

Partir du bon pied chez Livingston

Questions et réponses

Le but de ce document est de répondre aux questions les plus fréquemment posées pour permettre aux clients de mieux connaître Livingston suite à leur récente migration. Notre objectif est de vous aider à comprendre comment naviguer dans Livingston, pour trouver les renseignements dont vous avez besoin pour gérer le changement.

Comment faire pour trouver et consulter la page de renvoi d'Affiliated sur le site Web de Livingston?

Pour aller à la page de renvoi d'Affiliated sur le site Web de Livingston, visitez le :

<http://www.livingstonintl.com/fr/entreprises-du-groupe-affiliated/>.

Vous pouvez aussi commencer par le site Web d'Affiliated : <http://www.affiliated.ca/>

- À la page d'accueil, sélectionnez le bouton « D'Affiliated à Livingston – En savoir plus sur le transfert de votre compte ».

Où puis-je me procurer les formulaires W8 et W9 de Livingston?

Nous avons ajouté un bouton à la page de renvoi. Ce dernier vous permet de télécharger les formulaires en un simple clic. Ces formulaires sont destinés aux résidents des États-Unis qui utilisent les services de courtage de Livingston au Canada ou aux États-Unis.

1. Le formulaire W9 est destiné aux résidents des États-Unis qui utilisent le service de courtage aux États-Unis de Livingston.
2. Le formulaire W8 est destiné aux résidents des États-Unis qui utilisent le service de courtage canadien de Livingston.

Comment remettre un paiement à Livingston?

Nous vous prions d'aller au <http://www.livingstonintl.com/fr/entreprises-du-groupe-affiliated/> pour télécharger le document « Modalités de paiement », qui indique nos coordonnées bancaires et les renseignements suivants :

- Payer par ACH/EFT ou par transfert bancaire
 - Paiements à partir du Canada
 - Paiements à partir des États-Unis et d'outre-mer
- Payer par chèque
 - Clients situés aux États-Unis et outre-mer
 - Clients situés au Canada (Paiement en CAD ou USD)
- Vous y trouverez aussi les numéros d'inscription à la TPS et à la TVQ de Livingston.

Est-il possible de payer Livingston pour des factures à payer d'Affiliated?

Toute facture à payer d'Affiliated doit normalement être payée à Affiliated.

Les taux et le guide de tarification ont-ils changé?

Non. Livingston a effectué la migration de votre profil de client, y compris les notes, la base de données des tarifs et le profil/guide de tarification comme ils se trouvaient dans le système d'Affiliated.

Quels seront les changements que je constaterai sur ma facture Livingston?

La disposition de la facture est différente, mais une grande partie du contenu vous sera connue; certaines descriptions ont toutefois changé. Veuillez passer le « Guide des ressources » en revue pour une description détaillée et un aperçu de la facture, ainsi que les définitions des champs qui y apparaissent. Vous remarquerez probablement certains des changements suivants :

1. Le « Guide des ressources » présente un exemple d'une facture Livingston et définit chaque champ et son contenu.
2. Les descriptions détaillées des frais auxquelles vous étiez habitués utilisent maintenant la terminologie utilisée chez Livingston. Dans le Guide des ressources, vous trouverez une liste des anciennes descriptions et des nouvelles. Veuillez passer le Guide des ressources en revue pour consulter la liste des codes et descriptions de frais les plus fréquents à Affiliated et voir quels seront les codes et descriptions de ces derniers en version Livingston.

Que faut-il savoir au sujet du processus de renouvellement de l'ALENA/ALE pour 2018?

1. Les clients qui ont travaillé à la sollicitation et à l'inscription avec l'équipe de l'ALENA d'Affiliated ont déjà reçu de l'information sur les processus prévus pour 2018. L'équipe de l'ALENA d'Affiliated continue de faire partie de notre groupe de l'ALENA plus étendu; elle appuiera les processus de renouvellement pour 2018.
2. Les clients du courtage qui ont fait l'objet de la migration, mais qui n'ont historiquement pas eu recours aux services de sollicitation d'Affiliated recevront de l'information et un questionnaire leur demandant quelles sont leurs instructions quant à leurs préférences de traitement en ce qui a trait à l'ALENA pour 2018. Il y a cinq choix. Deux d'entre eux comprennent le recours aux services du groupe de l'ALENA de Livingston. En indiquant votre choix, vous ferez en sorte que votre profil de client sera mis à jour pour le 1^{er} janvier 2018 et que l'équipe dispose des instructions qui conviennent quant à la manière de traiter les exigences de l'ALENA pour les activités d'importation admissibles.

Comment entrer en contact avec quelqu'un pour obtenir de l'aide pour une expédition en cours?

Puisqu'à l'heure actuelle, aucun changement n'a été apporté à la structure des services qui vous sont offerts, vous pouvez continuer à communiquer avec les personnes-ressources qui vous appuient habituellement en tant que client d'Affiliated. Si vous avez des questions au sujet du compte de courtage en douane canadienne, n'hésitez pas à communiquer avec votre personne-ressource actuelle d'Affiliated. Vous trouverez aussi une page « Contactez-nous » très complète sur notre site Web, où vous trouverez aussi un document PDF à télécharger où tous nos emplacements sont indiqués.

Contactez-nous : <http://www.livingstonintl.com/fr/contactez-nous/>

Qui est ma personne-ressource au service des comptes créditeurs?

Livingston nomme les employés des comptes créditeurs « représentants des services financiers à la clientèle » (en abrégé représentants des SFC). L'équipe des comptes créditeurs d'Affiliated continue de faire partie du groupe des services financiers à la clientèle étendu, et continuera d'appuyer les activités relatives à vos comptes créditeurs. Veuillez continuer de communiquer avec la personne habituelle pour votre compte Affiliated ou Livingston au sujet de toute question relative aux comptes créditeurs.

Mon entreprise se servait de l'application Weblmage d'Affiliated. Est-ce que Livingston dispose d'une application semblable?

Oui. Livingston est ravie de vous présenter Ma Livingston, un nouveau portail client offrant un accès en ligne à toutes

les images de document, simplement et rapidement. Vous y trouverez un tableau de bord présentant des aperçus globaux des activités en cours dans vos comptes.

Si vous avez besoin de consulter les images de vos documents alors que votre compte du portail en ligne Ma Livingston n'a pas été configuré, veuillez cliquer sur le lien ci-dessous, puis sur le bouton « Sign up » (s'inscrire). Remplissez ensuite le formulaire d'inscription; un représentant du service à la clientèle traitera votre demande.

URL : <https://my.livingstonintl.com/>

Mon entreprise se servait de l'application WebForms d'Affiliated. Est-ce que Livingston dispose d'une application semblable?

Oui. Livingston est ravie de présenter Insight Docs Canada (pour le courtage canadien) et Shipper Side pour SmartBorder (pour le courtage américain). Ces applications sont destinées aux clients, et prennent en charge la création de documents d'expédition commerciaux. Les utilisateurs de WebForm ont normalement déjà reçu les identifiants dont ils auront besoin pour utiliser les applications correspondantes en vigueur chez Livingston.