel amiable avec rappel du montant et du RIB. Aucune pénalité à ce stade.
- 2ème relance (J+45) - Email avec mention du retard de paiement. Rappel que des pénalités légales peuvent s'appliquer (taux BCE + 10 points selon L.441-10 du Code de commerce).
- 3ème relance (J+60) - Mise en demeure - Courrier ou email recommandé avec délai de réponse de 8 jours. Passé ce délai, le dossier peut être transmis à notre service contentieux.

Comment contester une relance ?

Si vous recevez une relance et estimez qu'elle n'est pas fondée, vous disposez de plusieurs recours :

- Rassemblez votre preuve de paiement (virement : confirmation bancaire, carte : relevé de transaction)
- Contactez notre service facturation au 01 77 75 54 00 ou à contact@aquatycia.fr
- Indiquez le numéro de facture et le numéro de transaction lors de votre prise de contact
- Le délai de traitement d'une contestation est de 5 jours ouvrés

Demander un avoir

Si la facture est erronée (mauvaise quantité, prestation non réalisée, doublon de facturation), vous pouvez demander l'émission d'un avoir :

- ? Envoyez votre demande écrite à contact@aquatycia.fr en précisant le numéro de facture concerné et le motif
- ? Notre service comptable examine la demande sous 5 jours ouvrés
- ? L'avoir est émis et envoyé par email si la demande est acceptée

Mettre en place un échéancier de paiement

Vous traversez une difficulté ponctuelle ? Contactez-nous avant l'échéance ou dès la première relance. Nous pouvons étudier la mise en place d'un échéancier de paiement sur 2 à 3 mensualités, sans frais supplémentaires, sous réserve d'accord préalable écrit.

Conséquences d'un non-paiement

En l'absence de règlement après la 3ème relance :

- ? Suspension des nouvelles prestations jusqu'à régularisation
- ? Application des pénalités de retard légales (taux annuel BCE + 10 points)
- ? Indemnité forfaitaire de recouvrement de 40 ? par facture impayée
- ? Transmission du dossier à notre service contentieux ou à un cabinet de recouvrement partenaire

Paiement en ligne sécurisé

Pour régulariser rapidement, utilisez le lien de paiement sécurisé inclus dans chaque relance. Ce lien vous permet de payer par carte bancaire (Visa, Mastercard, CB) en quelques secondes via notre interface Sogecommerce (cryptage SSL, 3D Secure obligatoire).