

# Facturatiecharter

Dit Facturatiecharter bevat de facturatie-richtlijnen voor alle leveranciers die leveren aan Proximus NV, Proximus PLC, Proximus Media House, Proximus NXT IT, Proximus Real Estate, ADA of Doktr.

De leveranciers moeten ervoor zorgen dat hun facturen voldoen aan de vereisten via het juiste kanaal, waarbij alle instructies in dit document en in de overeengekomen voorwaarden of in de algemene inkoopvoorwaarden van Proximus worden gerespecteerd als er geen overeenkomst is ondertekend. In geval van een conflict tussen dit Facturatiecharter en de overeengekomen voorwaarden of de algemene inkoopvoorwaarden van Proximus, zal dit Facturatiecharter voorrang hebben.

Uitgave augustus 2026

## INHOUDSOPGAVE

|     |                                                                                                                               |   |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| 1.  | Proximus verwerkt alle facturen gedigitaliseerd en geautomatiseerd .....                                                      | 2 |
| 2.  | Proximus gebruikt Cevinio als platform voor het verwerken van de facturen .....                                               | 2 |
| 3.  | Facturatie .....                                                                                                              | 2 |
| 4.  | Proximus kan geen facturen verwerken waarop de Proximus-informatie of de wettelijk<br>verplichte vermeldingen ontbreken ..... | 3 |
| 5.  | Instructies van Proximus betreffende het factuurformaat .....                                                                 | 3 |
| 6.  | Proximus zal facturen die niet voldoen aan de instructies betreffende het factuurformaat<br>weigeren .....                    | 4 |
| 7.  | Voorbeelden van fouten waardoor Proximus de factuur niet kan verwerken .....                                                  | 4 |
| 8.  | Instructies van Proximus betreffende de levering van facturen .....                                                           | 5 |
| 9.  | Leveranciers van roaming en interconnectie .....                                                                              | 6 |
| 10. | Contact en adressen .....                                                                                                     | 6 |

## 1. Proximus verwerkt alle facturen gedigitaliseerd en geautomatiseerd

De leverancier is verantwoordelijk voor de correcte verzending van zijn facturen, zodat Proximus een optimale verwerking kan garanderen en dit in overeenstemming met de overeengekomen voorwaarden en/of in overeenstemming met de algemene inkoopvoorwaarden van Proximus indien er geen overeenkomst is ondertekend.

De leverancier en Proximus komen overeen geen papieren facturen meer te gebruiken, aangezien de leverancier vlot toegang heeft tot het Cevinio-platform voor digitale facturatie.

## 2. Proximus gebruikt Cevinio als platform voor het verwerken van de facturen

Facturen die via Cevinio worden ingediend, conform de overeengekomen facturatie-richtlijnen, zullen snel, efficiënt en correct worden verwerkt door de leveranciersboekhouding van Proximus.

Facturatie via Cevinio garandeert verwerking en betaling op de vervaldag.

De leveranciers van Proximus verbinden zich ertoe Cevinio te gebruiken voor het versturen van facturen. Dit platform wordt door Proximus gratis aangeboden aan zijn leveranciers.

De facturen die leveranciers via Cevinio indienen, moeten worden aangeboden in het formaat zoals meegedeeld door Proximus:

- Ofwel via **Peppol** (verplicht indien u beschikt over een Belgisch btw-nummer)
- ofwel **pdf**-facturen die voldoen aan de instructies van Proximus betreffende het factuurformaat (zie 5).
- ofwel **machine-to-machine**facturen.

**Machine-to-machine** facturatie vereist het opzetten van een specifiek digitaal systeem en wordt vooral gebruikt door leveranciers met een hoog facturatievolume. Voor het opzetten, onderhouden en laten evolueren van de **machine-to-machine** configuratie werken de leverancier en Proximus samen, waarbij elke partij de kosten van haar eigen inspanningen draagt.

## 3. Facturatie

Zodra de leverancier geïnformeerd is dat zijn goederen of diensten zijn ontvangen, mag hij factureren, tenzij anders bepaald in de overeengekomen voorwaarden, of in de algemene inkoopvoorwaarden van Proximus of in de inkooporder als er geen overeenkomst is getekend.

Proximus aanvaardt dat een bestelbon het onderwerp kan zijn van meerdere facturen, indien dit vooraf werd overeengekomen.

Facturen worden opgesteld in overeenstemming met de Belgische wetgeving.

#### **4. Proximus kan geen facturen verwerken waarop de Proximus-informatie of de wettelijk verplichte vermeldingen ontbreken**

Onjuiste facturen worden afgewezen en teruggestuurd, zodat de leverancier snel de nodige corrigerende maatregelen kan treffen.

De leverancier kan de onjuiste factuur, samen met de bijbehorende creditnota, in zijn boekhouding bewaren en vervolgens een gecorrigeerde factuur indienen.

Onjuiste facturen worden afgewezen en teruggestuurd zodat de leverancier snel de nodige corrigerende maatregelen kan treffen.

De leverancier kan de onjuiste factuur, samen met de bijbehorende creditnota, in zijn boekhouding bewaren en vervolgens een gecorrigeerde factuur indienen.

#### **5. Instructies van Proximus betreffende de inhoud van de factuur**

De leveranciersfactuur moet de volgende informatie bevatten:

##### **Proximus-informatie:**

- Het Proximus-bestelnummer (PO/Purchase Order-nummer)
- Elke factuur mag slechts verwijzen naar één bestelling = één bestelnummer.
- De factuurlijnen moeten een getrouwe kopie zijn van de bestelling, met voor elke factuurlijn:
- Exact hetzelfde nummer als het nummer van de bestellijn (line item) van de bestelbon (bv. ofwel 1, 2, 3, ... of 10, 20, 30, ...)
- De omschrijving van de bestellijn
- De hoeveelheid en de respectieve prijzen van de gefactureerde items

##### **Wettelijk verplichte vermeldingen, onder meer:**

- Het woord 'factuur', het unieke factuurnummer, de factuurdatum en de plaats waar de factuur werd opgemaakt
- Identiteit van de leverancier: Volledige naam, adres van de zetel, btw-nummer, RPR en bankrekeningnummer

Voor elke bankrekening die de leverancier gebruikt om betalingen te ontvangen, wordt gevraagd om, vóór het versturen van de eerste factuur én bij elke wijziging van bankrekening, via de [Supplier Support Portal](#) een bankcertificaat te bezorgen dat bevestigt dat de bankrekening op naam van de leverancier werd geopend.

- Identiteit van de klant: Volledige naam (Proximus NV van publiek recht, Proximus PLC, Proximus Real Estate NV, Proximus Media House NV, Proximus NXT IT NV, ADA NV, Doktr BV), adres, btw-nummer
- De datum van de levering van de goederen of de datum van de levering van de diensten of de datum van de incassering van de prijs of een deel ervan, voor zover die datum vastligt en verschilt van de uitreikingsdatum van de factuur
- Beschrijving en hoeveelheid van de geleverde goederen en/of diensten en de respectieve prijzen van de gefactureerde items
- De factuurlijninformatie dient de nummering van de bestellijnen van de bestelbon exact te volgen.
- Prijs (indien van toepassing uitgesplitst per transactie of voorwerp wanneer verschillende btw-tarieven gelden), toegekende kortingen
- Indien van toepassing: recyclagebijdrage (Recupel, Bebat, Auvibel, ...) moet worden vermeld
- Bedrag zonder btw, btw-tarief (in percentage) en het btw-bedrag per tarief, totaal te betalen bedrag
- Vermeldingen inzake een btw-0% tarief of de toepassing van de verlegging van heffing moeten steeds worden opgenomen op alle facturen, ongeacht of ze digitaal zijn of niet.

## **6. Proximus zal facturen die niet voldoen aan de instructies betreffende de inhoud van de factuur weigeren**

Niet-conforme facturen worden niet aanvaard; Proximus vraagt om gecorrigeerde facturen, niet om creditnota's. Het niet naleven van deze instructie kan leiden tot vertragingen in de factuurverwerking en houdt het risico in dat de factuur niet wordt betaald.

## **7. Voorbeelden van fouten waardoor Proximus de factuur niet kan verwerken**

- Onjuiste factuur (bv. wanneer wettelijk verplichte vermeldingen ontbreken, bij rekenfouten, ...)
- Onjuist bestelnummer op de factuur
- Bestelnummer niet vermeld op de factuur
- Een grotere hoeveelheid gefactureerd dan vermeld op de bestelbon
- Prijsverhoging zonder voorafgaande overeenkomst
- Extra factuurlijn waarvoor geen bestellijn (line item) op de bestelbon staat
- Verkeerde maateenheid op de factuur, bv. een bestelling van 1 doos (met een inhoud van 12 stuks) mag niet worden gefactureerd als 12 keer 1 stuk

- Een factuur voor bestellijnen die reeds eerder werden gefactureerd
- Een factuur voor een bestelbon of bestelling die werd verwijderd, geannuleerd of waarvan de geldigheidsdatum is overschreden
- Een factuur voor een geweigerde goederen- of dienstenontvangst
- Het btw-nummer van de leverancier op de factuur verschilt van het btw-nummer op de bestelling, zonder dat hierover een voorafgaande uitzonderingsovereenkomst werd geregistreerd bij Proximus
- Verkeerde klant gefactureerd: een bestelbon van een andere klant van de leverancier (met leveringsadres bij Proximus) moet worden gefactureerd aan die andere klant en niet aan Proximus (bv. de bestelbonnen van Spot Buy)

## 8. Instructies van Proximus betreffende de levering van PDF facturen

Leveranciers moeten hun facturen in pdf-formaat verzenden naar het volgende e-mailadres: [pxsgroup.ap@cevinio.com](mailto:pxsgroup.ap@cevinio.com). Er wordt gevraagd rekening te houden met de volgende richtlijnen om een nauwkeurige verwerking te garanderen:

- Enkel facturen van officieel erkende Proximus-leveranciers en verzonden door de leverancier zelf, worden aanvaard.
- Alleen facturen, debet- en creditnota's mogen naar dit e-mailadres worden verzonden. Gebruik voor alle andere communicatie, zoals herinneringen of vragen, de [Supplier Support Portal](#).
- Elke e-mail mag slechts één bijlage bevatten, en dat moet de pdf-factuur zijn. Deze mag maximaal 150 pagina's tellen en niet zwaarder zijn dan 250 MB.
- De betrokken partijen worden eraan herinnerd de e-mail met de factuur slechts eenmaal te verzenden. Stuur in geval van problemen de factuur niet opnieuw, maar neem contact met ons op via de [Supplier Support Portal](#).

## 9. Instructies van Proximus betreffende de levering van facturen via Peppol

Maak gebruik van uw geselecteerde Peppol-toegangspunt om uw factuur via het Peppol-netwerk aan Proximus te bezorgen. Er wordt gevraagd rekening te houden met de volgende richtlijnen om een nauwkeurige verwerking te garanderen:

- Enkel facturen van officieel erkende Proximus-leveranciers en verzonden door de leverancier zelf, worden aanvaard.
- De betrokken partijen worden eraan herinnerd de e-mail met de factuur slechts eenmaal te verzenden. Stuur in geval van problemen de factuur niet opnieuw, maar neem contact met ons op via de [Supplier Support Portal](#)

## 10. Leveranciers van roaming en interconnectie

Roamingleveranciers die gebruikmaken van een clearinghouse voor factuurverwerking en die de richtlijnen van Proximus niet kunnen volgen, mogen hun facturen verzenden naar [roaming\\_invoices@proximus.com](mailto:roaming_invoices@proximus.com).

Interconnectieleveranciers kunnen hun facturen verzenden naar [interconnect.fix.invoices@proximus.com](mailto:interconnect.fix.invoices@proximus.com).

Van alle andere leveranciers wordt verwacht dat zij de richtlijnen van Proximus betreffende de levering van facturen naleven. Indien dit niet mogelijk is, wordt gevraagd contact op te nemen via de [Supplier Support Portal](#).

## 11. Contact en adressen

Gebruik voor vragen en informatie over facturatie de volgende link, waar u 24/7 een opvolgingsticket kunt aanmaken in de Supplier Support Portal: [www.proximus.com/suppliers/Supplier-Support-Portal.html](https://www.proximus.com/suppliers/Supplier-Support-Portal.html) of telefonisch via 0800 92 132.

Uitzonderlijk kunnen papieren documenten worden verstuurd; deze dienen te worden geadresseerd aan:

- ofwel **Proximus NV van publiek recht**, Koning Albert II-laan 27, 1030 Brussel, België
- ofwel **Proximus Media House NV**, Carlistraat 2, 1140 Evere, België
- ofwel **Proximus NXT IT NV**, Koning Albert II-laan 27, 1030 Brussel, België
- ofwel **Proximus Real Estate NV**, Koning Albert II-laan 27, 1030 Brussel, België
- ofwel **Proximus Ada NV**, Kantersteen 12 – 1000 Brussel
- ofwel **Doktr BV**, Koning Albert II-laan 27, 1030 Brussel, België