

<b>Faturação</b>	<b>Onde posso ver os meus detalhes de faturação?</b>
<b>Faturação</b>	<b>Que tipo de métodos de pagamento são oferecidos?</b>
<b>Faturação</b>	<b>Porque é que a Lely utiliza o pagamento automático (débito direto e cartão de crédito) como opções de pagamento?</b>
<b>Faturação</b>	<b>É seguro pagar através de débito direto ou cartão de crédito?</b>
<b>Faturação</b>	<b>É possível pagar manualmente?</b>
<b>Faturação</b>	<b>O pagamento mensal do pacote de subscrição inclui a utilização em todas as plataformas?</b>
<b>Portal e perfil</b>	<b>O Lely portal é para todos os clientes que utilizam Horizon?</b>
<b>Portal e perfil</b>	<b>Posso aceder a Horizon e ao portal Lely portal a partir de qualquer dispositivo online?</b>
<b>Portal e perfil</b>	<b>Como posso obter os dados de login corretos?</b>
<b>Portal e perfil</b>	<b>Tenho um novo endereço de correio eletrónico, mas quero manter a minha palavra-passe atual. Posso fazê-lo no portal Lely?</b>
<b>Portal e perfil</b>	<b>Vejo uma mensagem de erro ao entrar no Lely portal. O que devo fazer?</b>
<b>Portal e perfil</b>	<b>Apesar de múltiplas tentativas, não consigo entrar no Lely portal; o que devo fazer?</b>
<b>Portal e perfil</b>	<b>Se estiver ligado a <a href="http://www.lelyportal.com">www.lelyportal.com</a> por um período de tempo mais longo mas não realizar quaisquer transações, tenho de voltar a entrar no sistema após algum tempo. Porquê?</b>
<b>Portal e perfil</b>	<b>Como ativar o Portal de Lely?</b>
<b>Portal e perfil</b>	<b>Como solicito uma conta para o portal Lely portal?</b>
<b>Portal e perfil</b>	<b>Posso ativar Horizon no portal Lely portal?</b>
<b>Portal e perfil</b>	<b>Quais os dados mantidos no meu 'Perfil de utilizador'?</b>
<b>Portal e perfil</b>	<b>Posso ir diretamente ao Lely portal quando estou a trabalhar no próprio Horizon?</b>
<b>Portal e perfil</b>	<b>Se quiser mudar para um pacote de subscrição diferente para Horizon, posso ver os detalhes dos outros pacotes de subscrição no portal Lely?</b>
<b>Portal e perfil</b>	<b>Posso trocar de pacotes se ainda estiver no período experimental?</b>
<b>Portal e perfil</b>	<b>Após o registo no Lely portal, quando é que o meu T4C deixa de estar disponível?</b>
<b>Portal e perfil</b>	<b>Qualquer pessoa na minha exploração poderá entrar no Lely portal?</b>
<b>Portal e perfil</b>	<b>O que posso fazer se tiver esquecido a minha palavra-passe?</b>
<b>Portal e perfil</b>	<b>Outra pessoa pode ativar o Horizon por mim?</b>
<b>Portal e perfil</b>	<b>O que devo fazer quando penso que alguém acedeu ao meu portal sem a minha permissão?</b>
<b>Portal e perfil</b>	<b>Já sou um cliente que utiliza o T4C, o que posso esperar?</b>
<b>Portal e perfil</b>	<b>Como serei apoiado durante a migração do T4C para o Horizon?</b>

A secção 'Invoices' [Faturas] do portal Lely mostra todas as suas faturas Horizon juntamente com os detalhes.

Oferecemos débito direto e cartão de crédito como métodos de pagamento aceites. O método de débito direto utilizado e suportado na Europa é o IBAN ou SEPA. O método suportado na América do Norte é o ACH.

Uma vez habituados à cobrança automática, os clientes muito raramente querem voltar atrás

- Com base nas experiências de várias indústrias tais como telecomunicações, serviços públicos (eletricidade, água, etc.) e fornecedores de serviços de televisão, comprova-se que os clientes preferem a longo prazo a faturação automática.
- O sentimento de "perda de controlo" ou ""falta de vontade"" é causado principalmente pela falta de conhecimento ou medo do desconhecido.
- As renitências dos clientes tendem a desaparecer completamente ao ver que:
  - as faturas chegam regularmente e podem ser facilmente encontradas online;
  - em caso de problemas, os pagamentos podem ser reembolsados até 8 semanas com um único clique e
  - deixam de haver complicações por ter de se lembrar de pagar todos os meses no prazo de 2 semanas.

A Lely não pode simplesmente retirar o seu dinheiro sem mais nem menos. Quando os clientes dão aprovação para o débito direto, mantêm o direito de o revogar, o que significa que têm o direito de anular um pagamento. Muitas vezes, isto pode ser efetuado simplesmente através de uma App bancária. Com um clique, o pagamento é anulado e o dinheiro é devolvido imediatamente à conta bancária do cliente. Nada será questionado. Os clientes podem pedir o reembolso de pagamentos a qualquer momento imediatamente se a Lely tiver cometido um erro, embora, claro, preferíssemos um contacto telefónico para poder resolver o problema. Para os cartões bancários SEPA (Single European Payment Area), os clientes de qualquer banco têm o direito de pedir o reembolso de um pagamento por débito direto até 8 semanas após o pagamento. Para a ACH (América do Norte), este período é de 90 dias. Com apenas um clique na sua aplicação bancária, o dinheiro será devolvido à sua conta. Nada será questionado. Esta representa uma garantia ainda maior que a dos pagamentos bancários normais que fornecem apenas 2 semanas de aviso de pagamento.

De momento não é possível pagar manualmente. A Lely está a trabalhar numa solução para fornecer também opções de pagamento manual no futuro. Espera-se que isto esteja disponível no 4º trimestre de 2021.

Existe apenas um pagamento por mês. Se tiver o pacote Control [Controlo] ou Advance [Avançar], este também abrange a utilização de dispositivos móveis.

Todos os clientes Lely que utilizam o sistema de gestão Horizon e cuja faturação é realizada diretamente pela Lely podem utilizar [www.lelyportal.com](http://www.lelyportal.com). Se ainda não é um utilizador Horizon / cliente Lely, teremos todo o prazer em recebê-lo para que venha a ser. Como agricultor, por favor contacte o seu Lely Center para obter acesso.

Sim, Horizon e o Lely portal (através de um web browser) podem ser utilizados a partir de qualquer dispositivo online. Horizon só pode ser utilizado num dispositivo online se tiver uma subscrição ativa "Control" ou "Advance".

Para iniciar a sessão através de [www.lelyportal.com](http://www.lelyportal.com), necessitará do seu número de cliente e de um código de registo pessoal. Esta informação será fornecida pelo seu Lely Center. Para novos clientes: para iniciar a sessão em Horizon, terá de criar dados de início de sessão específicos Horizon. Para clientes existentes: para iniciar a sessão em Horizon, poderá utilizar os seus dados de início de sessão T4C existentes.

Sim, é possível. Pode alterar o seu endereço de correio eletrónico e outras informações pessoais em [www.lelyportal.com](http://www.lelyportal.com).

Se aparecer uma mensagem de erro durante o início da sessão (login), pode significar que introduziu por engano uma combinação de nome de utilizador/palavra-passe incorreta (ou talvez uma gralha ou uma utilização incorreta de letras maiúsculas e minúsculas). Ser-lhe-á pedido, e ser-lhe-á dada a oportunidade, de voltar a iniciar sessão. Se a mensagem de erro persistir, contacte o seu Lely Center.

Se o sistema não reconhecer a combinação utilizador/palavra passe que introduziu, ser-lhe-á mostrada uma mensagem de erro. Ser-lhe-á pedido, e ser-lhe-á dada a oportunidade, de voltar a iniciar sessão. Se mesmo assim não conseguir iniciar a sessão, pedimos-lhe que contacte o seu Lely Center.

Por razões de segurança. Voltará para o ecrã de início de sessão onde poderá voltar a iniciar sessão.

Para ativar o Lely portal, necessitará do seu número de cliente e de um código de registo pessoal. Receberá estes no seu Lely Center.

O seu Lely Center fornecer-lhe-á os detalhes para ativar o seu Lely portal se for um novo cliente ou um cliente já existente que pretende migrar para Horizon. Se necessitar dos detalhes de ativação por outro motivo (por exemplo, se os perdeu), o seu Lely Center pode solicitar novos códigos de ativação à Lely.

Não, o Lely portal é o seu ambiente pessoal onde pode gerir as suas preferências e detalhes de pagamento.

Precisamos de uma série de dados pessoais (como nome, morada e dados de pagamento) a fim de configurar corretamente o seu processo de encomenda. Pode visualizar estes dados e atualizá-los utilizando o botão 'Perfil de utilizador'. Queremos garantir-lhe que os seus dados pessoais e de pagamento estão em boas mãos. A Lely cumpre rigorosamente todas as diretrizes de privacidade e segurança.

Não é possível. O Lely portal é uma aplicação completamente diferente com dados de início de sessão diferentes.

Horizon está disponível em dois pacotes diferentes: Control e Advance. Para os atuais clientes Lely, estamos também a oferecer temporariamente um pacote base (Basic) com funcionalidades limitadas. Pode comparar as funcionalidades dos diferentes pacotes em <https://communications.lely.com/horizon> para escolher qual seria a melhor opção para si.

Sim, é possível. A troca pode ser efetuada no Lely portal.

Durante o período experimental gratuito, pode utilizar o Horizon juntamente com o T4C para ajudar a tornar a transição mais gradual. No final do período experimental gratuito, o T4C será desinstalado e poderá continuar em Horizon com base na subscrição escolhida. Naturalmente, receberá também um e-mail nosso algumas semanas antes do fim do período experimental gratuito, para que se possa preparar para a data final.

Não, apenas os subscritores que tenham completado e verificado as suas contas podem entrar no portal Lely. O software Horizon pode, no entanto, estar acessível a mais do que uma pessoa na exploração, se assim o desejar.

Para obter uma nova palavra-passe, clique no botão 'Esqueci-me de palavra-passe'. Um ecrã inicial aparece onde pode introduzir o seu endereço de e-mail. Certifique-se de que utiliza o endereço de e-mail com o qual entra sempre em sessão (no campo de introdução 'Nome de utilizador'). A Lely irá igualmente utilizar este endereço de e-mail para comunicar consigo. Depois de ter enviado o pedido de uma nova palavra-passe, esta é enviada para si por e-mail. Pode depois entrar em sessão com a palavra-passe que recebeu. Por motivos de segurança, pedimos-lhe que altere esta palavra-passe imediatamente e que a mantenha num local seguro.

Não, não é possível. Não, o Lely portal é o seu ambiente pessoal onde pode gerir as suas preferências e detalhes de pagamento. Isto é algo que terá de gerir sozinho.

Contacte o seu Lely Center imediatamente.

Em conjunto com o seu Lely Center iremos ajudá-lo a migrar para o Horizon. Dependendo da sua situação pessoal iremos preparar uma migração passo a passo. Antes do fim de 2021, irá receber mais informações nossas.

Para facilitar uma transição suave para o trabalho com a nova interface e funcionalidades do Horizon, desenvolvemos vários módulos de formação online na nossa 'Academia de Produtores'. Tem acesso a estes serviços através de um banner no topo do seu T4C. Poderá, por exemplo, explorar as novas possibilidades para assistência em decisões, ou a forma na qual as rotinas orientadas por tarefas lhe são apresentadas. Temos também um grande grupo de especialistas disponíveis nos nossos Lely Centers que conseguem apoiar os produtores no processo de migração.

As informações presentes nesta publicação são fornecidas apenas com finalidade informativa e não constituem uma oferta de venda. Determinados produtos poderão não estar disponíveis em determinados países e os produtos fornecidos poderão diferir dos ilustrados. Nenhuma parte desta publicação pode ser copiada ou publicada através de impressão, fotocópia, microfilme ou outros processos sem a autorização prévia por escrito da Lely Holding B.V. Embora os conteúdos desta publicação tenham sido compilados com o máximo de cuidado possível, a Lely não aceita responsabilidade por quaisquer danos decorrentes de erros ou omissões presentes nesta publicação.

Para mais informações sobre o direito de uso exclusivo, consulte o nosso aviso de marca registada em [www.lely.com](http://www.lely.com).

Copyright © 2021 Lely Holding B.V. Todos os direitos reservados.

