

Facturation	Où se trouvent mes détails de facturation ?
Facturation	Quels sont les modes de paiement proposés ?
Facturation	Pourquoi Lely utilise-t-elle le paiement automatique (par prélèvement ou carte de paiement/crédit) comme options de paiement ?
Facturation	Le paiement par prélèvement automatique ou par carte de paiement/crédit est-il sécurisé ?
Facturation	Est-il possible de payer manuellement ?
Facturation	Le paiement mensuel du pack auquel je suis abonné(e) inclut-il l'utilisation sur toutes les plates-formes ?
Portail et profil	Le Lely portal s'adresse-t-il à tous les clients qui utilisent Lely Horizon ?
Portail et profil	Puis-je accéder à Horizon et au Lely portal depuis n'importe quel appareil en ligne ?
Portail et profil	Comment obtenir les informations de connexion correctes ?
Portail et profil	J'ai une nouvelle adresse e-mail, mais je souhaite conserver mon mot de passe existant. Puis-je le faire dans le Lely portal ?
Portail et profil	Lorsque je me connecte dans le Lely portal, un message d'erreur apparaît. Que faire ?
Portail et profil	Malgré plusieurs tentatives, je ne parviens pas à me connecter dans le Lely portal ; que faire ?
Portail et profil	Si je suis connecté(e) sur www.lelyportal.com pendant une longue période, mais que je n'effectue aucune transaction, au bout d'un moment, je dois me reconnecter. Pourquoi ?
Portail et profil	Comment activer le Lely portal ?
Portail et profil	Comment demander un compte pour le Lely portal ?
Portail et profil	Puis-je activer Horizon dans le Lely portal ?
Portail et profil	Quelles sont les informations contenues dans mon « User profile » (Profil utilisateur) ?
Portail et profil	Puis-je accéder directement au Lely portal lorsque j'utilise Horizon ?
Portail et profil	Si je souhaite changer de pack d'abonnement Horizon, est-il possible de voir les informations des autres packs d'abonnement dans le Lely portal ?
Portail et profil	Si je suis encore dans la période d'essai, puis-je changer de pack ?
Portail et profil	Après m'être enregistré(e) dans le Lely portal, quand mon T4C s'arrêtera-t-il de fonctionner ?
Portail et profil	Est-ce que n'importe qui dans mon élevage peut se connecter dans le Lely portal ?
Portail et profil	Si j'ai oublié mon mot de passe, que faire ?
Portail et profil	Une autre personne peut-elle activer Lely Horizon à ma place ?
Portail et profil	Que faire si je pense qu'une autre personne a accédé à mon Lely portal sans ma permission ?
Portail et profil	J'utilise déjà Lely T4C. À quoi dois-je m'attendre ?
Portail et profil	De quelle aide pourrai-je bénéficier lors de la transition de Lely T4C vers Lely Horizon ?

La section « Invoices » (Factures) du Lely portal affiche toutes vos factures Horizon ainsi que leurs détails.

Les modes de paiement acceptés sont le prélèvement automatique et le paiement par carte de paiement/crédit. Le mode de prélèvement automatique utilisé et pris en charge en Europe s'effectue via IBAN ou SEPA. Le mode de prélèvement automatique en Amérique du Nord s'effectue via ACH.

Une fois que les clients sont habitués au prélèvement automatique, ils souhaitent rarement revenir en arrière.

- Si l'on se base sur l'expérience de plusieurs industries telles que les télécoms, les services publics (électricité, eau, etc.) et les prestataires TV, il apparaît clairement que les clients préfèrent la facturation automatisée à long terme.
- L'impression de « perdre le contrôle » ou la « réticence » est la plupart du temps causée par une méconnaissance ou la peur de l'inconnu.
- La réticence des clients tend à disparaître complètement une fois qu'ils constatent :
 - que les factures leur parviennent régulièrement et qu'elles sont faciles à trouver en ligne ;
 - qu'en cas de problèmes, les paiements peuvent être annulés d'un simple clic jusqu'à huit semaines après avoir été effectués ;
 - et qu'il est plus compliqué d'avoir à se rappeler qu'il faut payer chaque mois en l'espace de deux semaines.

Lorsque les clients donnent leur accord pour le prélèvement automatique, ils conservent le droit de le retirer, ce qui signifie qu'ils ont le droit d'annuler un paiement. Souvent, cela s'effectue simplement, via une application bancaire. D'un seul clic, le paiement est annulé et l'argent est immédiatement crédité sur le compte bancaire du client. Sans aucune question. Les clients peuvent immédiatement annuler des paiements à tout moment si Lely a fait une erreur. Pour les cartes bancaires SEPA (Single European Payment Area - Espace unique européen de paiement en euros), les clients de n'importe quelle banque ont le droit d'annuler un paiement par prélèvement automatique jusqu'à huit semaines après le paiement. Pour ACH (Amérique du Nord), ce délai est de 90 jours. D'un simple clic sur votre application bancaire, l'argent est renvoyé sur votre compte. Sans aucune question. Cette garantie est plus forte que celle que vous avez lorsque vous effectuez des paiements bancaires normaux, dont l'avis de paiement n'est que de deux semaines.

Il n'est actuellement pas possible de payer manuellement. Lely est à la recherche d'une solution pour pouvoir proposer également des options de paiement manuel à l'avenir. Ces options devraient être disponibles au quatrième trimestre 2021.

Il n'est effectué qu'un seul paiement par mois. Si vous êtes abonné(e) au pack Lely Horizon Control ou Advance, cela couvre également l'utilisation des appareils mobiles.

Tous les clients Lely qui utilisent le système de gestion Lely Horizon et qui sont facturés directement par Lely peuvent utiliser www.lelyportal.com. Si vous n'utilisez pas encore Lely Horizon ou si vous n'êtes pas encore un(e) client(e) de Lely, nous serions ravis de vous accueillir comme tel(le). En tant qu'éleveur, contactez votre Lely Center pour y avoir accès.

Oui. Horizon et le Lely portal (via un navigateur Web) peuvent être utilisés depuis n'importe quel appareil en ligne. Horizon peut être utilisé sur un appareil en ligne uniquement si vous êtes abonné(e) à « Control » ou à « Advance ».

Pour se connecter via www.lelyportal.com, vous devez avoir votre numéro de client et un code d'enregistrement personnel. Ces informations vous seront fournies par votre Lely Center. En tant que nouveaux clients : pour vous connecter à Horizon, vous devrez créer des informations de connexion Horizon spécifiques. En tant que clients existants : pour vous connecter à Horizon, vous pouvez utiliser vos informations de connexion T4C existantes.

Oui, c'est possible. Vous pouvez modifier votre adresse e-mail et d'autres données personnelles sur www.lelyportal.com.

Si un message d'erreur apparaît lors de la connexion, cela peut vouloir dire que vous avez saisi par erreur une combinaison de nom d'utilisateur et de mot de passe incorrecte (ou que vous avez peut-être fait une faute d'orthographe ou mal utilisé les minuscules et les majuscules). Il vous sera demandé – et vous aurez l'opportunité – de réessayer. Si le message d'erreur persiste, contactez votre Lely Center.

Si le système ne reconnaît pas la combinaison de nom d'utilisateur et de mot de passe que vous avez saisie, un message d'erreur apparaîtra. Il vous sera demandé – et vous aurez l'opportunité – de réessayer. Si vous ne parvenez toujours pas à vous connecter, nous vous demandons de bien vouloir contacter votre Lely Center.

Pour des raisons de sécurité. Vous serez ramené(e) à l'écran de connexion où vous pourrez vous reconnecter.

Pour activer le Lely portal, vous devez avoir votre numéro de client et un code d'enregistrement personnel. Votre Lely Center vous les fournira.

Votre Lely Center vous fournira les informations nécessaires pour activer votre Lely portal si vous êtes un nouveau client ou un client existant qui souhaite migrer vers Lely Horizon. Si vous avez besoin des informations d'activation pour une autre raison (par ex., si vous les avez perdues), votre Lely Center peut demander de nouveaux codes d'activation auprès de Lely.

Non. Le Lely portal est votre environnement personnel dans lequel vous pouvez gérer vos préférences et vos coordonnées bancaires.

Nous avons besoin d'un certain nombre de données personnelles (comme votre nom, votre adresse et vos coordonnées bancaires) afin de pouvoir configurer correctement votre processus de commande. Vous pouvez afficher et actualiser ces informations via le bouton « User profile » (Profil utilisateur). Rassurez-vous : vos données personnelles et vos coordonnées bancaires sont entre de bonnes mains. Lely respecte rigoureusement toutes les consignes en matière de confidentialité et de sécurité.

Non, ce n'est pas possible. Le Lely portal est une application complètement différente avec d'autres informations de connexion.

Horizon est disponible en deux packs différents : Control et Advance. Pour les clients Lely existants, nous proposons également temporairement un pack de niveau d'entrée (Basic) offrant des fonctionnalités limitées. Vous pouvez comparer les fonctionnalités des différents packs sur <https://communications.lely.com/horizon> pour vous aider à sélectionner la meilleure option pour votre exploitation.

Oui, c'est possible. Vous pouvez le faire dans le Lely portal.

Lors de la période d'essai gratuite, pour faciliter la transition, vous pouvez utiliser Horizon parallèlement à T4C. À la fin de la période d'essai gratuite, T4C sera désinstallé et vous pourrez continuer dans Horizon avec l'abonnement de votre choix. Bien sûr, nous vous enverrons également un e-mail quelques semaines avant la fin de la période d'essai gratuite afin que vous puissiez vous y préparer.

Non. Seuls les abonnés qui ont complété et vérifié leur compte peuvent se connecter dans le Lely portal. Bien sûr, si vous le décidez, plusieurs personnes de l'élevage peuvent accéder au logiciel Horizon.

Pour obtenir un nouveau mot de passe, cliquez sur le bouton « Mot de passe oublié ». Un écran de saisie apparaîtra, vous permettant de saisir votre adresse e-mail. Vérifiez que vous utilisez bien l'adresse e-mail avec laquelle vous vous connectez d'habitude (sous le champ de saisie « Nom d'utilisateur »). Lely utilisera également cette adresse e-mail pour communiquer avec vous. Une fois que vous aurez envoyé la demande de nouveau mot de passe, celui-ci vous sera envoyé par e-mail. Vous pourrez alors vous connecter à l'aide du mot de passe que vous aurez reçu. Pour des raisons de sécurité, il vous est demandé de changer immédiatement ce mot de passe et de le conserver en lieu sûr.

Non, ce n'est pas possible. Le Lely portal est votre environnement personnel dans lequel vous pouvez gérer vos préférences et vos coordonnées bancaires. Vous devez gérer votre environnement personnel par vous-même.

Contactez immédiatement votre Lely Center.

En collaboration avec votre Lely Center, nous vous aiderons à migrer vers Lely Horizon. Nous préparerons une migration pas à pas adaptée à votre situation personnelle. Nous vous contacterons à ce sujet avant la fin de l'année 2021.

Pour permettre une transition en douceur vers la nouvelle interface et les nouvelles fonctions de Lely Horizon, nous avons développé plusieurs formations en ligne dans notre « Farmers Academy ». Vous avez accès à ces services via une bannière en haut de votre Lely T4C. Vous pouvez, par exemple, explorer les nouvelles possibilités offertes par l'aide à la prise de décision ou la manière dont les routines basées sur les tâches vous seront présentées. Un vaste groupe de spécialistes se tient également à votre disposition, dans les Lely Center, pour vous aider tout au long du processus de transition.

Les données publiées dans cette brochure le sont à titre d'information et ne sauraient constituer une offre de vente. Certains produits présentés dans ce document peuvent être absents de certains pays et les produits fournis peuvent différer de ceux illustrés. Aucune partie de ce document ne peut être reproduite et/ou publiée par impression, photocopie, microfilm ou autre sans l'autorisation écrite préalable de Lely Holding B.V. Les informations de cette brochure ont été relues avec le plus grand soin. Cependant, Lely ne peut être tenu pour responsable des dommages occasionnés par les erreurs ou omissions éventuellement présentes dans cette documentation.

Pour obtenir davantage d'informations sur le droit d'utilisation exclusive, veuillez-vous reporter à nos marques déposées sur www.lely.com.

Copyright © 2021 Lely Holding B.V. Tous droits réservés.

