

## **FAQ sur la facturation par SLSP pour les prestations payantes sur swisscovery**

Le lancement de swisscovery en décembre 2020 a modifié la facturation des prestations payantes de la Bibliothèque de l'Université de Genève. Vous recevrez désormais la facture directement de la part de SLSP, l'exploitante de swisscovery. Vous trouverez ici des réponses aux questions fréquemment posées.

### **Pourquoi est-ce que je reçois une facture de la part de SLSP ?**

Vous avez eu recours ces derniers mois à des prestations payantes sur swisscovery et le cas échéant reçu des relances qui vous sont désormais facturées via SLSP. SLSP exploite la plateforme swisscovery pour le compte de 470 bibliothèques en Suisse et effectue la facturation en leur nom.

### **Toutes les prestations ne sont-elles pas gratuites pour la communauté UNIGE et HUG ?**

Non, certaines prestations sont payantes y compris pour la communauté UNIGE et HUG, notamment :

- amendes pour documents rendus en retard
- frais de remplacement de documents perdus
- demandes de numérisation effectuées directement auprès d'autres institutions SLSP sans utiliser le formulaire « Prêt/Numérisation entre bibliothèques »
- envoi à domicile de documents (prestation offerte par certaines institutions SLSP sur leurs collections)
- frais pour documents commandés et non retirés (via SLSP Courier ou prêt entre bibliothèques)

### **À quelle fréquence est-ce que je reçois une facture pour les prestations payantes sur swisscovery ?**

La facturation par SLSP intervient sur une base mensuelle et se rapporte toujours aux prestations payantes auxquelles vous avez eu recours sur swisscovery deux mois auparavant (c.-à-d. en mai pour le mois de mars).

### **Comment payer ma facture ?**

Veillez utiliser la facture QR reçue par e-mail pour régler les frais. Vous pouvez payer la facture QR à l'aide de votre application de services bancaires mobiles, par E-Banking, virement bancaire, etc. Le code QR contient toutes les informations requises pour le processus de paiement. En cas de saisie manuelle des données de paiement, veuillez noter que la mention du numéro de référence est impérative. Les paiements ne mentionnant pas le numéro de référence ne peuvent être affectés et font l'objet d'un remboursement. Votre facture demeure ainsi impayée.

### **Puis-je continuer à payer mes frais directement à la Bibliothèque de l'UNIGE ?**

Non, la Bibliothèque de l'UNIGE n'encaisse aucun frais aux guichets.

### **À qui m'adresser en cas d'erreur sur la facture ?**

En cas de questions sur les différents postes de facture, veuillez vous adresser directement à la bibliothèque mentionnée sur la facture pour les frais correspondants. Les réclamations sont possibles dans un délai de 30 jours suivant l'envoi de la facture.

Pour des questions en lien avec les frais générés par la Bibliothèque de l'UNIGE, vous pouvez adresser vos demandes à :

Uni Arve [biblio-arve@unige.ch](mailto:biblio-arve@unige.ch)

Uni Bastions [biblio-bastions-pret@unige.ch](mailto:biblio-bastions-pret@unige.ch)

Uni CMU [biblio-cmu@unige.ch](mailto:biblio-cmu@unige.ch)

Uni Mail [biblio-mail-pret@unige.ch](mailto:biblio-mail-pret@unige.ch)

La Bibliothèque de l'UNIGE **ne peut en aucun cas intervenir sur des frais générés par d'autres institutions : elle n'a pas accès à ces informations.**

### **Pourquoi la facture mentionne-t-elle des prestations fournies par différentes bibliothèques ?**

SLSP émet une facture groupée pour les prestations payantes des bibliothèques affiliées à swisscovery. La facture mentionne auprès de quelle bibliothèque la prestation correspondante a été obtenue. Il est néanmoins possible que certaines prestations des bibliothèques ne soient pas mentionnées sur la facture parce qu'elles ne font pas partie de swisscovery et/ou qu'elles sont facturées directement par les bibliothèques. **La Bibliothèque de l'UNIGE ne peut intervenir que sur les frais générés au sein de l'institution. En cas de frais générés par une autre bibliothèque, il est nécessaire de s'adresser à cette bibliothèque directement.**

### **Mes coordonnées sont erronées. Comment les rectifier ?**

Vous devez rectifier vos données personnelles (adresse postale, adresse e-mail pour l'envoi de la facture, etc.) directement dans votre compte SWITCH edu-ID. Les bibliothèques ne peuvent pas traiter vos données personnelles. La facture vous est envoyée par e-mail. L'adresse postale indiquée y figure. Vous pouvez la modifier sur la plateforme d'enregistrement. Vous pouvez choisir d'utiliser votre adresse professionnelle ou personnelle comme adresse postale privilégiée ([swisscovery – Gestion des cartes de bibliothèque](#)). Dans le cas d'un *compte institutionnel*, nous vous prions d'envoyer un e-mail à [swisscovery@slsp.ch](mailto:swisscovery@slsp.ch) puisque ces comptes ne sont pas administrés via un compte SWITCH edu-ID.

### **Que se passe-t-il si je ne paie pas une facture ?**

Si SLSP ne reçoit pas de paiement de votre part à l'issue du délai de paiement, vous recevrez un rappel de paiement de la part de SLSP. En cas de non-observation de ce rappel de paiement, vous recevrez une dernière relance au bout de 30 jours. Si aucun paiement n'est effectué, votre accès à swisscovery sera bloqué jusqu'à réception de votre paiement (suspension du droit de prêt, de commande, etc.). Par ailleurs, en vertu de son [Règlement d'utilisation des collections](#), la Bibliothèque de l'UNIGE se réserve le droit d'engager des poursuites.

## **Pourquoi est-ce que je reçois un rappel de paiement alors que j'ai déjà payé ma facture ?**

Il est possible que les transactions se soient croisées. En cas de doute, adressez vos questions relatives aux transactions financières à [swisscovery@slsp.ch](mailto:swisscovery@slsp.ch).

## **Puis-je voir dans mon compte swisscovery un aperçu de mes prestations payantes ouvertes ou déjà réglées ?**

Vous pouvez consulter dans [swisscovery.unige.ch](http://swisscovery.unige.ch) les frais associés à votre compte sur **Mon compte > Amende + Frais. Utilisez la colonne de gauche pour parcourir les frais de chaque institution SLSP. Les frais déjà facturés ou payés n'y figurent plus** puisque ces frais ont été transmis au système de gestion financière de SLSP et qu'ils y sont traités.

## **Comment payer ma facture depuis l'étranger ?**

SLSP préconise d'effectuer les virements en CHF. Le montant à payer est dû net en CHF. Les frais bancaires imputés aux paiements en provenance de l'étranger sont entièrement à votre charge. Pour que SLSP ou la bibliothèque reçoive la somme totale et qu'elle soit ainsi correctement créditée, il est nécessaire de reprendre exactement les indications figurant sur la facture (y compris le numéro de référence). SLSP recommande de payer les factures dans un bureau de La Poste suisse afin d'éviter les virements coûteux en provenance de l'étranger. Il est possible d'y régler une facture QR sans aucun problème.