

<b>Facturation</b>	<b>Où se trouvent mes détails de facturation ?</b>	La section « Invoices » (Factures) du Lely portal affiche toutes vos factures Horizon ainsi que leurs détails.
<b>Facturation</b>	<b>Quels sont les modes de paiement proposés ?</b>	Les modes de paiement acceptés sont le prélèvement automatique et le paiement par carte de paiement/crédit. Le mode de prélèvement automatique utilisé et pris en charge en Europe s'effectue via IBAN ou SEPA. Le mode de prélèvement automatique en Amérique du Nord s'effectue via ACH.
<b>Facturation</b>	<b>Pourquoi Lely utilise-t-elle le paiement automatique (par prélèvement ou carte de paiement/crédit) comme options de paiement ?</b>	<p>Une fois que les clients sont habitués au prélèvement automatique, ils souhaitent rarement revenir en arrière.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si l'on se base sur l'expérience de plusieurs industries telles que les télécoms, les services publics (électricité, eau, etc.) et les prestataires TV, il apparaît clairement que les clients préfèrent la facturation automatisée à long terme.</li> <li>• L'impression de « perdre le contrôle » ou la « réticence » est la plupart du temps causée par une méconnaissance ou la peur de l'inconnu.</li> <li>• La réticence des clients tend à disparaître complètement une fois qu'ils constatent : <ul style="list-style-type: none"> <li>- que les factures leur parviennent régulièrement et qu'elles sont faciles à trouver en ligne ;</li> <li>- qu'en cas de problèmes, les paiements peuvent être annulés d'un simple clic jusqu'à huit semaines après avoir été effectués ;</li> <li>- et qu'il est plus compliqué d'avoir à se rappeler qu'il faut payer chaque mois en l'espace de deux semaines.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Facturation</b>	<b>Le paiement par prélèvement automatique ou par carte de paiement/crédit est-il sécurisé ?</b>	Lorsque les clients donnent leur accord pour le prélèvement automatique, ils conservent le droit de le retirer, ce qui signifie qu'ils ont le droit d'annuler un paiement. Souvent, cela s'effectue simplement, via une application bancaire. D'un seul clic, le paiement est annulé et l'argent est immédiatement crédité sur le compte bancaire du client. Sans aucune question. Les clients peuvent immédiatement annuler des paiements à tout moment si Lely a fait une erreur. Pour les cartes bancaires SEPA (Single European Payment Area - Espace unique européen de paiement en euros), les clients de n'importe quelle banque ont le droit d'annuler un paiement par prélèvement automatique jusqu'à huit semaines après le paiement. Pour ACH (Amérique du Nord), ce délai est de 90 jours. D'un simple clic sur votre application bancaire, l'argent est renvoyé sur votre compte. Sans aucune question. Cette garantie est plus forte que celle que vous avez lorsque vous effectuez des paiements bancaires normaux, dont l'avis de paiement n'est que de deux semaines.
<b>Facturation</b>	<b>Est-il possible de payer manuellement ?</b>	Il n'est actuellement pas possible de payer manuellement. Lely est à la recherche d'une solution pour pouvoir proposer également des options de paiement manuel à l'avenir. Ces options devraient être disponibles au quatrième trimestre 2021.
<b>Facturation</b>	<b>Le paiement mensuel du pack auquel je suis abonné(e) inclut-il l'utilisation sur toutes les plates-formes ?</b>	Il n'est effectué qu'un seul paiement par mois. Si vous êtes abonné(e) au pack Lely Horizon Control ou Advance, cela couvre également l'utilisation des appareils mobiles.
<b>Portail et profil</b>	<b>Le Lely portal s'adresse-t-il à tous les clients qui utilisent Lely Horizon ?</b>	Tous les clients Lely qui utilisent le système de gestion Lely Horizon et qui sont facturés directement par Lely peuvent utiliser <a href="http://www.lelyportal.com">www.lelyportal.com</a> . Si vous n'utilisez pas encore Lely Horizon ou si vous n'êtes pas encore un(e) client(e) de Lely, nous serions ravis de vous accueillir comme tel(le). En tant qu'éleveur, contactez votre Lely Center pour y avoir accès.
<b>Portail et profil</b>	<b>Puis-je accéder à Horizon et au Lely portal depuis n'importe quel appareil en ligne ?</b>	Oui. Horizon et le Lely portal (via un navigateur Web) peuvent être utilisés depuis n'importe quel appareil en ligne. Horizon peut être utilisé sur un appareil en ligne uniquement si vous êtes abonné(e) à « Control » ou à « Advance ».
<b>Portail et profil</b>	<b>Comment obtenir les informations de connexion correctes ?</b>	Pour se connecter via <a href="http://www.lelyportal.com">www.lelyportal.com</a> , vous devez avoir votre numéro de client et un code d'enregistrement personnel. Ces informations vous seront fournies par votre Lely Center. En tant que nouveaux clients : pour vous connecter à Horizon, vous devrez créer des informations de connexion Horizon spécifiques. En tant que clients existants : pour vous connecter à Horizon, vous pouvez utiliser vos informations de connexion T4C existantes.
<b>Portail et profil</b>	<b>J'ai une nouvelle adresse e-mail, mais je souhaite conserver mon mot de passe existant. Puis-je le faire dans le Lely portal ?</b>	Oui, c'est possible. Vous pouvez modifier votre adresse e-mail et d'autres données personnelles sur <a href="http://www.lelyportal.com">www.lelyportal.com</a> .
<b>Portail et profil</b>	<b>Lorsque je me connecte dans le Lely portal, un message d'erreur apparaît. Que faire ?</b>	Si un message d'erreur apparaît lors de la connexion, cela peut vouloir dire que vous avez saisi par erreur une combinaison de nom d'utilisateur et de mot de passe incorrecte (ou que vous avez peut-être fait une faute d'orthographe ou mal utilisé les minuscules et les majuscules). Il vous sera demandé – et vous aurez l'opportunité – de réessayer. Si le message d'erreur persiste, contactez votre Lely Center.
<b>Portail et profil</b>	<b>Malgré plusieurs tentatives, je ne parviens pas à me connecter dans le Lely portal ; que faire ?</b>	Si le système ne reconnaît pas la combinaison de nom d'utilisateur et de mot de passe que vous avez saisie, un message d'erreur apparaîtra. Il vous sera demandé – et vous aurez l'opportunité – de réessayer. Si vous ne parvenez toujours pas à vous connecter, nous vous demandons de bien vouloir contacter votre Lely Center.
<b>Portail et profil</b>	<b>Si je suis connecté(e) sur <a href="http://www.lelyportal.com">www.lelyportal.com</a> pendant une longue période, mais que je n'effectue aucune transaction, au bout d'un moment, je dois me reconnecter. Pourquoi ?</b>	Pour des raisons de sécurité. Vous serez ramené(e) à l'écran de connexion où vous pourrez vous reconnecter.
<b>Portail et profil</b>	<b>Comment activer le Lely portal ?</b>	Pour activer le Lely portal, vous devez avoir votre numéro de client et un code d'enregistrement personnel. Votre Lely Center vous les fournira.
<b>Portail et profil</b>	<b>Comment demander un compte pour le Lely portal ?</b>	Votre Lely Center vous fournira les informations nécessaires pour activer votre Lely portal si vous êtes un nouveau client ou un client existant qui souhaite migrer vers Lely Horizon. Si vous avez besoin des informations d'activation pour une autre raison (par ex., si vous les avez perdues), votre Lely Center peut demander de nouveaux codes d'activation auprès de Lely.
<b>Portail et profil</b>	<b>Puis-je activer Horizon dans le Lely portal ?</b>	Non. Le Lely portal est votre environnement personnel dans lequel vous pouvez gérer vos préférences et vos coordonnées bancaires.
<b>Portail et profil</b>	<b>Quelles sont les informations contenues dans mon « User profile » (Profil utilisateur) ?</b>	Nous avons besoin d'un certain nombre de données personnelles (comme votre nom, votre adresse et vos coordonnées bancaires) afin de pouvoir configurer correctement votre processus de commande. Vous pouvez afficher et actualiser ces informations via le bouton « User profile » (Profil utilisateur). Rassurez-vous : vos données personnelles et vos coordonnées bancaires sont entre de bonnes mains. Lely respecte rigoureusement toutes les consignes en matière de confidentialité et de sécurité.
<b>Portail et profil</b>	<b>Puis-je accéder directement au Lely portal lorsque j'utilise Horizon ?</b>	Non, ce n'est pas possible. Le Lely portal est une application complètement différente avec d'autres informations de connexion.
<b>Portail et profil</b>	<b>Si je souhaite changer de pack d'abonnement Horizon, est-il possible de voir les informations des autres packs d'abonnement dans le Lely portal ?</b>	Horizon est disponible en deux packs différents : Control et Advance. Pour les clients Lely existants, nous proposons également temporairement un pack de niveau d'entrée (Basic) offrant des fonctionnalités limitées. Vous pouvez comparer les fonctionnalités des différents packs sur <a href="https://communications.lely.com/horizon">https://communications.lely.com/horizon</a> pour vous aider à sélectionner la meilleure option pour votre exploitation.
<b>Portail et profil</b>	<b>Si je suis encore dans la période d'essai, puis-je changer de pack ?</b>	Oui, c'est possible. Vous pouvez le faire dans le Lely portal.
<b>Portail et profil</b>	<b>Après m'être enregistré(e) dans le Lely portal, quand mon T4C s'arrêtera-t-il de fonctionner ?</b>	Lors de la période d'essai gratuite, pour faciliter la transition, vous pouvez utiliser Horizon parallèlement à T4C. À la fin de la période d'essai gratuite, T4C sera désinstallé et vous pourrez continuer dans Horizon avec l'abonnement de votre choix. Bien sûr, nous vous enverrons également un e-mail quelques semaines avant la fin de la période d'essai gratuite afin que vous puissiez vous y préparer.
<b>Portail et profil</b>	<b>Est-ce que n'importe qui dans mon élevage peut se connecter dans le Lely portal ?</b>	Non. Seuls les abonnés qui ont complété et vérifié leur compte peuvent se connecter dans le Lely portal. Bien sûr, si vous le décidez, plusieurs personnes de l'élevage peuvent accéder au logiciel Horizon.