

# Contestation de facture - procédure complète

## Contestation de facture : procédure complète

Vous pensez avoir reçu une facture incorrecte ? Aquatycia s'engage à traiter toute réclamation avec sérieux et dans les meilleurs délais. Ce guide vous explique la procédure complète, les motifs recevables, les délais de traitement et les solutions possibles.

## Motifs de contestation recevables

Une contestation est recevable si elle repose sur un motif fondé. Les motifs suivants sont traités en priorité :

- ? Erreur de prix : montant facturé différent du devis signé ou du bon de commande
- ? Double facturation : prestation déjà facturée sur une facture précédente
- ? Prestation non réalisée : intervention annulée ou non effectuée mais facturée
- ? Prestation partiellement réalisée : nombre de points de prélèvement ou de paramètres analysés inférieur à la commande
- ? Erreur d'identification : facture adressée à votre société mais concernant un autre client
- ? Taux de TVA incorrect : taux appliqué différent de celui prévu (ex : travaux en exonération)
- ? Remise non appliquée : remise commerciale accordée mais absente de la facture

## Procédure de contestation étape par étape

### Étape 1 - Rassemblez vos justificatifs

Avant de contacter Aquatycia, réunissez :

- ? La facture contestée (numéro FACT-XXXX)
- ? Le devis signé ou bon de commande associé
- ? Tout échange email pertinent
- ? Pour une prestation non réalisée : votre journal de bord ou témoignage attestant de l'absence du technicien

### Étape 2 - Envoyez votre contestation par email

Envoyez votre contestation à [contact@aquatycia.fr](mailto:contact@aquatycia.fr) avec :

- ? Objet : Contestation facture n°FACT-XXXX - [Votre société]
- ? Le motif précis de la contestation
- ? Le montant contesté (total ou partiel)
- ? Toutes les pièces justificatives en pièce jointe

Vous recevez un accusé de réception automatique avec un numéro de dossier.

### Étape 3 - Instruction de votre dossier

Notre équipe comptabilité instruit votre dossier :

- ? Vérification croisée avec le bon de commande, le rapport d'intervention et le rapport d'analyse
- ? Consultation du technicien ayant réalisé l'intervention si nécessaire
- ? Décision sous 5 jours ouvrés maximum

## Étape 4 - Résolution

Deux cas possibles :

- ? Contestation fondée : émission d'un avoir et d'une facture rectificative sous 3 à 5 jours ouvrés après la décision
- ? Contestation non fondée : réponse écrite détaillée expliquant pourquoi la facture est conforme, avec les éléments prouvant la prestation réalisée

## Avoir vs remboursement : quelle différence ?

Solution | Description | Délai Avoir | Crédit déduit de votre prochaine facture | Immédiat (dès la prochaine facturation) Remboursement | Virement bancaire sur votre compte | 15 à 30 jours ouvrés

Par défaut, Aquatycia émet un avoir. Si vous préférez un remboursement direct, précisez-le dans votre demande avec votre RIB.

## Cas particulier : rejet Chorus Pro

Si vous utilisez Chorus Pro (marchés publics) et que vous avez rejeté une facture :

- ? Indiquez le motif de rejet Chorus Pro dans votre email de contestation
- ? Aquatycia corrige la facture et la re-dépose dans Chorus Pro dans les 5 jours ouvrés
- ? Assurez-vous que votre code service destinataire est correct pour éviter les rejets techniques

## Si votre contestation n'est pas résolue

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse d'Aquatycia, vous pouvez :

- ? Escalader en demandant à parler au responsable comptabilité : 01 77 75 54 00 (option 2, puis option 1)
- ? Médiation : recourir au médiateur des entreprises (mediateur-des-entreprises.fr) - service gratuit
- ? Voie judiciaire : tribunal compétent selon le montant (tribunal de proximité, judiciaire ou commercial)

## Délais légaux de contestation

Vous disposez légalement de 2 ans pour contester une facture commerciale en France (prescription quinquennale pour les marchés publics). Cependant, nous vous recommandons de contester le plus tôt possible pour faciliter le traitement.

## Contact service facturation

Email : [contact@aquatycia.fr](mailto:contact@aquatycia.fr) Téléphone : 01 77 75 54 00 - option 2 (Facturation) Horaires : Lundi?Vendredi 9h?17h

---

Voir aussi : « Intervention partielle : facturation et réalisation des analyses manquantes » (facturation 100 % d'une

commande partielle, offre 45 jours / 155 ? HT).