

# Que faire après une relance de paiement

## Que faire après avoir reçu une relance de paiement

Recevoir une relance de paiement n'est pas nécessairement le signe d'une situation critique - il peut s'agir d'un simple décalage de trésorerie, d'une facture égarée ou d'un désaccord sur une prestation. Ce guide vous explique les étapes à suivre selon votre situation.

## Les 3 niveaux de relance chez Aquatycia

### Niveau 1 - Rappel courtois (J+10 après échéance)

Un email de rappel automatique vous est envoyé 10 jours après la date d'échéance de votre facture. Ce rappel est informatif et n'implique aucune pénalité. Vous avez encore 15 jours pour régulariser la situation.

Que faire ?

- ? Vérifier que votre comptabilité a bien reçu la facture
- ? Vérifier la disponibilité des fonds sur le compte concerné
- ? Procéder au paiement en ligne via l'espace client ou par virement

### Niveau 2 - Relance formelle (J+25 après échéance)

Un second email plus formel est envoyé, mentionnant la possibilité d'application des pénalités de retard conformément aux conditions générales de vente (taux légal majoré de 8 points, indemnité forfaitaire de 40? pour frais de recouvrement).

Que faire ?

- ? Contacter notre service comptabilité au 01 77 75 54 00 (option 2) pour expliquer la situation
- ? Proposer un échéancier si la totalité ne peut pas être réglée immédiatement
- ? Contester la facture si vous estimez qu'elle est erronée (voir section dédiée)

### Niveau 3 - Mise en demeure (J+45 après échéance)

Une lettre de mise en demeure est envoyée par courrier recommandé avec accusé de réception. À ce stade :

- ? Les pénalités de retard sont calculées
- ? Nos prestations peuvent être temporairement suspendues en attente de régularisation
- ? Sans réponse sous 8 jours, le dossier est transmis à notre service contentieux

Que faire d'urgence ? Appelez le 01 77 75 54 00 immédiatement pour trouver une solution amiable.

## Contester une facture

Si vous pensez que la facture est erronée, vous avez le droit de la contester. Motifs recevables :

- ? Erreur dans le prix facturé (différent du devis accepté)
- ? Double facturation

- ? Prestation non réalisée ou partiellement réalisée
- ? Erreur dans la désignation du site ou de la prestation

Procédure de contestation :

- ? Envoyez un email à [contact@aquatycia.fr](mailto:contact@aquatycia.fr) avec le sujet : Contestation facture n°FACT-XXXX
- ? Joignez les justificatifs (devis signé, bon de commande, etc.)
- ? Notre équipe répond sous 5 jours ouvrés
- ? En cas de bien-fondé : émission d'un avoir et d'une facture rectificative

Important : la contestation ne suspend pas automatiquement l'obligation de paiement. Si vous êtes certain de l'erreur, payez la partie non contestée en attendant le traitement.

## Demander un avoir

Un avoir peut être émis dans les cas suivants :

- ? Prestation non conforme à votre commande
- ? Intervention annulée après facturation
- ? Remise commerciale accordée en compensation

L'avoir est déduit de votre prochaine facture ou remboursé par virement sous 30 jours.

## Mettre en place un échéancier

Aquatycia peut accorder des délais de paiement dans des situations difficiles. Votre demande doit être :

- ? Formulée avant la troisième relance
- ? Accompagnée d'un plan de paiement précis (montants et dates)
- ? Signée par un responsable habilité de votre société

L'échéancier est accordé par notre direction financière et confirmé par email. Le non-respect d'une échéance entraîne la résiliation immédiate de l'accord.

## Paiement en ligne

Réglez directement sur votre espace client [mobi.aqy.fr](http://mobi.aqy.fr) :

- ? Carte bancaire (Visa, Mastercard) via notre partenaire Sogecommerce (paiement 3D Secure)
- ? Virement SEPA : coordonnées bancaires disponibles sur chaque facture
- ? Prélèvement automatique : contactez-nous pour mettre en place un mandat SEPA

## Conséquences du non-paiement

Délai | Conséquence J+10 | Email de rappel - aucune pénalité J+25 | Relance formelle - pénalités calculées J+45 | Mise en demeure - suspension possible J+60 | Contentieux - frais supplémentaires

## Contact

Service comptabilité : 01 77 75 54 00 (option 2) Email : [contact@aquatycia.fr](mailto:contact@aquatycia.fr) Objet email recommandé :

Règlement facture n°XXXX - [Votre société]