

## **FAQ sur la facturation par SLSP pour les prestations payantes sur swisscovery**

Le lancement de swisscovery en décembre 2020 a également modifié la facturation des prestations payantes de notre bibliothèque. Vous recevrez désormais la facture directement de la part de SLSP, l'exploitante de swisscovery. Vous trouverez ici des réponses aux questions fréquemment posées.

### **Pourquoi est-ce que je reçois une facture de la part de SLSP?**

Vous avez eu recours ces derniers mois à des prestations payantes sur [www.swisscovery.slsp.ch](http://www.swisscovery.slsp.ch) et le cas échéant reçu des relances qui vous sont désormais facturées via SLSP. SLSP exploite la plateforme swisscovery pour le compte de 470 bibliothèques en Suisse et effectue la facturation en leur nom.

### **À quelle fréquence est-ce que je reçois une facture pour les prestations payantes sur swisscovery?**

La facturation par SLSP intervient sur une base mensuelle et se rapporte toujours aux prestations payantes auxquelles vous avez eu recours sur swisscovery deux mois auparavant (c.-à-d. en mai pour le mois de mars).

### **Comment payer ma facture?**

Veuillez utiliser la facture QR reçue par e-mail pour régler les frais. Vous pouvez payer la facture QR à l'aide de votre application de services bancaires mobiles ou par E-Banking. Le code QR contient toutes les informations requises pour le processus de paiement. En cas de saisie manuelle des données de paiement, veuillez noter que la mention du numéro de référence est impérative. Les paiements ne mentionnant pas le numéro de référence ne peuvent être affectés et font l'objet d'un remboursement. Votre facture demeure ainsi impayée.

### **Comment puis-je payer une facture QR si je ne dispose pas de services bancaires mobiles ou en ligne?**

Le code QR pour les services bancaires mobiles ou en ligne est une fonction supplémentaire proposée sur la facture. Cette dernière fonctionne cependant comme un bulletin de versement traditionnel. Elle comporte toutes les informations nécessaires au paiement, telles que le bénéficiaire, le compte, le numéro de référence, la devise, le montant, etc. La facture peut ainsi être réglée à l'aide des moyens de paiement que vous utilisiez jusqu'à présent. Si vous ne disposez pas de services bancaires mobiles ou en ligne, vous pouvez payer la facture au guichet d'une filiale de La Poste Suisse ou par ordre de paiement déposé dans une enveloppe à la banque.

## **Puis-je continuer à payer mes frais directement à la bibliothèque?**

Dans les bibliothèques où cela était possible jusqu'à présent, vous pourrez en règle générale continuer à payer vos frais directement sur place. Veuillez vous renseigner au préalable pour savoir si ce service est encore proposé. Les frais facturés par SLSP ne peuvent plus être réglés sur place et doivent être payés via la facture QR. Les bibliothèques ont uniquement accès à la plateforme des bibliothèques, mais non au système de facturation central de SLSP.

## **À qui m'adresser en cas d'erreur sur la facture?**

En cas de questions sur les différents postes de facture, veuillez vous adresser directement à la bibliothèque mentionnée sur la facture pour le poste correspondant. Les réclamations sont reçues par la bibliothèque responsable dans les 30 jours suivant l'envoi de la facture.

## **Pourquoi la facture mentionne-t-elle des prestations fournies par différentes bibliothèques?**

SLSP émet une facture groupée pour les prestations payantes des bibliothèques affiliées à swisscovery. La facture mentionne auprès de quelle bibliothèque la prestation correspondante a été obtenue. Il est néanmoins possible que certaines prestations des bibliothèques ne soient pas mentionnées sur la facture parce qu'elles ne font pas partie de swisscovery et/ou qu'elles sont facturées directement par les bibliothèques.

## **Quelles prestations de swisscovery sont payantes?**

Veuillez consulter la grille tarifaire sur [SLSP | Tarification swisscovery](#). Notez que les bibliothèques affiliées à swisscovery décident individuellement quelles prestations elles refacturent sur swisscovery aux clientes et aux clients des bibliothèques et à quelles conditions.

## **Mes coordonnées sont erronées. Comment les rectifier?**

Vous devez rectifier vos données personnelles (adresse postale, adresse e-mail pour l'envoi de la facture, etc.) directement dans votre compte SWITCH edu-ID. Les bibliothèques ne peuvent pas traiter vos données personnelles. La facture vous est envoyée par e-mail. L'adresse postale indiquée y figure. Vous pouvez la modifier sur la plateforme d'enregistrement. Vous pouvez choisir d'utiliser votre adresse professionnelle ou personnelle comme adresse postale privilégiée ([swisscovery – Gestion des cartes de bibliothèque](#)). Dans le cas d'un *compte institutionnel*, nous vous prions d'envoyer un e-mail à [swisscovery@slsp.ch](mailto:swisscovery@slsp.ch) puisque ces comptes ne sont pas administrés via un compte SWITCH edu-ID.



### Que se passe-t-il si je ne paie pas une facture?

Si SLSP ne reçoit pas de paiement de votre part à l'issue du délai de paiement, vous recevrez un rappel de paiement de la part de SLSP. En cas de non-observation de ce rappel de paiement, vous recevrez une dernière relance au bout de 30 jours. Si aucun paiement n'est effectué, la bibliothèque auprès de laquelle les frais ont été générés se réserve le droit de bloquer momentanément votre accès à swisscovery jusqu'à réception de votre paiement. Si vous ne pouvez régler le montant à payer dans les délais, veuillez vous adresser directement à la bibliothèque indiquée.

### J'ai trop payé ou payé deux fois. À qui dois-je m'adresser?

Veuillez vous adresser à la bibliothèque auprès de laquelle les frais ont été générés. Vous y obtiendrez un formulaire de remboursement pour trop-perçu. Pour des raisons de confidentialité, SLSP ne reçoit pas d'informations relatives aux comptes des payeurs. Des remboursements peuvent être effectués après réception et vérification des informations relatives à votre compte.

### Puis-je voir dans mon compte swisscovery un aperçu de mes prestations payantes ouvertes ou déjà réglées?

Vous pouvez consulter dans swisscovery les frais associés à votre compte sur **Mon compte > Amende + Frais**. Les frais mentionnés ici peuvent encore être payés directement à la bibliothèque (si tant est qu'elle propose ce service). **Les frais déjà facturés et payés n'y figurent plus** puisque ces frais ont été transmis au système de gestion financière de SLSP et qu'ils y sont traités.

### Comment payer ma facture depuis l'étranger?

SLSP préconise d'effectuer les virements en CHF. Le montant à payer est dû net en CHF. Les frais bancaires imputés aux paiements en provenance de l'étranger sont entièrement à votre charge. Pour que SLSP ou la bibliothèque reçoive la somme totale et qu'elle soit ainsi correctement créditée, il est nécessaire de reprendre exactement les indications figurant sur la facture. Si vous ne pouvez pas virer le montant en CHF, veuillez contacter la bibliothèque auprès de laquelle les frais ont été générés. SLSP recommande de payer les factures dans un bureau de La Poste suisse afin d'éviter les virements coûteux en provenance de l'étranger. Il est possible d'y régler une facture QR sans aucun problème.

### J'ai supprimé ma facture par inadvertance / je n'ai jamais reçu de facture. Comment puis-je recevoir une copie?

Veuillez envoyer un e-mail à l'adresse [swisscovery@slsp.ch](mailto:swisscovery@slsp.ch) avec vos coordonnées afin de recevoir une nouvelle facture. Assurez-vous au préalable que l'e-mail de facturation avec SLSP comme expéditeur ne se trouve pas dans votre dossier Spam.

