



LE PROLOGiciel DE GESTION INTÉGRÉ (ERP) DE CANON ÉVOLUE TOUT CE QU'IL FAUT SAVOIR



Chère Cliente, cher Client,

Le groupe Canon investit très significativement dans ses systèmes d'information depuis plusieurs années. Cette uniformisation des outils sur l'ensemble des filiales européennes Canon permet à notre groupe d'harmoniser ses process et son environnement informatique, afin de favoriser le travail dans un environnement toujours plus moderne et sécurisé.

Cet investissement majeur se concrétise en 2023 pour Canon France par le déploiement d'une nouvelle version de notre progiciel de gestion intégré (ERP), couvrant toutes les transactions de notre activité Digital Printing & Solutions (gammes de systèmes d'impression, de solutions logicielles et de services dédiées au monde des professionnels).

Nous renforçons ainsi notre capacité à gérer tous types de transactions de ventes, services et contrats de financement, et ce de manière fiable et en parfaite conformité avec les réglementations financières et fiscales en vigueur.

Ce déploiement se déroule en 2 étapes, la première a eu lieu en avril et la deuxième en septembre 2023.

Conscients qu'une évolution de cette ampleur est susceptible de générer des perturbations dans nos échanges et dans le service que nous vous apportons, nous nous engageons à tout mettre en œuvre pour en limiter les conséquences, durant cette phase de transition.

Nous vous remercions par avance de votre compréhension. Votre interlocuteur commercial Canon reste à votre entière disposition pour répondre à toutes vos questions.

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de ma considération.

Patrick Chapuis
Président Canon France

LES ÉVOLUTIONS PRINCIPALES

Nouveau format de facture

Le nouveau design est plus clair et vous donne un meilleur aperçu de vos produits et/ou services Canon.

Page 1 : page de synthèse qui contient toutes les informations essentielles de la facture (regroupement des modes, conditions et échéances de paiement).

Page 2 et suivantes : annexes. Celles-ci contiennent les détails des services, des prestations, des produits (avec leur emplacement) et des périodes de facturation.

Ce nouveau format contient également :

- Le lien vers notre site Internet ainsi que le numéro de téléphone dédié aux professionnels dans la bannière en pied de page.
- Le montant de l'Eco-Contribution DEEE visible sur les consommables et matériels concernés.

Vous trouverez dans les pages suivantes des explications plus détaillées des différents modèles de factures disponibles selon les types de transaction.

Nouveau numéro de compte

Votre numéro de compte change. Tous les documents que vous recevrez de notre part ne porteront que votre nouveau numéro de compte.

Nouvelles périodes de facturation

La date de démarrage de tous nos contrats sera dorénavant le premier du mois, au terme du déploiement de l'ensemble de votre commande conformément à l'accord contractuel. La période entre la date de livraison et le démarrage du contrat pourra faire l'objet d'une facturation intercalaire, calculée au prorata de la durée correspondante.

Après la facture initiale, la facturation sera générée mensuellement ou trimestriellement (à compter du 1er du mois) conformément à l'accord contractuel. Les frais fixes et la facturation des locations seront facturés termes à échoir au début de la période, tandis que la facturation de l'usage variable restera à terme échu. Ces factures seront générées à partir du troisième jour du mois suivant pour capturer tous les relevés de compteur fournis au cours de la "période de facturation".

Pourquoi les relevés des compteurs sont importants pour tous ?

Une facturation correcte et reflétant vos consommations s'effectue sur la base de données actualisées. La communication régulière de vos relevés de compteurs est donc une condition sine qua non pour faciliter la facturation.

Que se passe-t-il en cas d'absence de relevés compteurs ?

Dans le cas où votre contrat prévoit une facturation au volume, chaque relevé de compteur manquant des matériels concernés retarde la facturation complète. Si vos systèmes d'impression ne sont pas éligibles à la e-Maintenance ou tout autre moyen de collecte automatique de vos relevés de compteurs, l'enregistrement sur le site <https://selfservice.canon-europe.com> est à privilégier, chaque mois au plus tard 10 jours avant la fin de période facturée. En cas d'impossibilité, veuillez fournir les relevés de compteur sur sollicitation de Canon France. Au-delà, la facturation sera estimée sur la base de vos consommations précédentes.

BONNES PRATIQUES – FACTURATION

Vous retrouverez ci-dessous un aperçu du guide des bonnes pratiques afin de vous accompagner dans vos démarches administratives pour les produits suivants : imprimantes, multifonctions, presses numériques, imprimantes jet d'encre grand format, produits et solutions d'impression continue, solutions d'impression grands formats ex-Océ (PlotWave, ColorWave, Colorado et Arizona).

Celui-ci sera mis en ligne à compter du 18 septembre 2023. Il sera disponible sur notre page « Comment pouvons-nous vous aider ? », accessible à partir du lien suivant : https://www.canon.fr/support/business-product-support/contact_support/

<p>Je dois changer le numéro de commande (n° P.O.)</p> <p>→ J'informe CANON</p>	<p>Je souhaite déménager un matériel</p> <p>→ J'informe CANON</p>	<p>Je me sépare d'un matériel qui m'appartient</p> <p>→ J'informe CANON</p>	<p>Informations clés lors de nos échanges</p>
<p>L'entité de facturation doit changer</p> <p>→ J'informe CANON</p>	<p>Je souhaite résilier mon contrat</p> <p>→ J'informe CANON</p>	<p>L'adresse de réception des factures change</p> <p>→ J'informe CANON</p>	
<p>Je désire l'envoi des compteurs en automatique</p> <p>→ J'informe CANON</p>	<p>Je reçois une demande de relevés compteurs</p> <p>→ J'informe CANON</p>	<p>Je souhaite l'envoi des factures par e-mail</p> <p>→ J'informe CANON</p>	



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

Par courrier : Canon France – Division DP&S – 14 rue Emile Borel CS 28646 75809 PARIS CEDEX 17

Je dois changer le numéro de commande (N° P.O.)	Les nouveaux éléments sont à transmettre 3 mois avant le début de la nouvelle période concernée.	N° DE CONTRAT CANON Nouveau N° Commande	0820 12 40 40 choix 4
Je souhaite déménager un matériel	Je fais une demande de devis pour que Canon assure la prestation.	N° DE SÉRIE CANON Nouvelle adresse	Email interlocuteur commercial
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 12 40 40 choix 4 , et Email interlocuteur commercial
L'entité de facturation va changer (rachat ou cession d'entreprise)	Je fournis les informations sur la nouvelle entité, 3 mois avant la mise en place effective , afin que les prochaines factures soient émises à la bonne entité.	N° SÉRIE CANON Nouveau K-bis	Email 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 1 mois avant le changement .	N° DE CLIENT Nouvelle adresse/e-mail	0820 12 40 40 choix 4
Je souhaite l'envoi des factures par e-mail	Je communique l' adresse e-mail non nominative 1 mois avant le changement .	N° DE CONTRAT CANON Nouveau N° Commande	0820 12 40 40 choix 4
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	Email 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. 1- Produits éligibles à la e-Maintenance (imprimantes, multifonctions, presses numériques et imprimantes jet d'encre grand format) 2- Produits impression continue, page à page production jet d'encre , grand format ex-Océ	N° DE SÉRIE CANON	1- fr@support.canon-europe.com 2- frppp@support.canon-europe.com
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...). Se référer aux Conditions Générales du contrat également. (3 mois de préavis)	N° DE SÉRIE CANON	Lettre Recommandée , et Email interlocuteur commercial
Je vérifie les informations bancaires	La Banque pour les virements est La Deutsche Bank (coordonnées bancaires précisées sur toutes les factures). Merci de vous assurer que les prochains virements bancaires seront bien réalisés sur le compte de la Deutsche Bank. L'adresse d'envoi des avis de virement est précisé sur les factures : ar.france@canon-europe.com		

FACTURE PAGE DE SYNTHÈSE

EXEMPLE CONTRAT

Numéro de facture

Le numéro de facture évolue et passe à 13 numéros. Les deux premiers représentent l'année. Si vous avez des questions, veuillez toujours indiquer ce numéro de facture afin que nous puissions vous aider rapidement.

Vos références

Ce champ sert à collecter les données de votre organisation privée ou publique, par exemple pour votre comptabilité interne ou votre numéro de référence.

Liste de tous les numéros de contrat

La liste de tous les numéros de contrat qui ont été regroupés dans la facture. Dans l'ordre de la liste, chaque numéro de contrat est suivi de sa propre spécification de facture.

Informations de paiement

Regroupement des modes, conditions et échéances de paiement.

Contactez-nous pour toute question

Vous trouverez dans cette bannière le numéro de téléphone réservé aux professionnels pour les questions techniques, consommables, commerciales, administratives et comptables, ainsi qu'un lien vers le site internet Canon.

Facture N° 2207500105294
Numéro de Client
Date du document 05-12-2022
Numéro de contrat



Annexe de la facture

Référence spécifique : SE:1234 EJ:ABC

Période de facturation 05-12-2022 au 31-12-2022

Modèle M_IRADVC38301 Adresse d'installation
Numéro(s) de série 7816451-9999999
Emplacement DTC

Engagement de volume	Quantité facturable	Prix unit. (EUR)	HT (EUR)	TVA
Black & White	1.863	0,047	87,56	1
Color	1.759	0,004	7,04	1

Facture N° 2207500105208
Numéro de Client
Date du document 18-11-2022
Numéro de contrat



Annexe de la facture

Référence spécifique : SE:ABCD EJ:EFG

Période de facturation 16-11-2022 au 30-11-2022

Modèle M_IMAGEPRESS C810 Adresse d'installation
Numéro(s) de série 7813567-9999999
Emplacement SERVICES GENERAUX

Usage	Compteur précédent	Compteur actuel	Copies de test	Quantité	Volume inclus	Quantité facturable	Prix unit. (EUR)	HT (EUR)	TVA
Black & White	75	11.700	0	11.625	2.250	9.375	0,0035	32,81	1
112 - Large Black & White	15	1.110(E)	0	1.095					
113 - Small Black & White	45	9.480(E)	0	9.435					
Formule: 113+2*112									
Color	63	30.003	0	29.940	1.500	28.440	0,035	995,40	1
122 - Large Color	29	8.024(E)	0	7.995					
123 - Small Color	5	13.955(E)	0	13.950					
Formule: 123+2*122									

FACTURE PAGES D'ANNEXES

A.1 – MAINTENANCE AVEC VOLUME VARIABLE

Première facture d'engagement

- **Vos références complémentaires**
- **Période de facturation**

- **Votre produit** : modèle, numéro de série, adresse d'installation et emplacement.

- **Type d'impressions/compteurs**
- **Volume inclus convenu contractuellement** : calculé au prorata entre la date d'installation et le premier du mois.

Facture de copies supplémentaires

- **Votre produit** : modèle, numéro de série, adresse d'installation et emplacement.

- **Type d'impressions/compteurs**
- **Compteur de départ** : état du compteur de la dernière facture.
- **Compteur final** : valeur du compteur actuellement déclarée.
- **Consommation** : nombre de pages imprimées.
- **Volume engagé** : volume inclus convenu contractuellement (déjà facturé).
- **Volume facturable** : définit les pages à facturer (quantité consommée moins volume inclus).

Facture N° 2207500105294
Numéro de Client
Date du document 05-12-2022
Numéro de contrat



Annexe de la facture

Référence spécifique : SE:1234 EJ:ABC

Report	236,60
--------	--------

Période de facturation 05-12-2022 au 31-12-2022

Modèle	M_UNIFLOW_ONLINE	Adresse d'installation
Numéro(s) de série	CFR84311	
Emplacement	DTC	

Services additionnels

	Quantité facturable	Prix unit. (EUR)	HT (EUR)	TVA
BASIC PRINTING	1	435,48	435,48	1
BASIC SCANNING	1	304,84	304,84	1

Services additionnels

	Quantité facturable	Prix unit. (EUR)	HT (EUR)	TVA
FRAIS DE SERVICE FIXES Canon	1	0,00	0,00	1
GESTION NIVEAU DE SERVICE FLAT RATE	1	45,00	45,00	1
SERVICE FLAT RATE UNLIMITED	1	144,00	144,00	1

Total montant HT (EUR)	189,00
-------------------------------	---------------

A.2 – SERVICES

Facture d'abonnement relatif aux logiciels

- **Période de facturation**
- **Votre logiciel** : modèle, numéro de série, adresse d'installation et emplacement.
- **Services supplémentaires** : facturation convenue par contrat de service (par exemple uniFLOW Online, forfait Canon Software Support CSS, etc.)

Facture d'abonnement relatif aux matériels

- **Services supplémentaires** : facturation convenue par contrat de service (forfait de gestion du niveau de service, service Unlimited, pack service, etc.)

Facture N° 2307500007887
Numéro de Client
Date du document 12-01-2023
Numéro de contrat



Annexe de la facture

Report	146,96
--------	--------

Période de facturation 01-04-2024 au 30-06-2024

Modèle M_IRADV5251 Adresse d'installation
Numéro(s) de série 2CG04369
Emplacement Bureau RdC

Description	HT (EUR)	TVA
CANON RENT	36,74	1

Facture N° 2207500105261
Numéro de Client
Date du document 29-11-2022
Numéro de contrat



Annexe de la facture

Référence spécifique: EJ CHORUSSE CHRU

Période de facturation 28-11-2022 au 30-11-2022

Modèle M_IRADV38301 Adresse d'installation
Numéro(s) de série 7815664-9999999
Emplacement SI RDC

Description	HT (EUR)	TVA
CANON ALL-IN MINIMUM Coût-copie inclus: 500	17,21	1

Services additionnels
DEVICE MANAGEMENT SERVICE

Quantité facturable	Prix unit. (EUR)	HT (EUR)	TVA
1	2,50	2,50	1

Modèle M_IRADV38301 Adresse d'installation
Numéro(s) de série 7815665-9999999
Emplacement

Description	HT (EUR)	TVA
CANON ALL-IN MINIMUM Coût-copie inclus: 500	17,21	1

A.3 – LOCATION CANON SANS SERVICE

- **Période de facturation**
- **Votre produit** : modèle, numéro de série, adresse d'installation et emplacement.
- **Loyer contractuel**

A.4 – LOCATION CANON AVEC SERVICE (AVEC ENGAGEMENT)

- **Numéro de contrat concerné**
- **Période de facturation**
- **Votre produit** : modèle, numéro de série, adresse d'installation et emplacement.
- **Loyer matériel, Redevance Service, Formule All-In Minimum** (loyer incluant le volume convenu dans le contrat)

Canon France SAS
14, rue Emile Borel - CS 28646
75809 Paris Cedex 17
France
Téléphone: (+33) 08 20 12 40 40
www.canon.fr

Deutsche Bank AG, Paris
IBAN: FR76 1778 9000 0110 5100 9100 015
FR76 1778 9000 0110 5100 9100 015
BIC: DEUTFRPP
No de compte: 10510091000

NIF: FR 89 738 205 269
Code Siren: 738205269 RCS Paris
APE: 4666Z
SAS capital de 141 940 032 EUR

Canon

Page 1 de 1

FACTURE

CFR

Facture N°	2307500007923
Numéro de Client	
Date du document	23-01-2023
Page(s) en annexe	1 / MS Excel

Vos références

Numéro de
Commande Client
N° TVA FR48328063227
intra communautaire

Nos références

Frais ponctuels

Code produit	Désignation	Numéro(s) de série	Quantité (UOM)	Prix unit. (EUR)	HT (EUR)	TVA
M_IRADVC3822I	IMAGERUNNER ADVANCE C3822I MODEL	7818524-9999999	1 (Chaque)	12.115,00	12.115,00	1

Canon France SAS
14, rue Emile Borel - CS 28646
75809 Paris Cedex 17
France
Téléphone: (+33) 08 20 12 40 40
www.canon.fr

Deutsche Bank AG, Paris
IBAN: FR76 1778 9000 0110 5100 9100 015
FR76 1778 9000 0110 5100 9100 015
BIC: DEUTFRPP
No de compte: 10510091000

NIF: FR 89 738 205 269
Code Siren: 738205269 RCS Paris
APE: 4666Z
SAS capital de 141 940 032 EUR

Canon

Page 1 de 1

AVOIR

CFR

Facture N°	2307560000006
Numéro de Client	
Date du document	30-01-2023
Page(s) en annexe	2
Numéro de facture liée	2307500007941

Vos références

Numéro de
Commande Client
N° TVA FR44350127460
intra communautaire

Nos références

E-Mail
N° de TVA FR89738205269

Contrats

Numéro de contrat	Période de facturation	HT (EUR)	TVA
361	24-01-2023 au 31-07-2023	-3.493,74	1

Les volumes ou montants indiqués sont des exemples à des fins de présentation.

B – FACTURE DE VENTE

Numéro de facture

Le numéro de facture évolue et passe à 13 numéros. Les deux premiers représentent l'année. Si vous avez des questions, veuillez toujours indiquer ce numéro de facture afin que nous puissions vous aider rapidement.

Vos références

Ce champ sert à collecter les données de votre organisation privée ou publique, par exemple pour votre comptabilité interne ou votre numéro de référence.

Frais ponctuels = facture de vente

Liste de tous les articles et numéros d'articles

La liste de tous les articles et numéros d'articles regroupés dans la facture. La facture est détaillée par article et numéro d'article.

C – AVOIR

Numéro de l'avoir

Numéro de facture

Numéro de la facture originale faisant l'objet de l'avoir.

CANON À VOTRE ÉCOUTE

Pour tout motif administratif (tous produits)

0 820 12 40 40 Service 0,18 € / min
+ prix appel **Choix 4** *

Assistance pour imprimantes, multifonctions, presses numériques et imprimantes jet d'encre grand format

0 820 12 40 40 Service 0,18 € / min
+ prix appel *

- Assistance technique : **Choix 1**
- Assistance et commandes consommables : **Choix 2**
- Pour toute demande par email à l'adresse : fr@support.canon-europe.com

Assistance des produits et solutions d'impression continue, page à page production jet d'encre, grand format (PlotWave, ColorWave, Colorado et Arizona)

- Assistance technique joignable à frppp@support.canon-europe.com ou au :

0 820 12 04 20 Service 0,18 € / min
+ prix appel **

- Commandes consommables à medias@cf.canon.fr ou au :

0 820 12 04 40 Service 0,18 € / min
+ prix appel *

* Numéro exclusivement destiné aux professionnels, joignable du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00.

** Numéro exclusivement destiné aux professionnels, joignable du lundi au jeudi de 8h30 à 17h30 et le vendredi de 8h30 à 17h00.