

# BONNES PRATIQUES – FACTURATION

## IMPRIMANTES, MULTIFONCTIONS, PRESSES NUMÉRIQUES, ET IMPRIMANTES JET D'ENCRE GRAND FORMAT

Je dois changer le numéro de commande (n° P.O)

FACTURE CANON €  
N° Cde 1A → N° Cde 2B

➔ J'informe CANON

Je souhaite déménager un matériel

Site X → Site Y

➔ J'informe CANON

Je me sépare d'un matériel qui m'appartient

➔ J'informe CANON

L'entité de facturation doit changer

FACTURE CANON €  
Entité X → Entité Y

➔ J'informe CANON

Je souhaite résilier mon contrat

➔ J'informe CANON

L'adresse de réception des factures change

Ville A /@A → Ville B /@B

➔ J'informe CANON

Je désire l'envoi des compteurs en automatique

➔ J'informe CANON

Je reçois une demande de relevés compteurs

➔ J'informe CANON

Je souhaite l'envoi des factures par e-mail

Facture payée

➔ J'informe CANON

Je vérifie les informations bancaires

Où trouver les informations à transmettre à Canon ?

**N° DE CLIENT** (N° de client)

**N° DE CONTRAT CANON** (N° de contrat FR xxxxxxxx)

**N° DE SÉRIE DES MATÉRIELS** (N° de série)

Où trouver les informations bancaires ? (Deutsche Bank)



Par téléphone (n° exclusivement destiné aux professionnels) : **0 820 12 40 40** Service 0,18 € / min + prix appel (choix 4) du lundi au vendredi de 8h30 à 18h00

# BONNES PRATIQUES - FACTURATION

Mars 2022

Je dois changer le numéro de commande (N° P.O.)	Les nouveaux éléments sont à transmettre <b>1 mois avant</b> le début de la nouvelle période concernée.	N° DE CONTRAT CANON Nouveau N° Commande	0820 ou E-mail interlocuteur commercial
Je souhaite déménager un matériel	Je fais une demande de devis pour que Canon assure la prestation.	N° DE SÉRIE CANON Nouvelle adresse	Email <a href="mailto:CaseMgt_AutresDemandes@cf.canon.fr">CaseMgt_AutresDemandes@cf.canon.fr</a>
Je me sépare d'un matériel qui m'appartient	Je transmets la page de relevés des compteurs afin que Canon puisse arrêter la facturation des pages (solde de copies) et clôturer le contrat de maintenance.	N° DE SÉRIE CANON Page : relevés compteurs	0820 ou E-mail interlocuteur commercial
L'entité de facturation va changer (rachat ou cession d'entreprise)	Je fournis les informations sur la nouvelle entité, <b>1 mois avant la mise en place effective</b> , afin que les prochaines factures soient émises à la bonne entité.	N° SÉRIE CANON Nouveau K-bis	E-mail interlocuteur commercial
L'adresse de réception des factures change	L'adresse (courrier / e-mail) pour la réception des factures (papier / électronique) va changer. Je transmets la nouvelle adresse <b>1 mois avant le changement</b> .	N° DE CLIENT Nouvelle adresse/e-mail	0820 ou E-mail interlocuteur commercial
Je souhaite l'envoi des factures par e-mail	Je communique <b>l'adresse e-mail non nominative 1 mois avant le changement</b> .	N° DE CONTRAT CANON Nouveau N° Commande	0820 ou E-mail interlocuteur commercial
Je reçois une demande de relevés compteurs	Lorsque le matériel ne peut pas (ou ne peut plus) transmettre ses compteurs automatiquement, je transmets les relevés compteurs afin d'éviter d'être facturé sur estimation (facturation non contestable une fois émise).	Demande de relevés compteurs complétée	E-mail indiqué sur la demande de relevés
Je désire l'envoi des compteurs en automatique	Je souhaite mettre en place la transmission des compteurs automatiques pour une facturation au réel sans intervention manuelle.	N° DE SÉRIE CANON	E-mail <a href="mailto:fr@support.canon-europe.com">fr@support.canon-europe.com</a>
Je souhaite résilier mon contrat	Je contacte mon interlocuteur commercial pour connaître les modalités (reprise du matériel, dernière facture : solde copies, montant éventuel à solder...).	N° DE SÉRIE CANON	E-mail interlocuteur commercial
Je vérifie les informations bancaires	Depuis 2017, la Banque pour les virements est la Deutsche Bank (coordonnées bancaires précisées sur toutes les factures). L'adresse d'envoi des avis de virement est précisé sur les factures : <a href="mailto:ar.france@canon-europe.com">ar.france@canon-europe.com</a>		