

Le règlement de vos factures

Chez Aquatycia, la relation de confiance passe aussi par une facturation claire et un règlement dans les délais convenus. Cette page explique notre fonctionnement en matière de paiement et, surtout, l'esprit dans lequel nous accompagnons nos clients ? y compris ceux qui rencontrent une difficulté ponctuelle.

Des conditions de règlement claires

Les modalités et délais de paiement figurent sur chaque facture et dans nos conditions générales. Nous mettons à votre disposition plusieurs moyens de paiement simples : virement bancaire, prélèvement SEPA (sur mandat) et carte bancaire via notre portail sécurisé. Notre objectif est que régler une facture soit la chose la plus facile possible.

Une difficulté de paiement ? Parlons-en.

Le dialogue d'abord, toujours. Si vous anticipez ou rencontrez une difficulté pour régler une facture, contactez-nous sans attendre. Dans la très grande majorité des cas, nous trouvons ensemble une solution amiable : échéancier, ajustement de calendrier, clarification d'un point de facturation. Une difficulté annoncée est toujours mieux traitée qu'un silence.

Pour nous contacter : contact@aquatycia.fr ou 01 77 75 54 00. Vous pouvez aussi annoncer une date de règlement depuis votre espace client : cela nous permet d'adapter notre suivi.

En cas de facture contestée

Si vous estimez qu'une facture comporte une erreur, signalez-le-nous : une contestation de bonne foi suspend le suivi de la facture concernée le temps que nous l'examinions ensemble. Nous corrigeons volontiers ce qui doit l'être.

Notre engagement, dans les deux sens

Nous nous engageons sur la qualité et la traçabilité de nos prestations, accréditées COFRAC. En retour, le règlement des prestations réalisées est dû. Nous l'assumons avec constance :

Une créance n'est jamais abandonnée. Nous privilégions systématiquement la voie amiable et le dialogue. Mais une prestation réalisée doit être payée : tant qu'une facture demeure impayée, elle reste suivie, et nous mettons en ?uvre, avec détermination et dans le strict respect du droit, l'ensemble des moyens nécessaires à son recouvrement ? jusqu'à son terme. Régler à temps, ou nous parler en cas de difficulté, est toujours la voie la plus simple et la moins coûteuse pour tout le monde.

Questions fréquentes

J'ai reçu une relance alors que j'ai payé.

Les délais bancaires et de traitement peuvent se croiser avec nos envois. Vérifiez la date de votre règlement ; s'il

est récent, il sera rapproché sous peu. En cas de doute, contactez-nous avec votre référence de paiement, nous vérifions immédiatement.

Puis-je obtenir un délai supplémentaire ?

Cela se discute. Contactez-nous en amont de l'échéance : un échéancier raisonnable est presque toujours possible lorsqu'il est demandé de bonne foi et tenu.

Que se passe-t-il si je ne paie pas ?

Nous reprenons contact avec vous, par plusieurs canaux, pour trouver une solution. À défaut de règlement ou de dialogue, le dossier suit son cours selon les voies prévues par la loi. Le plus simple reste de nous parler.