Que faire après une relance de paiement

Vous avez reçu une relance : par où commencer ?

Recevoir une relance de paiement n'est pas nécessairement le signe d'une situation critique : il peut s'agir d'une facture qui n'est pas parvenue au bon service, d'une référence manquante ou d'un simple décalage. Ce guide vous indique quoi faire selon votre cas. Dans tous les cas, répondez-nous : une relance sans réponse est suivie d'une autre, plus formelle.

Étape 1 ? Retrouver la facture concernée

- ? Relevez le numéro de facture indiqué dans la relance.
- ? Connectez-vous à votre espace client sur www.aqy.fr, rubrique Factures. Les compteurs « À payer » et « En retard » affichent les factures concernées.
- ? Ouvrez la facture et cliquez sur Télécharger PDF pour obtenir un duplicata à transmettre à votre comptabilité.

Vous n'avez pas d'accès ? Répondez à la relance ou écrivez à contact@aquatycia.fr : nous vous renvoyons la facture.

Étape 2 ? Identifier votre situation

Votre situation | Ce que nous attendons de vous La facture n'était jamais arrivée | Téléchargez le duplicata, indiquez-nous la bonne adresse d'envoi et la date de règlement prévue Votre comptabilité attend un bon de commande ou un numéro d'engagement | Communiquez-nous la référence attendue avec le numéro de facture Le paiement est déjà parti | Envoyez l'avis de virement (date, montant, libellé) Vous contestez tout ou partie de la facture | Écrivez-nous le motif, pièces à l'appui, et réglez la partie non contestée Difficulté de trésorerie | Proposez-nous une date ou un calendrier de règlement

La facture n'arrive pas au bon service

Pour que les prochaines factures parviennent directement à votre comptabilité :

- ? dans l'espace client, page Contacts par défaut, ajoutez l'adresse email de votre service comptable dans la catégorie Comptabilité ; le contact reçoit un email et doit valider son adresse pour être pris en compte ;
- ? ou communiquez-nous cette adresse par email ;
- ? si c'est l'adresse postale ou l'entité facturée qui est en cause, voir « Modifier mon adresse de facturation » ;
- ? si vos factures doivent être déposées sur une plateforme de dématérialisation, voir « Facturation électronique et plateformes de dématérialisation ».

Une référence manque sur la facture

Bon de commande, ordre de service, numéro d'engagement : sans cette référence, certaines comptabilités ne peuvent pas mettre la facture en paiement. Signalez-le-nous dès réception de la relance ; nous vous

transmettons le détail permettant le rapprochement. La facture émise, elle, reste inchangée (document comptable définitif). Voir « Faire figurer votre numéro de commande sur vos factures ».

Contester une facture

Si vous estimez que la facture comporte une erreur (prix différent du devis accepté, prestation facturée deux fois, prestation non réalisée, erreur de site), écrivez à contact@aquatycia.fr en indiquant le numéro de facture, le motif et les justificatifs (devis signé, bon de commande). Si l'erreur est confirmée, nous établissons un avoir et, le cas échéant, une facture rectificative.

Important : une contestation ne suspend pas l'obligation de régler la partie non contestée. La procédure complète figure dans « Contestation de facture - procédure complète ». Pour une intervention réalisée partiellement, voir « Intervention partielle : facturation et réalisation des analyses manquantes ».

Demander un délai ou un échéancier

Faites votre demande le plus tôt possible, par écrit, avec une proposition précise (montants et dates). L'accord vous est confirmé par email. Un calendrier accepté et respecté suspend les rappels ; s'il n'est pas tenu, les relances reprennent.

Régler la facture

- ? Carte bancaire : depuis la facture dans l'espace client, ou depuis le lien de paiement de nos emails.
- ? Virement : coordonnées bancaires sur la facture ; indiquez le numéro de facture en libellé.
- ? Prélèvement : sur mandat, à mettre en place avec notre comptabilité.

Détails dans « Régler une facture : moyens de paiement et RIB ».

Si la relance reste sans suite

Les rappels sont gradués : d'abord amiables, puis formels, jusqu'à la mise en demeure. À défaut de règlement ou d'accord, nos conditions générales de vente prévoient des pénalités de retard et une indemnité forfaitaire de recouvrement ; les nouvelles prestations peuvent être suspendues et le dossier transmis à notre service contentieux. Nous préférons toujours une solution amiable : contactez-nous.

Besoin d'aide ?

contact@aquatycia.fr ? 01 77 75 54 00. Objet conseillé : « Facture n° ? ? [votre société] ».