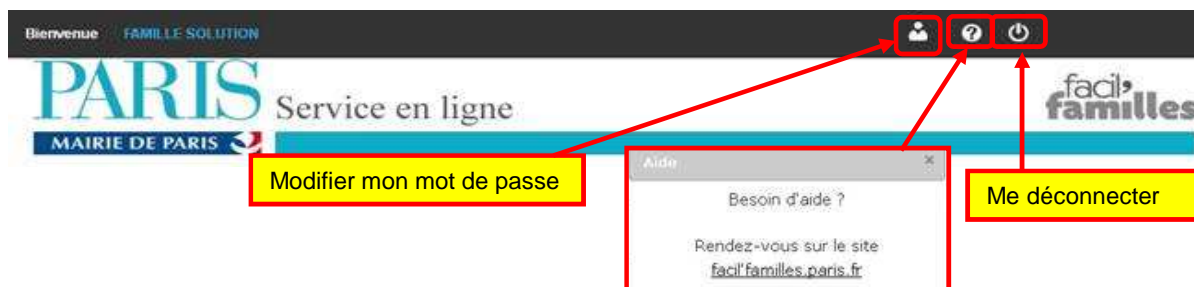




GUIDE d'utilisation

Signaler une erreur sur ma facture en ligne



Gérer mon dossier Facil'Familles

MON COMPTE

- Consulter mon dossier famille
- Modifier mes coordonnées
- Payer ma facture**
- Demander le prélèvement automatique
- Consulter l'historique de mes factures
- Choisir le mode de réception de mes factures
- Consulter l'agenda de mes enfants
- Editer un relevé de situation

1) Depuis la page d'accueil, sélectionnez « Payer ma facture »



PAYBOX SYSTEM un service de paiement sécurisé proposé par PAYBOX SERVICES.

Pour payer votre facture en ligne :

- 1- sélectionner la facture à payer en cliquant sur le bouton [+] (le solde à payer s'affiche automatiquement dans le montant du règlement)
- 2- cliquez sur le bouton "payer par carte bancaire"

- Attention, vous ne pouvez pas choisir de modifier le montant de votre paiement, vous payez le solde de votre facture facil'familles.
- Si votre facture n'apparaît pas sur cet écran c'est qu'elle n'est plus payable en ligne (date d'échéance passée) ou qu'elle a déjà été réglée si c'est le cas elles restent tout de même consultables sur l'historique des factures.
- Si à l'avenir, vous souhaitez régler vos factures par prélèvement automatique, vous pouvez en faire la demande [ici](#).

Pour toutes contestations ou réclamations concernant vos factures veuillez cliquer [ici](#).

2) Cliquez sur l'icône dans la colonne « Détails » pour faire apparaître votre facture au format PDF

Factures à payer						
Référence	Numéro	Date d'échéance	Détails	Montant	Sélectionner	
2013 11 Fact. novembre	2265108	25/01/2014		24,60 €		
2013 12 Fact. décembre	2265110	25/02/2014		19,68 €		

Nombre de factures 2

* Montant du règlement : 44,28 €

* Courriel du destinataire du reçu de paiement : paybox-services@paris.fr

3) Si vous constatez une erreur, cliquez sur le lien « [ici](#) »

ACCUEIL

PAYER PAR CARTE BANCAIRE

En cliquant sur « ACCUEIL », vous revenez à la page d'accueil vous permettant d'effectuer une autre démarche



GUIDE d'utilisation

Signaler une erreur ma facture en ligne



Contacter Facil'Familles

Un souci avec votre compte Facil'Familles ? Ce formulaire est fait pour vous. Il nous permet de recueillir les éléments dont nous avons besoin pour vous aider.

Le délai de traitement est fonction de votre demande : les problèmes de surfacturation sont traités en priorité. La grande majorité des demandes sont traitées en moins de 30 jours. Et nous faisons tout notre possible pour réduire encore ce délai.

En ligne ou par la poste ?

Si vous disposez d'un scanner ou d'une version numérisées (Scan, PDF...) des pièces justificatives, n'hésitez pas à remplir ce formulaire en ligne.

Si vous disposez d'une imprimante, [imprimez la version PDF](#) de ce document, imprimez-la et remplissez-la en y joignant la pièce justificative, puis envoyez-nous le tout par la poste.

Si vous n'avez ni imprimante ni scanner, mentionnez les informations utiles sur un papier libre - en précisant bien le n° de la question à laquelle vous répondez, joignez-y la photocopie de la pièce justificative, et envoyez nous le tout. Notre adresse : Mairie de Paris - Facil'Familles - 210, quai de Jemmapes - 75010 PARIS.

Pour que nous restions en contact, pourriez-vous nous dire...

1) Quel est votre prénom ? Et votre adresse mail ?

Quel est votre nom ? Vous n'avez pas d'adresse mail ? indiquez ici un numéro de téléphone.

2) Dans quels cas de figure êtes-vous ? De quelles pièces justificatives avons-nous besoin ?

<input type="checkbox"/>	Tranche tarifaire erronée (plusieurs choix possibles)	
<input type="checkbox"/>	Erreur sur l'inscription ou la présence à une activité (plusieurs choix possibles)	
<input type="checkbox"/>	Erreur sur un enfant manquant ou en trop	Livret de famille
<input type="checkbox"/>	Erreur sur le payeur	Jugement de divorce ou d'attribution de garde ou accord signé du nouveau payeur
<input type="checkbox"/>	Besoin d'un justificatif de paiement	n° des factures concernées (à préciser dans la case 3)
<input type="checkbox"/>	Identifiant et/ou mot de passe égaré	Pièce d'identité / livret de famille
<input type="checkbox"/>	Trop de factures / trop de comptes	n° des comptes à rassembler (à préciser dans la case 3)
<input type="checkbox"/>	Prénom ou nom erroné	Carte d'identité ou livret de famille
<input type="checkbox"/>	Jamais reçu de facture ou de courrier de Facil'Familles	Pièce d'identité + votre adresse postale (à préciser dans la case 5)
<input type="checkbox"/>	Autre demande	Précisions sur les difficultés rencontrées dans la case 3

4) Selon le cas de figure remplir les champs correspondants

3) Votre message à celui ou celle qui traitera votre demande ?

4) Quel est votre numéro Facil'Familles ?

Sans lui, nous ne pourrions rien pour vous. Il figure toujours sur les courriers que vous adressez Facil'Familles. Attention de ne pas le confondre avec votre n° de facture !

5) Et si vous ne recevez pas de courrier de notre part, votre adresse postale ?

Pour acheminer le courrier, la Poste a besoin d'une adresse postale très complète : escalier, hall,...

6) Avez-vous vérifié que vous avez bien...

- coché la case correspondant à votre cas de figure ?
- indiqué votre adresse postale si vous n'avez jamais reçu de courrier de notre part
- joint à cet envoi le ou les pièces justificatives ?

Un clic sur le bouton "parcourir" ci-dessus, et vous accédez à la fenêtre de téléchargement. Il ne reste plus qu'à choisir le(s) bon(s) fichier(s).

5) Pour valider votre demande cliquez sur « C'EST BON, je valide. »

C'EST BON, je valide.

Après réception de votre demande, la section Facturation vous contactera