Comprendre une relance de paiement

Pourquoi je reçois une relance ?

Lorsqu'une facture dépasse sa date d'échéance sans qu'un règlement ait été enregistré, nous vous adressons des rappels. Ils sont d'abord amiables, puis de plus en plus formels si la facture reste impayée et sans réponse. Une relance n'est pas un reproche : dans la majorité des cas, la facture n'est simplement pas arrivée à la bonne personne.

Le plus important est de nous répondre : dès que nous connaissons la raison du retard, nous pouvons la traiter.

Je n'ai jamais reçu cette facture

- ? Récupérez le duplicata tout de suite : espace client (www.aqy.fr), rubrique Factures, ouvrez la facture puis Télécharger PDF. Sans accès à l'espace client, demandez-le en répondant à la relance ou à contact@aquatycia.fr.
- ? Faites corriger l'adresse d'envoi pour les prochaines factures : dans l'espace client, page Contacts par défaut, ajoutez l'adresse de votre service comptable dans la catégorie Comptabilité (le contact doit valider son adresse via le lien reçu par email). Vous pouvez aussi nous indiquer par email l'adresse à utiliser.
- ? Dites-nous quand le règlement interviendra : une date de paiement annoncée et tenue suffit à suspendre les rappels.

Si l'adresse postale ou la société facturée est erronée, voir « Modifier mon adresse de facturation ».

Il manque mon bon de commande ou mon numéro d'engagement

Si votre comptabilité bloque la facture faute de référence interne, signalez-le-nous sans attendre en indiquant le numéro de facture et la référence attendue : nous vous transmettons le détail permettant le rapprochement. Pour les commandes suivantes, communiquez cette référence dès la validation du devis. Voir « Faire figurer votre numéro de commande sur vos factures ».

J'ai déjà payé

Un virement ou un chèque demande un temps de traitement bancaire puis de rapprochement : il arrive qu'une relance croise votre paiement. Pour lever le doute, envoyez-nous votre justificatif de paiement (avis de virement avec la date, le montant et le libellé) à contact@aquatycia.fr. Pensez à indiquer le numéro de facture dans vos libellés de virement.

Je ne suis pas d'accord avec la facture

Écrivez-nous avant l'échéance ou dès la première relance, en précisant le motif (montant, prestation, doublon supposé, entité facturée). Tant que nous n'avons pas connaissance d'un désaccord, les rappels se poursuivent. La procédure figure dans « Contestation de facture - procédure complète » ; les cas courants sont traités dans « J'ai un problème avec ma facture - les solutions ».

J'ai une difficulté de trésorerie

Contactez-nous dès la première relance : nous pouvons convenir avec vous d'une date ou d'un calendrier de règlement, confirmé par écrit. Un engagement pris et respecté suspend les rappels.

Que se passe-t-il si la facture reste impayée ?

En l'absence de règlement et de réponse, les rappels deviennent formels, jusqu'à la mise en demeure. Nos conditions générales de vente prévoient alors des pénalités de retard et une indemnité forfaitaire de recouvrement ; de nouvelles prestations peuvent être suspendues et le dossier peut être transmis à notre service contentieux. Un simple contact de votre part permet presque toujours d'éviter d'en arriver là.

Régler rapidement

Par carte bancaire depuis la rubrique Factures de l'espace client ou depuis le lien de paiement présent dans nos emails, ou par virement en indiquant le numéro de facture. Voir « Régler une facture : moyens de paiement et RIB ».

Besoin d'aide ?

contact@aquatycia.fr ? 01 77 75 54 00. Indiquez le numéro de facture figurant sur la relance.