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 des moyens de paiement simples : virement bancaire et carte bancaire via notre portail sécurisé. Notre objectif est que régler une facture soit la chose la plus facile possible.

Paiement à la commande ou sur présentation de facture

Selon votre devis ou votre contrat, l'une de ces conditions s'applique :

- ? Paiement à la commande : vous réglez avant l'intervention. Votre facture est alors disponible dans votre espace client dès l'enregistrement du règlement.
- ? Paiement sur présentation de facture : l'intervention a lieu normalement, la facture vous est adressée et son règlement est attendu dès réception. Le rapport est produit normalement ; son accès en ligne s'ouvre dès que la facture est réglée. Si vous avez payé et que l'accès reste fermé, écrivez-nous avec votre référence de paiement : nous vérifions immédiatement.
- ? Délai convenu (par exemple 30 ou 45 jours) : la date d'échéance figure sur la facture.

Lorsque vous validez un devis en ligne sans payer immédiatement, la mention « paiement à la commande » peut être remplacée par « paiement sur présentation de facture » : le règlement est alors attendu à réception de la facture.

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. Le lien présent dans nos messages de relance vous permet aussi de régler par carte, de nous écrire ou de demander un échéancier.

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. En retour, le règlement des prestations réalisées est dû. 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, dans le strict respect du droit, les moyens nécessaires à son recouvrement. 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.

Je ne retrouve pas ma facture.

Elle est disponible dans votre espace client, rubrique Factures, y compris lorsqu'elle est établie à l'enregistrement de votre règlement sans email d'accompagnement.

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.

Besoin d'aide ?

contact@aquatycia.fr ? 01 77 75 54 00.