



CODE DE CONDUITE e-INVOCING (facturation électronique)

Afin d'encourager l'utilisation de la facturation électronique, le fournisseur signataire crée la confiance du consommateur en faisant la promotion de la facturation électronique. Le fournisseur se joint aux autres forces en présence afin de créer une dynamique de communication et de promotion. Dans ce contexte, le code de bonne conduite a pour objectif d'offrir au consommateur un cadre clair et sécurisant.

Ce code de bonne conduite s'applique aux relations entre les entreprises et organisations signataires (désignées dans le texte par le terme « fournisseur ») et leurs clients : les consommateurs individuels. Ceux-ci sont désignés dans le texte par le terme « consommateur ».

Les entreprises et organisations désireuses de respecter les dispositions du code peuvent y adhérer à tout moment.

Ce code est sans préjudice des dispositions légales et réglementaires et des obligations contractuelles applicables aux signataires.

1. Gratuité

En aucun cas le consommateur ne peut être surfacturé (= facturé pour un montant supérieur) s'il a opté pour une facturation électronique au lieu d'une facturation au format papier.

La facture électronique doit être consultable, enregistrable et imprimable sur les systèmes d'exploitation courants, par exemple grâce à l'utilisation du PDF : le consommateur ne peut pas être forcé d'acheter un logiciel spécifique ni de payer une redevance supplémentaire pour recevoir sa facture au format électronique.

2. Respect du choix du consommateur

Le fournisseur respecte la volonté du consommateur qui a le libre choix du format de la facture (électronique / papier), quel que soit le service ou produit facturé et indépendamment du mode de paiement qu'il a choisi.

A tout moment, sans préavis et sans frais, le consommateur peut changer son choix (électronique / papier) par tous les canaux habituels de contact avec son fournisseur (papier, téléphone, courriel, site web,...).

Le fournisseur qui décide de changer de mode de facturation (électronique / papier) est tenu d'informer le client minimum 2 fois (par tous les canaux habituels) avant le changement et de lui fournir l'information nécessaire pour utiliser le canal électronique (mode d'emploi, assistance gratuite, etc.). Le consommateur peut librement refuser ce changement de mode de facturation. Le fournisseur s'engage à ne pas imposer de pénalités de retard en cas de non-paiement de la première facture lors de la transition du papier vers l'électronique.

Le fournisseur s'engage à n'adapter le mode de facturation vers une facturation électronique que pour les clients qui en ont les moyens techniques (par exemple utilisation d'une adresse email) et à ne pas le faire pour les autres. Le fournisseur s'engage aussi à ne pas modifier unilatéralement le mode de facturation, même en cas de retard de paiement.



3. Equivalence

Le fournisseur s'assure que la facture est authentique, qu'elle contient toutes les données requises et il garantit l'équivalence entre la facture papier et la facture électronique (au niveau commercial, juridique et fiscal).

La facture électronique fournie est opposable aux tiers, tout comme la facture papier. Si le consommateur se trouve néanmoins dans l'obligation d'obtenir une facture au format papier, un duplicata papier de la facture électronique lui sera fourni sans frais supplémentaire.

4. Information systématique

Lorsqu'un consommateur choisit de recevoir les factures au format électronique, ou lorsqu'il y renonce, une confirmation de ce choix lui est immédiatement envoyée. La confirmation mentionne de manière claire et concrète les conséquences de ce choix et la façon dont le consommateur peut modifier son choix.

Lors de toute modification du contrat ou nouveau contrat conclu avec le consommateur, le fournisseur s'engage à informer systématiquement le consommateur du mode de facturation qui est d'application (pour l'ensemble de ses factures), des alternatives ainsi que de la façon de changer le mode de facturation. Le fournisseur s'engage également à envoyer toutes les factures (paiement domicilié ou pas) sous format électronique.

Le fournisseur s'engage à gérer les modifications d'adresse de facturation électronique du consommateur endéans les 10 jours calendrier à dater de la date d'envoi.

5. Paiement

En proposant la facture électronique, le fournisseur s'engage à faciliter l'opération de paiement de la facture.

Le fournisseur s'assure que la facture contient toute l'information nécessaire à un paiement correct et facile par le consommateur. Chaque facture mentionne clairement la date à laquelle le fournisseur doit avoir reçu le paiement.

Le fournisseur envoie une facture détaillée de consommation à chaque échéance de paiement, même en cas de domiciliation (ceci ne concerne pas les factures d'acompte ou de provision).

Dans le cas où la facture n'a pas été payée à la date impartie, le fournisseur s'engage à envoyer au consommateur une facture de rappel au format papier avant d'engager des poursuites entraînant des frais supplémentaires pour le consommateur.

6. Mise à disposition

Le fournisseur s'engage à laisser ses factures électroniques accessibles au consommateur (sans frais) pendant une durée de minimum 24 mois.

Le non-respect de ce code de conduite par le signataire peut, le cas échéant, être considéré comme un acte contraire aux usages honnêtes en matière commerciale (cf. loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur). Le SPF Economie est compétent pour toute plainte relative au non-respect du code de conduite, ainsi que pour sanctionner le fournisseur le cas échéant.



Les signataires de ce code de conduite s'engagent à informer l'Agence pour la Simplification Administrative (asa@premier.fed.be) de leur adhésion. En outre, ils en informent le consommateur d'une manière large, et au moins des façons suivantes :

- Si le signataire a un site web, il mentionne clairement son adhésion sur celui-ci, avec le texte intégral du code de conduite ou un lien vers celui-ci ; cette mention doit être bien lisible et facilement accessible au consommateur ;
- Dans la mesure du possible, l'adhésion à ce code de conduite est mentionné sur les factures et les messages commerciaux ;
- L'adhésion est clairement et indubitablement reprise dans les conditions générales.

Le fournisseur qui adhère au code de bonne conduite informe de façon claire à partir de quelle date il y adhère. Si le fournisseur n'adhère plus au code de bonne conduite, il doit en informer systématiquement et largement le consommateur (en mentionnant la date à laquelle cette adhésion prend fin) et le SPF Economie.

Ce code et son application feront l'objet d'une évaluation annuelle par un groupe réunissant entre autres les entreprises signataires et le SPF Economie, sous la coordination de l'Agence pour la Simplification Administrative.

Numéro d'entreprise :

Date :

Signature :

Bon à savoir :

Toute facture, électronique ou pas, doit se conformer aux lois et réglementations en vigueur.

En vertu de l'article 74.33 de la Loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur (MB 12.04.2010), il est interdit d'imputer des frais supplémentaires en cas de refus de recevoir une facture par courrier électronique.

Par ailleurs, l'article 74.32 de la Loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur interdit d'imputer des frais supplémentaires si l'on refuse d'opter pour une domiciliation.