

# Foire aux questions



## DocOnline

### Qu'est-ce qu'une facture électronique ?

La facture électronique est l'image de votre facture papier au format PDF. Elle est accompagnée d'une signature électronique qui assure son authenticité et son intégrité.

### L'e-facture comprend-elle les mêmes infos que la facture papier ?

Oui : votre e-facture est une version PDF de la facture papier que vous recevez.

### Comment consulter mes factures ?

Les factures peuvent être consultées 24h/24h sur DocOnline depuis tout ordinateur connecté à l'internet.

### Comment savoir qu'une facture est disponible sur DocOnline ?

Un e-mail de notification vous informe que votre facture est disponible sur DocOnline. Il vous permet d'accéder directement au site de téléchargement.

### Quels sont les outils dont j'ai besoin ?

Aucune application spécifique n'est requise pour consulter vos factures électroniques. Les applications standards (Winzip; Acrobat Reader) sont disponibles gratuitement sur le site DocOnline.

### Mon entreprise est une PME... est-ce facile pour moi ?

L'e-facturation consiste simplement à télécharger un fichier PDF depuis notre site sécurisé DocOnline. Vous pouvez ensuite traiter cette facture de la même manière qu'une facture papier.

Le site DocOnline permet de télécharger les factures au format électronique (PDF signé) au lieu de les recevoir au format papier.

### Combien de temps ma facture sera-t-elle disponible sur DocOnline ?

Les factures sont téléchargeables sur le site pendant 18 mois. Après ce délai, vos factures ne sont plus accessibles. Il vous appartient donc de les archiver.

### Une e-facture a-t-elle la même valeur juridique que le papier ?

Oui, conformément à la Directive Européenne 2001/115, appliquée (ou en cours de mise en œuvre) dans tous les pays Européens.

## Comment utiliser DocOnline ?

### ÉTAPE 1 Notification e-mail

- > Vous recevez une notification par e-mail lorsqu'une nouvelle facture est publiée.
- > Un lien vous redirige vers DocOnline où vous pouvez télécharger vos factures.

### ÉTAPE 2 Accès DocOnline

- > Vous vous identifiez avec vos codes d'accès sécurisé (nom d'utilisateur et mot de passe).
- > Si vous avez oublié votre nom d'utilisateur ou mot de passe, vous pouvez les réinitialiser sur la page d'accueil de DocOnline.

### ÉTAPE 3 Téléchargement

- > Un clic suffit pour télécharger les dernières factures.
- > Accédez aux critères de recherches avancées pour retrouver vos anciennes factures.

### ÉTAPE 4 Consultation

- > Décompressez et ouvrez le fichier zip.
- > Archivez votre facture.

