Charte du bien facturer du Groupe Dalkia (01/07/2026)

1. Règles générales

1.1. Données obligatoires légales

La facturation doit mentionner les éléments suivants :

- ➢ Le type du document : Facture ou Avoir
- ➢ La date de la pièce
- ➢ Le numéro de la facture : numéro unique basé sur une séquence chronologique et continue
- ➢ Le numéro de TVA intracommunautaire du fournisseur
- ➢ Le code routage / adressage (en cas de facturation électronique) et les codes société et région (en cas de facturation papier ou pdf): présent sur le bon de commande
- ➢ Le numéro d'identification du fournisseur lorsqu'il se trouve dans un autre Etat européen (RCS pour les commerçants, registre des métiers pour les artisans, SIREN pour les auto-entrepreneurs…)
- ➢ Le nom et l'adresse de la société contractante et du fournisseur (en-tête) et le numéro d'immatriculation au répertoire (cf détails spécifiques à Dalkia)
- ➢ La forme juridique et le capital social (dans le cas d'une personne morale) du fournisseur
- ➢ La quantité, la nature et le prix unitaire de la prestation de service
- ➢ Le taux de TVA appliqué é et/ou l'article du CGI
- ➢ Le montant total HT
- ➢ Le montant de la TVA
- ➢ Le montant TTC
- ➢ La date de la livraison (matériel) / réception (prestation)
- ➢ Les pénalités de retard (taux et calcul)
- ➢ Tout rabais ou remise
- ➢ Les conditions de règlement (mode de règlement, délais de paiement, conditions d'escompte)
- ➢ La mention de l'adhésion à un centre de gestion agréé

1.2. Mode de facturation

Tout document de facturation doit faire référence à **un seul** bon de commande.

Les factures relatives aux Fournitures sont établies par le fournisseur, **après livraison totale** de l'objet du bon de commande.

Les factures relatives aux Prestations sont établies par le fournisseur **après réception** des Prestations.

La facture doit être établie par l'entité du fournisseur qui a accepté la commande.

1.3. Concomitance de la facturation

Le Fournisseur s'engage à émettre et à transmettre ses factures de manière concomitante. En cas d'écart supérieur à 5 jours entre la date d'émission et la date d'envoi ou de mise à disposition sur la plateforme de facturation électronique, la facture sera considérée comme non-conforme. À ce titre, l'Entreprise se réserve le droit de rejeter ladite facture. Le délai de paiement ne courra qu'à compter de la réception d'une facture rectificative portant une date d'émission conforme à sa date d'envoi effectif.

1.4. Conséquences d'une non-conformité

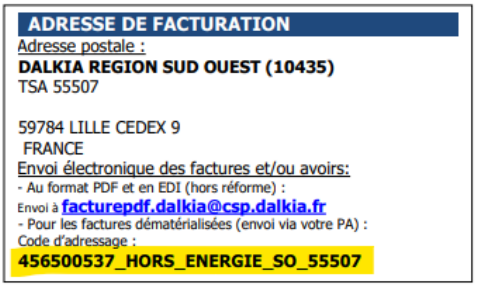
Si votre facture est refusée (hors refus automatique par notre plateforme agréée) ou mise en litige pour non-conformité, vous devez nous envoyer un avoir et émettre une nouvelle facture avec la date de sa nouvelle édition.

Conformément aux Conditions Générales d'Achat (CGA) ou aux dispositions contractuelles en vigueur, ces manquements pourront donner lieu à l'application d'une pénalité forfaitaire de 15 € par facture pour frais de traitement administratif.

2. Règles spécifiques

2.1. Factures électroniques

Le code d'adressage se trouve sur le bon de commande de Dalkia (cf partie surlignée en jaune) :


ADRESSE DE FACTURATION
Adresse postale :
DALKIA REGION SUD OUEST (10435)
TSA 55507

59784 LILLE CEDEX 9
FRANCE
Envoi électronique des factures et/ou avoirs:
- Au format PDF et en EDI (hors réforme) :
Envoi à facturepdf.dalkia@csp.dalkia.fr
- Pour les factures dématérialisées (envoi via votre PA) :
Code d'adressage :
456500537_HORS_ENERGIE_SO_55507

Affacturage

Le tiers affactureur est identifié dans la facture via le bloc BG-10 « Bénéficiaire » de la norme EN16931. De plus, avec le profil EXTENDED-CTC-FR, il est possible de préciser le type de bénéficiaire grâce au « code rôle du bénéficiaire », renseigné dans la balise EXT-FR-FE-26 avec la valeur « DL ». « DL » correspondant au code rôle de la liste UNTDID 3035 pour un factor..

2.2. Factures papier et pdf

2.2.1. Qualité Image

Les factures doivent être éditées sur du papier blanc standard (80gr), format A4, orientation « Portrait », sans filigrane ni logo apposé sous les textes ou couleur de fond.

La police de caractères préconisée est de type standard (ex : Arial), de taille 10 minimum et de couleur noire.

Le respect de ces consignes permet de faciliter la numérisation, le traitement et limite le risque de retard de règlement.

En cas d'envoi de facture par mail, la définition du scan de la facture devra être au minimum de 300 ppp.

2.2.2. Identification des informations à faire figurer dans l'en-tête de la facture

Tout document de facturation doit être libellé à l'identique du nom de la société contractante et envoyé à l'établissement acheteur (voir adresse de facturation ou courriel d'envoi sur le bon de commande ou sur le contrat).

La TSA région et la TSA société (celle en parenthèse) doivent être **obligatoirement** indiquées sur la facture.

2.2.3. Envoi document

Les documents transmis doivent correspondre à la ou les factures originales (Mention facture ou avoir sur la pièce comptable).

Tout document de facturation doit être adressé en **un seul exemplaire**.

- Par courrier à l'adresse figurant sur le bon de commande
- Par courriel à l'adresse mail figurant sur le bon de commande

Objet de l'e-mail : Afin de faciliter notre gestion, la mention du numéro de facture ainsi que le nom de la société facturante est souhaitée si possible

Texte de l'e-mail : Le corps du message ne sera pas lu, seules les pièces jointes seront traitées.

Pièces jointes :

- La pièce jointe Une pièce jointe en format PDF de qualité suffisante (résolution de 300 PPP minimum) = 1 facture originale (ne pas intégrer de pièce jointe comportant plusieurs factures).
- Plusieurs pièces jointes possibles dans un mail, la taille maximale des pièces jointes cumulées ne doit pas dépasser 25 Mo.

Vous recevez un email de confirmation de bonne réception, ne faire aucun (papier ou mail) autre ré-envoi de ces factures originales. Se référer au § contact pour nous joindre si besoin.

2.2.4. Affacturage

Tout document cédé à un factor doit **comporter une mention « Affacturage »** (avec détails pertinents : tiers cessionnaires, cession de créance…).

3. Contact et informations

Vous pouvez nous contacter à l'adresse mail : **contactfournisseur@csp.dalkia.fr .**

Nous avons également une permanence visio / téléphonique tous les jours de 10 à 11h :

- à l'adresse suivante: **meet.google.com/uju-fxbv-mki**
- par téléphone (FR) **+33 1 87 40 49 75** Code : **636 864 067#**

Tout manquement à l'application des règles de la présente charte pourra se traduire par un retour ou une mise en litige du document non conforme