

Foire aux questions sur la facturation

Bétail et volaille, solutions d'analyse de l'eau et tests des produits laitiers

Nous apprécions et valorisons votre clientèle. En utilisant les commentaires de nos clients, nous avons mis au point une nouvelle facture qui est plus explicite et précise de façon que vos transactions vous soient présentées avec une plus grande exactitude. Vous trouverez ci-dessous des réponses aux questions les plus fréquemment posées sur la facturation d'IDEXX, et plus particulièrement sur la nouvelle facture. Si par contre vous ne trouvez pas la réponse à votre question, veuillez communiquer avec le Service à la clientèle d'IDEXX au numéro inscrit sur votre 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 et 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 paiements par carte de crédit?

Si vous avez choisi de payer pour votre commande par carte de crédit, la facture indiquera que vous n'avez aucun solde à verser.

3. Quel est le solde final?

Le solde à payer figurant sur la facture correspond au montant total de tous les items achetés et imputés à cette facture, auquel s'ajoutent les taxes et autres frais exigibles, notamment la livraison et la manutention. 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 indiquée par le client au cours des 10 premiers jours du mois.

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

Veuillez communiquer avec le Service à la clientèle d'IDEXX à l'un des numéros suivants :

Bétail et volaille	1 800 548-9997
Solutions d'analyse de l'eau	1 800 321-0207
Tests des produits laitiers	1 800 321-0207

6. Comment puis-je communiquer avec IDEXX?

Veuillez communiquer avec le Service à la clientèle d'IDEXX à l'un des numéros suivants :

Bétail et volaille	1 800 548-9997
Solutions d'analyse de l'eau	1 800 321-0207
Tests des produits laitiers	1 800 321-0207

7. 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 numéro indiqué sur votre facture. Assurez-vous d'inscrire clairement votre numéro de compte sur votre paiement.

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

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

9. La facture du client situé au Canada sera-t-elle en dollars canadiens? Puis-je payer en dollars américains?

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/invoiceform 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.

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 celle que vous avez acceptée de recevoir par courriel ou télécopieur régissent votre transaction avec IDEXX. La politique de vente est normalisée pour les secteurs de Bétail et volaille, les solutions d'analyse de l'eau et les tests des produits laitiers d'IDEXX. Si vous avez des questions au sujet de la politique, veuillez communiquer avec le Service à la clientèle d'IDEXX au numéro inscrit sur votre facture ou celui qui se trouve sur la page Assistance à la facturation.

13. 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 de certaines provinces ou certains états américains où IDEXX exerce ses activités. 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.

14. 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.