QUESTIONS ?
hello@helpper.be
03 361 39 30

Procedure en cas de retard de paiement

Chez Helpper, nous assurons un suivi fluide des paiements afin que les assistants soient rémunérés à temps. Voici les étapes que nous entreprenons en cas de non-paiement de la part du titulaire de budget, qu'il s'agisse d'une domiciliation ou d'un paiement en ligne.

Domiciliation

1. Première tentative

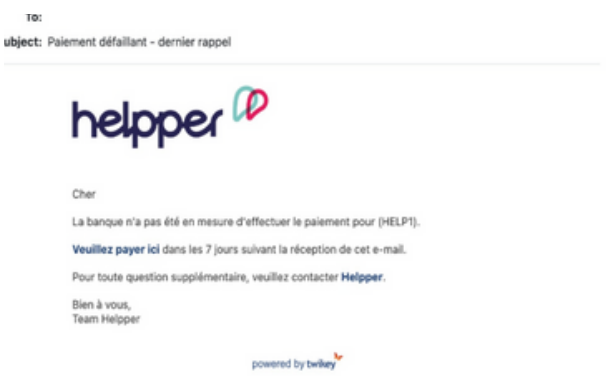
- Les prestations (approuvées) déjà effectuées sont prélevées le lundi suivant via un débit direct. Si le prélèvement est réussi, aucune action n'est requise

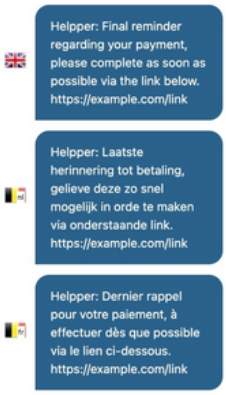
2. Deuxième tentative – Premier rappel

- En cas d'échec de la première tentative, le titulaire de budget reçoit **un e-mail et un SMS** l'informant que le paiement sera représenté dans **un délai de 7 jours**.

3. Troisième tentative – Deuxième rappel

- Si la deuxième tentative échoue également, le titulaire de budget reçoit **un dernier e-mail et un SMS** contenant **un lien de paiement** (valable 7 jours).





4. Lettre recommandée

- Si le paiement n'est pas effectué après la troisième tentative, nous entamons une procédure pour retard de paiement :
  - Le titulaire de budget reçoit **une lettre recommandée** avec des **frais administratifs de 25 €**.
  - Si nécessaire, nous faisons appel à **un huissier de justice.**

Paiement en ligne

1. Comment fonctionne un paiement en ligne

- Les prestations (approuvées) déjà effectuées sont traitées, comme pour le prélèvement automatique, le lundi suivant. Le titulaire de budget reçoit un e-mail contenant **un lien de paiement valable pendant 15 jours.**

2. Que se passe-t-il si le lien de paiement expire ?

- Nous contactons le titulaire de budget pour effectuer le transfert du montant.
- Si nous ne recevons pas le paiement dans le délai convenu, nous lançons une procédure pour retard de paiement :
  - Le titulaire de budget reçoit une lettre recommandée avec des frais administratifs de 25 €.
  - Si nécessaire, nous faisons appel à un huissier de justice.