

## FAQ zur Rechnungsstellung durch SLSP für gebührenpflichtige Leistungen auf swisscovery

Mit dem Go-Live von swisscovery im Dezember 2020 hat sich auch die Rechnungsstellung für gebührenpflichtige Leistungen unserer Bibliothek geändert. Sie erhalten die Rechnung nun direkt über SLSP, der Betreiberin von swisscovery. Finden Sie hier die Antworten auf häufig gestellte Fragen.

### Warum erhalte ich eine Rechnung von der SLSP?

Sie haben in den letzten Monaten gebührenpflichtige Leistungen auf [www.swisscovery.slsp.ch](http://www.swisscovery.slsp.ch) bezogen und ggf. Mahnungen erhalten, die Ihnen nun über die SLSP in Rechnung gestellt werden. Die SLSP betreibt die Plattform swisscovery im Auftrag von 470 Bibliotheken der Schweiz und wickelt in deren Namen die Rechnungsstellung ab.

### Wie oft erhalte ich eine Rechnung für gebührenpflichtige Leistungen auf swisscovery?

Die Rechnungsstellung durch die SLSP erfolgt monatlich und bezieht sich jeweils auf die von Ihnen bezogenen gebührenpflichtigen Leistungen auf swisscovery im vorletzten Monat (d.h. im Mai für März).

### Wie kann ich die Rechnung bezahlen?

Benutzen Sie zur Begleichung der Gebühren die per Mail erhaltene QR-Rechnung. Die QR-Rechnung können Sie mit Ihrer Mobile Banking-App oder via E-Banking bezahlen. Der QR-Code enthält alle relevanten Informationen, die für den Zahlungsvorgang erforderlich sind. Bitte beachten Sie bei manueller Eingabe der Zahlungsdaten, dass die Angabe der Referenznummer zwingend nötig ist. Zahlungen ohne Angabe der Referenznummer können nicht zugeordnet werden und müssen zurückerstattet werden. Ihre Rechnung bleibt unbezahlt.

### Wie kann man eine QR-Rechnung bezahlen, wenn man weder Mobile- noch E-Banking nutzt?

Der QR-Code für Mobile- und E-Banking ist eine Zusatzfunktion auf der Rechnung. Diese funktioniert jedoch wie ein herkömmlicher Einzahlungsschein. Es befinden sich alle dafür benötigten Informationen wie Zahlungsempfänger, Konto, Referenznummer, Währung, Betrag, etc. darauf. Somit kann die Rechnung auch mit den bisherigen Zahlungsmethoden beglichen werden. Ohne Mobile- und E-Banking kann die Rechnung am Schalter einer Filiale der Schweizerischen Post oder per Zahlungsauftrag im Couvert an die Bank bezahlt werden.

## **Kann ich meine Gebühren weiterhin direkt in der Bibliothek bezahlen?**

In Bibliotheken, in denen dies bis anhin möglich war, werden Sie Ihre Gebühren in der Regel weiterhin direkt vor Ort bezahlen können. Bitte erkundigen Sie sich vorgängig, ob dieser Service noch angeboten wird. Einmal in Rechnung gestellte Gebühren durch die SLSP können aber nicht mehr vor Ort beglichen werden und müssen via QR-Rechnung bezahlt werden. Die Bibliotheken haben nur Zugriff auf die Bibliotheksplattform, aber keinen Zugriff auf das zentrale Rechnungssystem der SLSP.

## **An wen wende ich mich, wenn etwas auf der Rechnung nicht stimmt?**

Bei Fragen zu einzelnen Rechnungspositionen wenden Sie sich direkt an die auf der Rechnung bei der entsprechenden Position aufgeführten Bibliothek. Beanstandungen werden innerhalb von 30 Tagen nach Versand der Rechnung von der verantwortlichen Bibliothek entgegengenommen.

## **Warum sind auf der Rechnung Leistungen von verschiedenen Bibliotheken aufgeführt?**

Die SLSP stellt für gebührenpflichtige Leistungen der auf swisscovery angeschlossenen Bibliotheken eine Sammelrechnung. Auf der Rechnung ist ersichtlich, bei welcher Bibliothek die entsprechende Leistung bezogen wurde. Es kann aber sein, dass einzelne Leistungen von Bibliotheken nicht auf der Rechnung aufgeführt sind, da diese nicht Bestandteil von swisscovery sind und/oder von den Bibliotheken direkt in Rechnung gestellt werden.

## **Welche Leistungen auf swisscovery sind kostenpflichtig?**

Konsultieren Sie hierfür die Gebührenordnung auf [SLSP | Die Preisgestaltung von swisscovery](#). Beachten Sie dabei, dass die an swisscovery angeschlossenen Bibliotheken individuell bestimmen, welche Leistungen auf swisscovery sie an die Bibliothekskundinnen und -kunden weiterverrechnen und zu welchen Konditionen.

## **Meine Kontaktangaben sind falsch. Wie berichtige ich diese?**

Ihre persönlichen Daten (bspw. Postadresse, E-Mail für Rechnungsversand) müssen Sie direkt in Ihrem SWITCH edu-ID Konto anpassen. Bibliotheken können Ihre persönlichen Angaben nicht bearbeiten. Die Rechnung wird Ihnen per E-Mail zugestellt. Darauf ist Ihre präferierte Postadresse abgedruckt. Diese können Sie auf der Registrierungsplattform einstellen. Sie können wählen, ob Sie Ihre Büro- oder Privatadresse als präferierte Postadresse verwenden möchten ([swisscovery – Verwaltung von Bibliotheksausweisen](#)). Bei einem *Institutional Account* bitten wir Sie, eine Mail an [swisscovery@slsp.ch](mailto:swisscovery@slsp.ch) zu senden, da diese Konten nicht über ein SWITCH edu-ID Konto verwaltet werden.



## Was passiert, wenn ich eine Rechnung nicht bezahle?

Geht nach Ablauf der Zahlungsfrist keine Zahlung von Ihnen bei der SLSP ein, so erhalten Sie von der SLSP eine Zahlungserinnerung. Bei Missachten der Zahlungserinnerung erhalten Sie nach 30 Tagen eine letzte Mahnung. Erfolgt weiterhin kein Zahlungseingang, so behält sich die Bibliothek, bei der die Gebühren entstanden sind, vor, Ihren Zugang auf swisscovery vorübergehend zu blockieren, bis die Zahlung erfolgt ist. Sollte es Ihnen nicht möglich sein, den offenen Betrag innerhalb der letzten Frist zu begleichen, wenden Sie sich bitte direkt an die angegebene Bibliothek.

## Ich habe zu viel oder doppelt bezahlt. An wen muss ich mich wenden?

Wenden Sie sich bitte an die Bibliothek, bei welcher die Gebühren entstanden sind. Sie erhalten dort ein Rückerstattungsformular für Überzahlungen. Die SLSP erhält aus Datenschutzgründen keinerlei Kontoinformation der Einzahlenden. Nach Erhalt Ihrer Kontoinformationen können nach entsprechender Prüfung Rückerstattungen vorgenommen werden.

## Kann ich in meinem swisscovery-Account eine Übersicht über meine offenen und abgeholzten gebührenpflichtigen Leistungen sehen?

In swisscovery können Sie die mit Ihrem Konto verknüpften Gebühren einsehen unter: **Mein Konto > Gebühren**. Die hier dargestellten Gebühren können noch direkt in der Bibliothek bezahlt werden (sofern die Bibliothek diesen Service anbietet). **Einmal in Rechnung gestellte sowie bezahlte Gebühren werden nicht mehr angezeigt**, da diese Gebühren ins Finanzverwaltungssystem der SLSP übertragen und von dort aus weiterbearbeitet werden.

## Wie kann ich die Rechnung aus dem Ausland bezahlen?

Die SLSP empfiehlt die Überweisungen in CHF zu tätigen. Der offene Betrag ist netto in CHF geschuldet. Spesen von Auslandzahlungen gehen vollumfänglich zu Ihren Lasten. Damit die SLSP resp. die Bibliothek den gesamten Betrag erhält und Ihnen damit korrekt gutgeschrieben werden kann, sind die auf der Rechnung vermerkten Angaben (inkl. Referenznummer) korrekt zu übernehmen. Sollte es Ihnen nicht möglich sein, den Betrag in CHF zu überweisen, treten Sie bitte mit der Bibliothek in Kontakt, bei der die Gebühren entstanden sind. SLSP empfiehlt als Alternative zu den teuren Auslandzahlungen, Rechnungen auf einer Poststelle des staatlichen Postunternehmens «Die Post» in der Schweiz zu bezahlen. Dort ist die Bezahlung einer QR-Rechnung problemlos möglich.

## Ich habe meine Rechnung versehentlich gelöscht / Ich habe nie eine Rechnung erhalten. Wo erhalte ich eine Kopie?

Bitte senden Sie eine E-Mail an [swisscovery@slsp.ch](mailto:swisscovery@slsp.ch) mit Ihren Kontaktdaten, um eine neue Rechnung zu erhalten. Stellen Sie vorgängig bitte sicher, dass sich die Rechnungs-E-Mail mit Absender SLSP nicht in Ihrem Spam-Ordner befindet.

