

Charte de facturation

La présente Charte de facturation contient les directives de facturation à respecter par tous les fournisseurs de Proximus SA, Proximus PLC, Proximus Media House, Proximus NXT IT, Proximus Real Estate, ADA ou Doktr. Les fournisseurs doivent garantir des factures conformes par le biais du canal approprié, en respectant toutes les instructions énoncées dans ce document et dans les conditions convenues ou dans les conditions générales d'achat de Proximus si aucune entente n'a été signée.

En cas de conflit entre la présente Charte de facturation et les conditions convenues ou les conditions générales d'achat de Proximus, la présente Charte de facturation prévaudra.

Édition Août 2026

TABLE DES MATIÈRES

1.	Proximus traite toutes les factures de façon digitalisée et automatisée.....	2
2.	Proximus utilise Cevinio comme plateforme d'interaction avec ses fournisseurs.....	2
3.	Facturation.....	2
4.	Proximus n'est pas en mesure de traiter les factures qui ne mentionnent pas les informations Proximus ou les informations juridiquement requises.....	3
5.	Instructions de Proximus relatives au format des factures.....	3
6.	Proximus rejettera les factures non conformes à ses instructions relatives au format des factures.....	4
7.	Exemples d'erreurs empêchant Proximus de traiter la facture :.....	4
8.	Instructions de Proximus concernant l'envoi des factures.....	5
9.	Fournisseurs de services de roaming et d'interconnexion.....	6
10.	Contact et adresses.....	6

1. Proximus traite toutes les factures de façon digitalisée et automatisée.

Le fournisseur est tenu d'envoyer correctement ses factures afin de permettre à Proximus d'assurer un traitement optimal, conformément aux termes convenus et/ou conformément aux conditions générales d'achat de Proximus si aucun accord n'a été signé.

Le fournisseur et Proximus conviennent de ne plus utiliser de factures papier, étant donné que le fournisseur dispose d'un accès facile à la plateforme Cevinio conçue pour la facturation électronique.

2. Proximus utilise Cevinio comme plateforme d'interaction avec ses fournisseurs.

Les factures soumises via Cevinio, conformément aux instructions de facturation convenues, seront traitées rapidement, efficacement et correctement par la comptabilité fournisseurs de Proximus.

L'utilisation de Cevinio garantit le traitement et le règlement des factures dans les délais convenus.

Les fournisseurs de Proximus s'engagent à soumettre leurs factures via la plateforme Cevinio (utilisation offerte gratuitement par Proximus).

Les factures soumises par les fournisseurs via Cevinio selon le format communiqué par Proximus sont :

- soit via Peppol (obligatoire si vous disposez d'un numéro de TVA belge)
- soit des factures au format **PDF**, conformes aux instructions de format de facture de Proximus (voir 5).
- soit des factures **Machine to Machine**.

La facturation **Machine to Machine** nécessite l'installation d'un système digital spécifique ; cette méthode est donc principalement utilisée par les fournisseurs émettant de nombreuses factures. Le fournisseur et Proximus collaborent à l'installation, la maintenance et l'évolution de la configuration **Machine to Machine**, chaque partie prenant en charge le coût de ses propres développements.

3. Facturation

Dès que le fournisseur est informé de la réception de son bien ou service, il est autorisé à procéder à la facturation, sauf indication contraire dans les termes convenus, ou dans les conditions générales d'achat de Proximus, ou dans le bon de commande si aucun accord n'a été signé.

Proximus accepte qu'un bon de commande puisse faire l'objet de plusieurs factures, à condition que ce point ait été préalablement convenu entre les parties.

Les factures sont émises conformément à la législation belge.

4. Proximus n'est pas en mesure de traiter les factures qui ne mentionnent pas les informations Proximus ou les informations juridiquement requises.

Les factures incorrectes seront rejetées et renvoyées afin que le fournisseur prenne rapidement les mesures correctives nécessaires.

Le fournisseur peut conserver sa facture incorrecte avec la note de crédit correspondante dans ses comptes, puis soumettre une nouvelle facture corrigée.

Les factures incorrectes seront rejetées et renvoyées afin que le fournisseur prenne rapidement les mesures correctives nécessaires.

Le fournisseur peut conserver sa facture incorrecte avec la note de crédit correspondante dans ses comptes, puis soumettre une nouvelle facture corrigée.

5. Instructions de Proximus relatives au contenu des factures

La facture du fournisseur doit contenir les informations suivantes :

Les informations Proximus :

- Le numéro de bon de commande de Proximus (= numéro de PO/Purchase Order)
- Une facture ne peut faire référence qu'à un seul numéro de bon de commande.
- Les lignes de la facture doivent être la copie conforme du bon de commande, avec pour chaque ligne facturée :
- Exactement le même numéro que le numéro de la ligne de commande (line item) du bon de commande (par exemple soit 1, 2, 3... ou 10, 20, 30...)
- La description de la ligne de commande
- La quantité et les prix respectifs des articles facturés

Les mentions légales requises, entre autres :

- Le mot "facture", le numéro de facture unique, la date et le lieu d'émission de la facture
- L'identité du fournisseur : Nom complet, adresse du siège social, numéro de TVA, RPM et numéro de compte bancaire

Pour chaque compte bancaire qu'il utilise pour recevoir des paiements, le fournisseur est invité à fournir l'attestation bancaire (via le [Supplier Support Portal](#)) certifiant que le compte bancaire est ouvert à son nom, et ce, avant l'envoi de sa première facture, ainsi qu'à chaque changement de compte bancaire.

- L'identité du client : Nom complet (Proximus SA de droit public, Proximus PLC, Proximus Real Estate SA, Proximus Media House SA, Proximus NXT IT SA, Proximus Ada, Doktr BV), adresse, numéro de TVA
- La date de livraison du bien ou la date de livraison des services ou la date de la réception du paiement ou d'une partie de celui-ci, dans la mesure où cette date est établie et différente de la date d'émission de la facture
- La description et la quantité des biens et/ou services fournis ainsi que les prix respectifs des articles facturés
- L'information de la ligne de facture doit suivre exactement la numérotation de la ligne correspondante du bon de commande.
- Le prix (divisé par opération ou objet lorsque différents taux de TVA s'appliquent), la remise accordée
- Le cas échéant : la contribution de recyclage (Recupel, Bebat, Auvibel...) sur une ligne de facture séparée
- Le montant hors TVA, le taux de TVA (pourcentage) et le montant de TVA par taux ainsi le que montant total à payer
- Toutes les mentions relatives à l'application du taux de TVA à 0 % ou de l'autoliquidation de la TVA doivent être reprises sur tous les types de factures, digitales ou non.

6. Proximus rejettera les factures non conformes à ses instructions relatives au contenu des factures.

Les factures non conformes ne sont pas acceptées ; Proximus demande exclusivement des factures corrigées, et non des notes de crédit. Le non-respect de cette instruction peut entraîner des retards dans le traitement des factures et un risque de non-paiement.

7. Exemples d'erreurs empêchant Proximus de traiter la facture :

- Facture incorrecte (ex. mentions légales requises manquantes, erreurs de calcul...)
- Numéro de bon de commande incorrect sur la facture
- Numéro de bon de commande manquant sur la facture
- Quantité facturée supérieure à celle indiquée sur le bon de commande
- Augmentation de prix sans accord préalable
- Ligne de facture supplémentaire pour laquelle il n'y a pas de ligne de commande (line item) sur le bon de commande

- Unité de mesure incorrecte sur la facture (par exemple : une commande de 1 carton contenant 12 pièces ne peut pas être facturée comme 12 fois 1 pièce)
- Facture pour des lignes de commande déjà facturées
- Facture pour un bon de commande ou une ligne de commande supprimée, annulée ou expirée
- Facture pour une réception de biens ou de services refusée
- Numéro de TVA du fournisseur sur la facture différent du numéro de TVA du fournisseur sur le bon de commande (sans accord d'exception préalable enregistré auprès de Proximus).
- Erreur de client facturé : un bon de commande émis par un autre client du fournisseur avec adresse de livraison chez Proximus, doit être facturé à cet autre client et non à Proximus. (Ex. les bons de commande émis par Spot Buy)

8. Instructions de Proximus concernant l'envoi des factures PDF

Les fournisseurs sont tenus d'envoyer leurs factures au format PDF à l'adresse e-mail suivante : pxsgroup.ap@cevinio.com. Pour garantir un traitement correct, les directives suivantes sont à respecter :

- Seules les factures provenant de fournisseurs officiellement agréés par Proximus et envoyées par ces fournisseurs sont acceptées.
- Seules les factures, notes de débit et notes de crédit sont acceptées à cette adresse e-mail. Pour toute autre communication (rappels, questions...), il convient d'utiliser le [Supplier Support Portal](#).
- Chaque e-mail ne peut contenir qu'une seule pièce jointe, à savoir uniquement la facture au format PDF. Cette facture PDF ne peut dépasser 150 pages ou 250 MB.
- Rappel : l'e-mail de facturation ne peut être envoyé qu'une fois. En cas de problème, le fournisseur est prié de ne pas renvoyer la facture, mais de prendre contact via le [Supplier Support Portal](#).

9. Instructions de Proximus concernant l'envoi des factures via Peppol

Utilisez le point d'accès Peppol que vous avez sélectionné pour envoyer votre facture à Proximus via le réseau Peppol. Pour garantir un traitement correct, les directives suivantes sont à respecter :

- Seules les factures provenant de fournisseurs officiellement agréés par Proximus et envoyées par ces fournisseurs sont acceptées.
- Rappel : l'e-mail de facturation ne peut être envoyé qu'une fois. En cas de problème, le fournisseur est prié de ne pas renvoyer la facture, mais de prendre contact via le [Supplier Support Portal](#).

10. Fournisseurs de services de roaming et d'interconnexion

Les fournisseurs de services de roaming utilisant une chambre de compensation pour le traitement des factures et dans l'incapacité de respecter ces directives peuvent envoyer leurs factures à l'adresse roaming_invoices@proximus.com.

Les fournisseurs de services d'interconnexion peuvent adresser leurs factures à interconnect.fix.invoices@proximus.com.

Tous les autres fournisseurs sont tenus de respecter les directives de Proximus concernant l'envoi des factures. Les fournisseurs dans l'incapacité de respecter ces consignes sont priés de prendre contact via le [Supplier Support Portal](#).

11. Contact et adresses

Pour toute question ou information sur la facturation, veuillez utiliser le lien suivant pour créer un ticket de suivi 24 h sur 7 via le Supplier Support Portal : www.proximus.com/suppliers/Supplier-Support-Portal.html ou prendre contact par téléphone au 0800 92 132.

Exceptionnellement, des documents papier peuvent être envoyés; ceux-ci doivent être adressés à :

Proximus SA de droit public, Bd. du Roi Albert II, 27, 1030 Bruxelles, Belgique

Proximus Media House SA, Rue Carli 2, 1140 Evere, Belgique

Proximus NXT IT SA, Bd. du Roi Albert II 27, 1030 Bruxelles, Belgique

Proximus Real Estate SA, Bd. du Roi Albert II 27, 1030 Bruxelles, Belgique

Proximus Ada, Bd. du Roi Albert II 27, Cantersteen 12 – 1000 Bruxelles

Doktr BV, Bd. du Roi Albert II 27, 1030 Bruxelles, Belgique.