

¿Qué necesita tener mi factura para que TotalEnergies la pueda tramitar?

- Indicar número de pedido de compra. El pedido de compra es el documento en el cual se solicitan los materiales, obras y/o servicios a realizar. En él figura toda la información necesaria para facturar (datos fiscales, condiciones de pago, dirección de envío, importes...).
- Los datos de la factura han de coincidir con los del pedido. En caso de discrepancia con lo indicado en el pedido, hay que subsanarla antes de enviar la factura.

¿Cómo se envía la factura?

- **Factura en papel:** Departamento de Contabilidad. Plaza de los Ferroviarios, 1. 33012 Oviedo Asturias – España.
- **Factura electrónica:** facturasexternas@totalenergies.com
- **Factura Castejón:** facturasexternas.castejon@totalenergies.com

Tengo dudas sobre el pago de mis facturas, ¿con quién puedo consultarlas?

- En el teléfono **+34 944 501 418** de 8:30 a 14:30 de lunes a viernes.
- En el mail **proveedores@totalenergies.com**



Pedido de Compra N°:1000100000000

Fecha: 09.02.2021

Dirección de Entrega/Prestación de Servicios/Ejec.Obra:
Atención: XXXX

Compañía emisora (datos fiscales emisión de facturas):
TotalEnergies Clientes SAU
Calle Gran Vía Don Diego López de Haro, nº 15 – 1º dcha
48001- Bilbao-Bizkaia
C.I.F.: A-95000295

Dirección de envío:
TotalEnergies Clientes SAU
Plaza de los Ferroviarios, 1 33012 Oviedo

Referencia (si trae origen de varios Contratos Marco, vendrán en las Condiciones Particulares):
S/Contrato Marco:

Código del Proveedor: 1000000

XXXXXXXX
NOMBRE APELLIDO APELLIDO
C.P. CIUDAD
PROVINCIA

Datos de Pedido:
Autofacturación: NO Moneda: EUR
Condición de pago: ES – Pago legal vigente
Departamento: XXXXXXX

Les solicitamos los materiales y/o servicios y/o ejecución de obras descritas a continuación:

Pos.	Código	Descripción	Cantidad	U.M.	Precio Unitario	Importe	F. Entrega
010	10000000	XXXXXXXX	100,00	SE	1,00 / 1	100,00	20.02.2021

Observaciones:

1. En el caso de que el presente pedido se emita al amparo de un contrato marco, se entenderá aceptado desde su recepción (en la medida que entre dentro de los límites del contrato marco) y se aplicarán al mismo las condiciones del contrato marco. En otro caso, al presente pedido le son de aplicación las Condiciones Generales de Inventario y condiciones de entrega, las Condiciones Generales de Ejecución de Trabajos y Servicios (CGE) de TotalEnergies o, en el caso de suministros, las Condiciones Generales de Compra de un Suministrador (CGCS) de TotalEnergies, y el resto de documentos que concierne y se les han entregado en la instalación, entre ellas el Código de Contratos de TotalEnergies.

2. Las facturas deberán indicar el número de pedido, sin el cual las mismas serán objeto de devolución.

3. En caso de que previera cualquier aclaración en relación con este pedido, contactar con la persona que lo emitió.

Valor total del pedido sin impuestos:
100,00

Pedido emitido por:
NOMBRE APELLIDO APELLIDO
Email: XXXXX@TOTALENERGIES.COM
Teléfono:

Datos empresa a la que facturar

Dirección de envío

Número de pedido (no usar número de contrato)

Condición de pago aplicada

Concepto, cantidades, precios e importes de lo solicitado

Importe a facturar contra este pedido

Persona con la que contactar en caso de duda o discrepancia con el documento

Me han devuelto una factura, ¿qué tengo que hacer?

En la carta de devolución se indican unos motivos, en función de cada uno de ellos hay que tomar una acción:

Falta indicar el número de pedido de compra

¿Qué ha pasado?

- No se ha indicado el pedido de compra en el que se solicitaban los materiales, obras y/o servicios que se quieren facturar.

¿Qué tengo que hacer?

- Revisar que tiene el documento de pedido e indicar el número en la factura.
- Si no tiene documento de pedido, contactar con la persona que se los ha pedido para que tramite o le facilite el documento de pedido.

El número de pedido es erróneo

¿Qué ha pasado?

- El número de pedido indicado realmente es un número de contrato.
- Se ha tecleado algún número mal y el número indicado no existe.
- La referencia indicada no es un número de pedido.

¿Qué tengo que hacer?

- Revisar que tiene el documento de pedido y que los datos son correctos.
- Si no tiene documento de pedido, contactar con la persona que le ha pedido los materiales, obras y/o servicios para que tramite o le facilite el documento de pedido.

El pedido ha sido anulado. Contactar con el emisor del pedido

¿Qué ha pasado?

- El número de pedido indicado corresponde a un pedido que ha sido borrado en nuestro sistema.

¿Qué tengo que hacer?

- Contactar con la persona que ha creado el pedido para consultar por qué ha sido borrado, si ha sido sustituido...

Pedido de compra ya facturado

¿Qué ha pasado?

- El número de pedido indicado en la factura ya ha sido facturado en otra de sus facturas.

¿Qué tengo que hacer?

- Comprobar que no ha duplicado la facturación.
- Revisar que el número de pedido indicado es el correcto y no el de un mes anterior, por ejemplo.
- Si no tiene documento de pedido correcto, contactar con la persona que le ha pedido los materiales, obras y/o servicios para que tramite o le facilite el documento de pedido.

Error u omisión de nuestros datos de Identificación Fiscal. Ver documento de compra.

¿Qué ha pasado?

- Los datos fiscales relativos a la sociedad receptora de la factura han sido indicados de forma errónea o no han sido incluidos.

¿Qué tengo que hacer?

- Revisar los datos fiscales indicados en el documento de pedido para corregirlos.

La sociedad peticionaria y la sociedad facturada son distintas. Ver documento de compra.

¿Qué ha pasado?

- Los datos fiscales relativos a la sociedad receptora de la factura han sido indicados de forma errónea. Se ha emitido la factura a otra empresa.

¿Qué tengo que hacer?

- Revisar los datos fiscales indicados en el documento de pedido para corregirlos.

Me han devuelto una factura, ¿qué tengo que hacer?

El tipo de I.V.A. es incorrecto

¿Qué ha pasado?

- El tipo de I.V.A. indicado en la factura es incorrecto según indicaciones de nuestro departamento fiscal.

¿Qué tengo que hacer?

- Revisar el I.V.A. aplicado en la factura para corregirlo.

Pedido de compra y factura con valores distintos. Ver documento de compra

¿Qué ha pasado?

- Los importes indicados en la factura no coinciden con los importes indicados en el documento de pedido emitido.

¿Qué tengo que hacer?

- Ajustar los importes de la factura a los del pedido, o en caso de discrepancia, contactar con la persona que emitió el pedido para resolver esas diferencias.

El servicio no ha sido realizado/aceptado, contactar con el destinatario

¿Qué ha pasado?

- El servicio/obra que factura no figura como realizado/aceptado en el sistema de gestión interno de TotalEnergies.

¿Qué tengo que hacer?

- Remitirse a la persona de contacto que tengan para la realización del servicio/obra, o en su defecto, con la persona que ha emitido el documento de pedido, de modo que se gestione internamente que el trabajo está hecho, o le explique porque no es conforme.

Los materiales no han sido recibidos/conformados, contactar con el destinatario

¿Qué ha pasado?

- Los materiales no figuran como entregados/conformados en el sistema de gestión interno de TotalEnergies.

¿Qué tengo que hacer?

- Contactar con la persona a la que le realizaron la entrega del material, o en su defecto, con la persona que ha emitido el documento de pedido, de modo que se gestione internamente que el material se ha recibido, o le explique porque no es conforme.

Proveedor en régimen de autofacturación. No es posible aceptar la factura.

¿Qué ha pasado?

- Su empresa está dada de alta en el sistema de autofacturación, por lo que no se pueden registrar facturas emitidas por ustedes.

¿Qué tengo que hacer?

- Anular su factura y registrar la factura enviada por TotalEnergies. En caso de duda contactar con: autofacturacion@totalenergies.com

La factura no ha sido contabilizada por nuestra Empresa.

¿Qué ha pasado?

- Ha enviado un abono anulando o rectificando una factura que no está registrada en la contabilidad de TotalEnergies.

¿Qué tengo que hacer?

- Enviar de forma conjunta la factura y el abono.