

Foire aux questions sur la facturation

Animaux de compagnie

Nous apprécions et valorisons votre clientèle. Afin de faciliter le mode de paiement, nous avons créé une toute nouvelle documentation sur la facturation. Les réponses aux questions les plus fréquemment posées concernant cette documentation et la facturation sont présentées ci-dessous en deux sections. La première porte sur le relevé de compte; la deuxième sur la facture. Si par contre vous ne trouvez pas les réponses à vos questions ci-dessous, veuillez communiquer avec le Service à la clientèle d'IDEXX au **1 866 683-2551**.

Questions et réponses concernant le relevé de compte

1. Pourquoi le relevé de compte comporte-t-il deux sections : un sommaire regroupé et un relevé comme tel?

La section sur le sommaire regroupé permet aux clients d'avoir un aperçu de toutes leurs factures et de les payer en un seul versement, tandis que la section sur le relevé fournit des détails sur chacune des transactions réalisées pendant le mois. Ce dernier comprend les soldes, les paiements effectués, les crédits et les nouvelles factures. Vous continuerez donc de recevoir vos factures mensuelles des Laboratoires de Références IDEXX et du service de consultations en télémédecine IDEXX.

2. Pourquoi la politique de vente a-t-elle changé?

Nous avons modifié notre politique de vente dans le but de simplifier la facturation à nos clients, notamment pour leur permettre de régler toutes leurs transactions en un seul paiement. Conformément à cette nouvelle politique, tous les paiements dus à IDEXX doivent être effectués avant le 25^e jour de chaque mois, sans égard au moment où a eu lieu l'achat pendant le mois précédent.

3. Le paiement que j'ai effectué le mois précédent n'est pas indiqué sur mon relevé de compte. Que dois-je faire?

Il se peut qu'IDEXX n'ait pas reçu et affiché votre paiement avant d'imprimer votre nouveau relevé de compte mensuel. Si vous êtes certain d'avoir payé votre facture, ne vous souciez pas; le paiement sera clairement indiqué sur votre prochain relevé mensuel. Si vous avez des questions concernant votre facture, veuillez communiquer avec le Service de facturation d'IDEXX au **1 866 683-2551**.

4. Puis-je recevoir mon relevé de compte par courriel ou par télécopieur plutôt que par la poste?

Oui, vous pouvez choisir le mode d'envoi de votre relevé de compte et de vos factures en vous rendant sur www.idexx.com/statementform et en suivant les instructions qui vous seront données. Vos factures et votre relevé mensuel vous seront envoyés par la méthode que vous aurez choisie.

5. Si je possède plus d'une clinique, est-ce que l'ensemble de toutes les transactions du mois seront indiquées sur le relevé regroupé?

Chaque clinique est habituellement traitée comme une entité distincte avec un numéro de compte unique. Cependant, si vos cliniques exercent leurs activités et passent leurs commandes en fonction d'un seul compte, toutes les transactions de ces cliniques figureront sur un seul relevé regroupé.

6. Puis-je payer automatiquement ma facture chaque mois?

Oui, IDEXX offre un mode de paiement automatisé où le montant dû sera automatiquement porté à votre carte de crédit chaque mois. Vous n'aurez jamais à vous inquiéter de faire des paiements en retard et vous recevrez pour vos dossiers un relevé de compte où figureront toutes vos transactions mensuelles. Si vous avez des questions concernant un paiement, notre Service à la clientèle peut vous offrir l'assistance sur la facturation. Pour configurer le paiement automatisé, communiquez avec le Service à la clientèle d'IDEXX au 1 866 683-2551. Vous devez compléter et retourner par la poste ou par télécopieur un formulaire de configuration.

7. Les services visés par le paiement automatisé figurent-ils sur les documents de facturation mensuels?

Oui, ces transactions figureront dans les nouveaux frais et dans les paiements du relevé de compte mensuel, ainsi que dans le sommaire regroupé.

Questions et réponses concernant la facture**1. Vais-je recevoir une facture pour chaque commande passée?**

Oui, une facture sera créée pour chaque commande. Cependant, toutes les factures émises la même journée destinées à une seule adresse de livraison seront expédiées dans la même enveloppe. Vous recevrez ainsi moins de courrier de la part d'IDEXX, mais chaque enveloppe contiendra un plus grand nombre d'items.

2. La facture indiquera-t-elle les crédits, notamment les paiements par carte de crédit, ainsi que les autres crédits et les réductions?

La nouvelle facture comprendra les acomptes, les articles prépayés et les Points IDEXX, le Club SNAP, ou les crédits de location. Si vous avez choisi de payer pour votre commande par carte de crédit, la facture indiquera que vous n'avez aucun solde à verser. Par conséquent, la facture que vous recevrez indiquera avec plus de précision le solde pour les articles qui y figurent.

3. Quel est le solde final?

Le solde à payer figurant sur la facture correspond au montant total de tous les articles achetés et imputés à la facture, auquel s'ajoutent les taxes et autres frais exigibles, notamment la livraison; les acomptes ou les crédits pour les Points IDEXX, le Club SNAP, ou les autres réductions accordées par IDEXX sont soustraits de ce montant. Il s'agit du montant que vous devez payer pour régler entièrement votre facture.

4. Qu'est-ce que le paiement automatisé et à quel moment est-il porté à ma carte de crédit?

Le paiement automatisé est un paiement porté à une carte de crédit, configuré à titre de paiement périodique pour les factures d'IDEXX. Ce paiement est porté à la carte de crédit indiqué par le client au cours des dix premiers jours du mois.

5. Comment puis-je m'inscrire au paiement automatisé?

Le paiement automatisé impute automatiquement chaque mois à votre carte de crédit le montant dû. Vous n'aurez jamais à vous inquiéter de faire des paiements à temps et vous recevrez pour vos dossiers un relevé de compte où figureront toutes vos transactions mensuelles. Si vous avez des questions concernant un paiement, veuillez contacter le Service à la clientèle. Pour configurer le paiement automatisé, communiquez avec le Soutien à la clientèle d'IDEXX au **1 866 683-2551**. Vous devez remplir et retourner par la poste ou par télécopieur un formulaire de configuration.

6. Où dois-je envoyer mon paiement?

L'adresse de paiement est imprimée sur la section Paiement de la facture. Il suffit d'insérer cette section dans l'enveloppe de retour de sorte que l'adresse apparaisse dans la fenêtre. Si vous avez perdu la section Paiement de la facture, visitez la page Web sur l'assistance à la facturation ou communiquez avec le Service à la clientèle d'IDEXX au **1 866 683-2551**. Assurez-vous d'inscrire clairement votre numéro de compte sur votre paiement.

7. La facture comportera-t-elle l'adresse de facturation et l'adresse de livraison?

Oui, si votre adresse de facturation est différente de l'adresse de livraison, les deux figureront sur la nouvelle facture.

8. La description figurant sur la facture identifiera-t-elle exactement le produit commandé?

La description des produits commandés figurera sur la facture et sera uniforme pour tous les produits et services achetés d'IDEXX.

9. La facture pour le Canada sera-t-elle en dollars canadiens?

Toutes les factures destinées au Canada seront en dollars canadiens (\$ CA). Les factures en dollars canadiens (\$ CA) ne peuvent pas être payées en dollars américains (\$ US). Pour toute question relative à notre politique de paiement, veuillez communiquer avec le Service à la clientèle d'IDEXX au numéro inscrit sur votre facture.

10. Puis-je recevoir la facture autrement que par la poste?

Oui, vous pouvez choisir de recevoir votre facture par courriel ou par télécopieur. Pour sélectionner la méthode d'envoi souhaitée, rendez-vous sur idexx.com/statementform et fournissez les renseignements demandés. Si vous sélectionnez le courriel, un courriel d'authentification vous sera envoyé. Votre choix de cette méthode s'appliquera dès que vous aurez cliqué sur le lien indiqué dans le courriel d'authentification. Si vous choisissez de recevoir vos factures par télécopieur, elles vous seront envoyées le jour ouvrable suivant. Pour le moment, les factures mensuelles des Laboratoires de Référence IDEXX et du service de consultations en télémédecine IDEXX sont uniquement envoyées par le service postal des États-Unis. D'autres méthodes d'envoi de ces factures devraient être offertes plus tard en 2016.

11. Quelles modes de paiement acceptez-vous?

Pour les commandes placées aux États-Unis, IDEXX accepte les chèques d'entreprise et les chèques personnels, les cartes de crédit MasterCard®, VISA® et American Express®, ainsi que les virements électroniques. Pour les commandes passées au Canada, les chèques d'entreprise et les chèques personnels ainsi que les cartes de crédit MasterCard® et VISA® sont acceptés. Par contre, nous n'acceptons pas de paiement en argent par la poste.

12. Quelle est la politique de vente?

La politique de vente figurant sur votre facture ou celles que vous avez acceptée de recevoir par courriel ou télécopieur régissent votre transaction avec IDEXX. Consultez la politique de vente afin d'en savoir plus. Pour toutes questions sur notre politique générale, veuillez communiquer avec le Service à la clientèle d'IDEXX au numéro inscrit sur votre facture ou sur la page du Service de soutien d'IDEXX.

13. En tant que vétérinaire; comment puis-je savoir ce que j'ai payé au moyen des points IDEXX?

Les crédits correspondant aux points du programme de points IDEXX que vous avez échangés sont indiqués sur chaque facture. IDEXX fournit aussi un relevé trimestriel uniquement pour ce programme.

14. Dois-je payer la taxe de vente sur les items commandés chez IDEXX?

Il faut tenir compte de nombreux facteurs pour déterminer si un achat est assujéti à la taxe de vente. Il se peut qu'IDEXX soit obligé de percevoir la taxe de vente sur votre achat pour se conformer aux lois certaines provinces ou certains états américains où IDEXX exerce ses activités. Toutefois, il se pourrait que vos achats ne soient pas taxables si vous nous fournissez un certificat d'exemption de taxe valable ou, selon les lois de votre province, certains produits et services sont non taxables.

15. Qu'est-ce qu'une CEP?

L'acronyme CEP signifie une « Convention d'entretien prolongé », soit une entente d'entretien pour tous les instruments IDEXX. Les frais liés au CEP sont facturés à l'avance chaque trimestre et couvrent les trois mois suivant la date de facturation. Ils peuvent également être facturés à l'avance chaque mois auxquels ils couvrent les 30 jours suivant la date de facturation. Les dates de l'entente et de la période de couverture sont indiquées dans la section Description de la facture.

16. Puis-je payer qu'une partie du montant facturé?

Le total de la facture correspond au montant de vos obligations envers IDEXX. Si vous avez des questions concernant une facture ou un item, veuillez communiquer avec le service à la clientèle d'IDEXX au numéro inscrit sur la facture.

17. Pourquoi la facture comporte-t-elle un si grand nombre d'entités différentes?

En raison que de nombreuses unités fonctionnelles qui entreposent et expédient les produits IDEXX à partir de divers emplacements, il est possible que différentes entreprises IDEXX figurent sur les factures. Votre nouvelle facture comportera uniquement les coordonnées des entreprises IDEXX responsables des produits que vous avez commandés.