VRAGEN?
hello@helpper.be

Fiche d'information sur le processus de paiement et de rappel

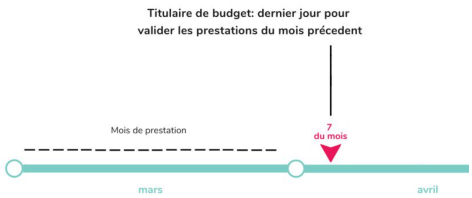
Chez Helpper, nous traitons automatiquement les services des assistants le 8 du mois en prélevant le montant par débit direct sur le numéro de compte du titulaire de budget. Une semaine plus tard, vers le 16 du mois, nous donnons l'ordre à la banque de payer les assistants.

Il peut arriver que l'encaissement automatique ne se fasse pas, par exemple en raison d'un décès qui bloque temporairement le numéro de compte ou en raison d'un solde insuffisant. Le paiement de l'assistant sera alors effectué plus tard que d'habitude. Nous prenons toujours contact avec le titulaire de budget (ou sa personne de contact) pour régler ce problème dans les plus brefs délais.

Vous trouverez ci-dessous un aperçu de notre processus de paiement et de rappel

1. Première invitation de paiement

La performance (approuvée) du mois est collectée par défaut le **8 du mois suivant**. Un titulaire de budget a encore jusqu'au 7 du mois pour vérifier ou contester les prestations du mois précédent. Voir l'exemple ci-dessous pour plus de clarification.



2. Deuxième invitation de paiement - premier rappel

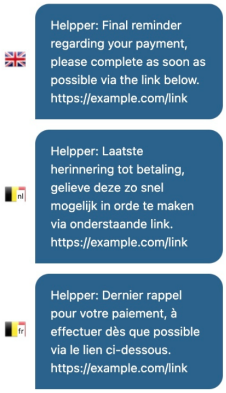
Si, après notre première invitation de paiement, nous recevons une notification de la banque indiquant que notre recouvrement n'a pas été effectué, nous envoyons au titulaire de budget (ou à la personne qui gère son profil) **un e-mail + un SMS** indiquant que nous représenterons une demande de paiement **endéans les sept jours.**

Helpper NV
Lange Gasthuisstraat 29-31 bus 14
2000 Antwerpen

hello@helpper.be
BE 0673.790.011

3. Troisième invitation de paiement - deuxième rappel

Après notre deuxième invitation de paiement, recevons-nous à nouveau une notification nous informant que ce recouvrement n'a pas eu lieu non plus ? Nous envoyons au titulaire de budget **un SMS + un e-mail final** contenant un lien de paiement permettant de nous transférer le montant. Le lien de paiement restera **valable pendant 7 jours.**



4. Lettre recommandée

Si le paiement n'est toujours pas effectué après la troisième et dernière demande de paiement, notre **procédure de retard de paiement** est engagée par une lettre recommandée + des frais administratifs de 25 euros, et un huissier de justice si nécessaire.

→ Question: Que se passe-t-il si un paiement ne peut être effectué à temps en raison, par exemple, d'un décès ou d'une hospitalisation ?

En cas de force majeure, nous examinerons de manière compréhensive avec le titulaire de budget, ou sa personne de contact, quand et comment le paiement peut être effectué.