

FAQ sur le paiement électronique

Différents modes de paiement électroniques sont à votre disposition pour réserver et régler les prestations suivantes :

- Frais d'examen
- Frais annuels pour l'examen de recertification, y compris la gestion du dossier dans la base de données des examens
- Parcours d'apprentissage numérique sur myVBV

Nous avons rassemblé pour vous les questions et réponses les plus importantes à ce sujet.

Quels sont les moyens de paiement que je peux utiliser pour réserver et payer les frais d'examen ou le parcours d'apprentissage numérique ?

Les modes de paiement suivants sont à votre disposition :

- **TWINT** (paiement immédiat ou différé avec délai de paiement de 30 jours)
- **Cartes de crédit et de débit**
- **Facture avec CembraPay** (délai de paiement de 30 jours)

Remarque :

Le paiement est effectué par l'intermédiaire des prestataires de services de paiement respectifs. Pour toute question concernant les modalités de paiement, veuillez vous adresser aux prestataires concernés.

Si le paiement n'est pas effectué dans le délai indiqué, les prestataires de services de paiement peuvent engager une procédure de relance ou de recouvrement. Dans ce cas, des frais de relance supplémentaires seront facturés. **Veuillez noter que l'AFA n'a aucune influence sur ces procédures.**

Quel que soit le mode de paiement, recevrai-je un reçu que je pourrai remettre à mon employeur ou à l'administration fiscale, par exemple, à des fins de facturation ?

❶ Oui, une fois la réservation effectuée, vous recevrez directement un e-mail de confirmation. La confirmation de réservation vous est envoyée dans tous les cas, quel que soit le mode de paiement choisi.

Von: VBV-AFA <noreply@vbw-afa.ch>
 Gesendet: Freitag, 11. Oktober 2024 09:39
 An: Max Mustermann <Max.Mustermann@Muster.ch>
 Betreff: VBV : Confirmation d'inscription au module «Examen intermédiaire oral»

Exemple

Chère participante, cher participant,

Tu as réservé avec succès le module "Examen intermédiaire oral".

Tu peux consulter toutes les réservations dans ton [profil](#) personnel.

Tu recevas une confirmation de facture de l'AFA ainsi qu'une facture de notre partenaire [CembraPay](#) (si tu as choisi le mode de paiement "Facture", prends bien note que ton adresse privée y est toujours utilisée) dans des e-mails séparés.

Adresse de facturation et de livraison
 Max Mustermann
 Rue Muster 1
 1234 Musterhausen

❷ Si vous choisissez le mode de paiement « facture », vous recevrez, en plus de la confirmation de réservation, un e-mail séparé directement de CembraPay. En annexe de cet e-mail, vous trouverez la facture de CembraPay. Veuillez la régler dans les 30 jours.

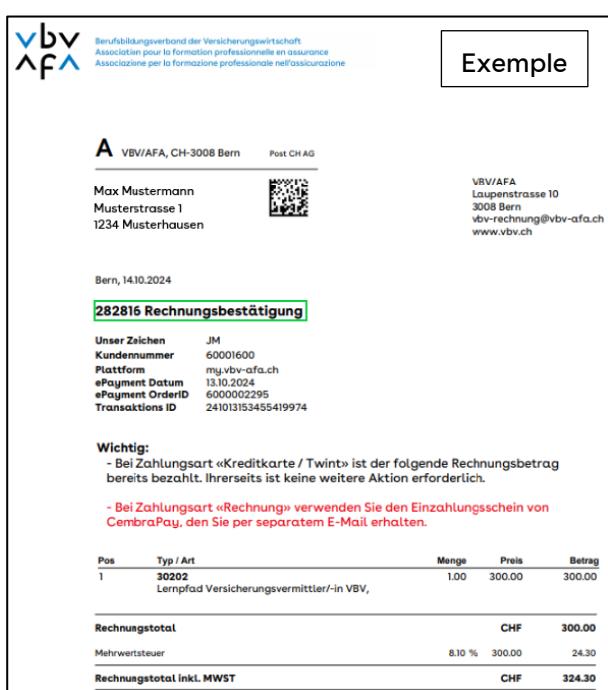


**Remarque importante
paiement « sur facture »**

Le paiement sur facture n'est pas possible si vous résidez à l'étranger. Les options de paiement par carte de débit et de crédit ou TWINT sont à votre disposition.

2 Si vous payez avec **TWINT**, vous ne recevrez pas d'e-mail supplémentaire. Si vous payez par **carte de crédit ou de débit**, vous recevrez le relevé mensuel de otre carte ou l'extrait de compte correspondant de la part de l'émetteur de votre carte.

3 Avec un peu de retard (jusqu'à un jour ouvrable au maximum), vous recevrez également un e-mail avec la confirmation de facture PDF relative à votre réservation et à votre paiement. Ce document peut être utilisé à des fins de facturation (administration fiscale, financement du sujet lors d'examens fédéraux, etc.)



Puis-je payer les frais d'examen ou l'accès aux supports d'apprentissage numériques sur « myVBV » par facture ?

Oui, vous pouvez le faire. Pour ce faire, sélectionnez le mode de paiement « Facture ». Avec cette option, vous disposez d'un délai de paiement de 30 jours. Le traitement des factures est effectué exclusivement par notre prestataire externe CembraPay. Veuillez adresser vos questions concernant le traitement des paiements directement à customer-care@cembrapay.ch.



Puis-je modifier ultérieurement l'adresse de facturation sur la facture ?

Non, ce n'est malheureusement pas possible.

Puis-je modifier ultérieurement le mode de paiement de ma facture ?

Non, ce n'est malheureusement pas possible. Le mode de paiement choisi ne peut plus être modifié après la confirmation de la commande. Vous pouvez cependant choisir le mode de paiement pour chaque service réservé (examen, cours, module).

Je réside à l'étranger. Lors de la réservation, je ne peux pas sélectionner l'option de paiement « facture ». Un message d'erreur apparaît à chaque fois. Quelle peut en être la raison ?

Malheureusement, le paiement sur facture n'est pas possible si vous résidez à l'étranger. Vous avez le choix entre les options de paiement par carte de débit et de crédit ou TWINT.

Je suis domicilié en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein, mais je ne peux toujours pas sélectionner l'option de paiement « par facture avec Cembra-Pay ». Quelle peut en être la raison ?

L'option de paiement « sur facture » est soumise à une vérification unique de l'adresse et de la solvabilité par la société de traitement des paiements Cembra-Pay. L'« achat sur facture » ne peut être activé qu'après un contrôle réussi.

Si vous avez des questions à ce sujet, veuillez vous adresser directement à CembraPay. Les [conditions générales](#) et la [déclaration de confidentialité](#) de Cembra-Pay SA s'appliquent.



J'ai transmis la facture CembraPay à mon employeur pour paiement. Pourquoi est-ce que je reçois quand même un rappel de paiement de CembraPay ?

Le compte et, par conséquent, la réservation pour le contrôle ou pour un autre service sont toujours à votre nom en tant que personne privée. Il en va de même pour le traitement des paiements, indépendamment du fait que ce soit vous personnellement ou votre employeur qui assumez les frais ou vous les rembourse.

Je dois réserver plusieurs parcours de formation et examens numériques pour moi et mes collègues. Puis-je demander une facture groupée pour cela ?

Non, ce n'est malheureusement pas possible et la réservation d'autres comptes n'est pas autorisée pour des raisons de protection des données. Le profil est personnel et non transférable. Chaque utilisateur doit créer son propre compte. Cela vaut notamment pour l'inscription à une session d'examen.

Puis-je réserver des parties d'examen, des modules ou des cours en même temps ?

Non, vous devez réserver chaque prestation séparément. Cela présente l'avantage de vous permettre de choisir individuellement le mode de paiement pour chaque réservation.

Puis-je payer les frais d'examen en plusieurs fois ?

Non, ce n'est pas possible avec les moyens de paiement disponibles.

J'ai reçu un rappel de paiement/une relance de CembraPay. À qui dois-je m'adresser ?

Le traitement des paiements est effectué exclusivement par notre prestataire externe CembraPay. Veuillez adresser vos questions concernant d'éventuels rappels de paiement directement à customer-care@cembrapay.ch.

Je n'ai malheureusement pas de carte de crédit ni de carte de débit. Je n'ai pas non plus accès à TWINT. Puis-je quand même m'inscrire à l'examen ou réserver le parcours de formation numérique sur "myVBV" ?

Oui, c'est possible. Il vous suffit de sélectionner le mode de paiement Facture CembraPay. Vous recevrez ensuite la facture directement de notre partenaire externe et vous aurez ensuite 30 jours pour régler le montant.