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 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 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).