

Foire aux questions E-Facture **Mobilize Financial Services (ex DIAC) / Diac Location**

1. [Qu'est-ce que le portail E-Facture et comment bénéficier de ce service ?](#)
2. [Comment puis-je accéder à mes factures dématérialisées Diac / Diac Location ?](#)
3. [Je n'ai pas reçu de mail d'activation de compte. Que dois-je faire ?](#)
4. [Où puis-je retrouver mon identifiant pour me connecter à E-Facture ?](#)
5. [Comment me connecter au portail E-Facture Diac / Diac Location ?](#)
6. [Pourquoi, une fois connecté à e-facture Diac / Diac location, vois-je les factures d'un autre fournisseur \(Nespresso, Chronopost, etc...\) ?](#)
7. [Pourquoi mes factures de plus de 3 mois ne sont plus disponibles sur E-Facture ?](#)
8. [Comment suis-je informé de la réception d'une nouvelle facture Diac / Diac Location ?](#)
9. [Que dois-je faire si j'ai oublié mon mot de passe pour me connecter à E-Facture ?](#)
10. [Pourquoi n'ai-je pas reçu le mail de réinitialisation de mot de passe ?](#)
11. [Où puis-je retrouver mon historique de factures émises avant le 02/12/2022 ?](#)
12. [Je n'ai pas reçu d'e-mail de notification pour ma dernière facture. Que dois-je faire ?](#)
13. [Puis-je donner accès à l'espace e-Facture à d'autres collaborateurs de mon entreprise ?](#)
14. [Combien de temps mes factures sont-elles disponibles dans E-Facture ?](#)
15. [Comment mettre à jour mon adresse mail de notification et mon choix de notification ?](#)
16. [Qui contacter si j'ai une question sur mon nouvel espace E-Facture ?](#)

1. Qu'est-ce que le portail E-Facture et comment bénéficier de ce service?

Le portail E-Facture vous permet de récupérer de manière simple et sécurisée vos factures au format électronique en lieu et place de vos factures papier.

Les originaux de factures stockés dans votre espace E-Facture ont la même valeur juridique et fiscale que les factures au format papier.

La souscription à ce service est automatique et gratuite.

Seul prérequis : nous communiquer une adresse mail valide,

- soit par le biais de votre vendeur lors de la souscription de votre contrat,
- soit en contactant votre conseiller clientèle,

Cette adresse mail nous permettra de vous envoyer un mail d'activation de compte avec votre identifiant de connexion et des mails de notifications de mise à disposition de nouvelles factures Diac / Diac Location.

(Voir aussi la question [Comment suis-je informé de la réception d'une nouvelle facture Diac / Diac Location ?](#))

C'est le propriétaire de cette adresse mail qui deviendra l'administrateur du portail E-Facture Diac / Diac Location pour votre société. Il pourra créer de nouveaux comptes pour d'autres collaborateurs de votre société.

(Voir aussi la question [Puis-je donner accès à l'espace e-Facture à d'autres collaborateurs de mon entreprise ?](#)).

Vous pourrez ensuite accéder à vos factures dématérialisées Diac / Diac Location.

(Voir aussi la question [Comment puis-je accéder à mes factures dématérialisées Diac / Diac Location](#))

Vos factures sont accessibles sur votre espace e-Facture Diac /Diac Location pour une durée de 24 mois à compter de leur date d'émission. Nous vous rappelons que vous devez les télécharger dans ce délai et les archiver pendant la durée légale requise par l'administration fiscale.

Vous souhaitez recevoir vos originaux de factures au format papier ?

Contactez votre conseiller clientèle afin de lui signifier votre préférence.

Dans ce cas, les originaux de factures vous seront envoyés par voie postale et en complément vous pourrez retrouver vos duplicatas dans le portail E-Facture Diac / Diac Location. Vous recevrez de la même façon un mail d'activation de compte avec votre identifiant sur l'adresse mail enregistrée dans nos systèmes.

À retenir :

À partir du 1er juillet 2024, l'ensemble des entreprises établies en France devront accepter les factures électroniques. Nous n'émettrons alors plus de factures au format papier.

(Source : article 26 de la loi n° 2022-1157 du 16 août 2022 de finances rectificative pour 2022)

2. Comment puis-je accéder à mes factures dématérialisées Diac / Diac Location ?

Plusieurs possibilités s'offrent à vous pour accéder à vos factures dématérialisées émises par Diac / Diac Location :

a. **vous connecter au portail E-facture Diac / Diac Location grâce à votre identifiant de connexion.**

Votre identifiant de connexion vous a été :

- soit communiqué dans le mail d'activation de compte envoyé lors de la création de votre espace E-Facture, si c'est votre adresse mail qui est enregistrée dans nos systèmes. Dans ce cas, vous êtes la personne assurant le rôle d'administrateur E-Facture au sein de votre entreprise.

A retenir :

le mail d'activation de compte est envoyé au moment de l'émission de la prochaine facture après enregistrement du mail de l'administrateur E-Facture dans nos systèmes, et non pas au moment de l'enregistrement de l'adresse mail.

Vous devez donc attendre la prochaine émission de facture et la réception du mail d'activation de compte contenant votre identifiant de connexion avant d'essayer de vous connecter à votre espace E-Facture Diac / Diac Location.

(Voir aussi la question [Où puis-je retrouver mon identifiant pour me connecter à E-Facture Diac / Diac Location ?](#))

- soit transmis par la personne assurant le rôle d'administrateur E-Facture au sein de votre entreprise, qui a la possibilité de créer de nouveaux comptes dans le portail E-Facture Diac / Diac Location pour d'autres collaborateurs de votre société.
(Voir aussi la question [Puis-je donner accès à l'espace e-Facture à d'autres collaborateurs de mon entreprise ?](#)).

Important :

C'est avec l'identifiant de connexion communiqué par Mobilize-FS / Diac Location dans le mail d'activation de compte que vous devez vous connecter à votre espace E-Facture Diac / Diac Location et non pas celui utilisé pour accéder aux espaces E-Facture de vos autres fournisseurs.

En effet, bien que le portail utilisé soit aussi E-facture, chaque fournisseur dépose ses factures dans un espace indépendant et avec un accès différent.

Si vous avez plusieurs entreprises, un mail d'activation de compte sera envoyé pour chacune de vos entreprises, avec un identifiant de connexion différent dans chacun des mails. Le mail d'activation de compte sera envoyé sur l'adresse mail enregistrée dans nos systèmes pour chacune des sociétés (les adresses mails peuvent être différentes, ce qui pourrait expliquer que vous n'avez pas reçu les mails pour l'ensemble de vos sociétés).

De plus, les périodes de facturation pouvant varier d'un contrat à l'autre, vous recevrez les mails d'activation de compte en fonction de la date de facturation de votre contrat.

Si nous sommes votre seul fournisseur à déposer vos factures dans le portail E-Facture, et si vous n'avez qu'une seule société, votre identifiant de connexion est l'adresse mail que vous nous avez communiquée et qui est enregistrée dans nos systèmes.

(Voir aussi la question [Comment me connecter au portail E-Facture Diac / Diac Location ?](#))

b. **Retrouvez vos factures directement dans le mail de notification de mise à disposition de nouvelles factures dématérialisées**

Si vous nous avez indiqué vouloir recevoir une notification de mise à disposition de nouvelles factures, et si c'est votre adresse mail qui est enregistrée dans nos systèmes, vous recevrez alors un mail de notification correspondant à votre choix au moment de l'émission de nouvelles factures Diac / Diac Location

(Voir aussi la question [Comment suis-je informé de la réception d'une nouvelle facture Diac / Diac Location ?](#))

Important :

Si aucune adresse mail n'est enregistrée dans nos systèmes, vous ne recevrez pas de mail d'activation de compte, ni de mails de notification. Dans ce cas, veuillez prendre contact avec votre conseiller clientèle afin qu'il puisse enregistrer l'adresse mail de l'administrateur E-Facture Diac / Diac Location pour votre société et lui permettre de récupérer vos factures.

3. Je n'ai pas reçu de mail d'activation de compte. Que dois-je faire ?

Si vous n'avez pas reçu de mail d'activation de compte E-Facture Diac / Diac Location, c'est peut-être pour l'une des raisons suivantes :

- a. **Aucune facture n'a encore été transmise par Diac / Diac Location à E-Facture depuis l'enregistrement de votre adresse mail dans nos systèmes.**
Vous le recevrez à la 1^{ère} facture émise.
Si vous avez plusieurs entreprises, vous recevrez autant de mails d'activation de compte que vous avez de numéros de clients, avec un identifiant de connexion différent dans chacun des mails. Les périodes de facturation pouvant varier d'un contrat à l'autre, vous recevrez les mails d'activation de compte en fonction de la date de facturation de votre contrat.
- b. **Nous ne disposons d'aucune adresse mail dans nos systèmes associée à votre entreprise.**
(Voir aussi la question [Qu'est-ce que le portail E-Facture et comment bénéficier de ce service?](#).)
- c. **L'adresse mail dont nous disposons est erronée.**
 - Soit vous ne nous avez pas communiqué l'adresse mail sur laquelle vous souhaitez recevoir le mail d'activation de compte, et dans ce cas, nous vous l'envoyons sur l'adresse mail que vous avez communiquée au vendeur lors de la signature de votre contrat, qui n'est peut-être plus à jour.
 - Soit une erreur a été commise lors de l'enregistrement de l'adresse mail,
 - Soit vous avez dernièrement changé d'adresse mail au sein de votre société et n'avez pas averti notre service clients de cette modification.

Prenez contact dès à présent avec votre conseiller clientèle pour qu'il enregistre votre nouvelle adresse mail. Vous recevrez ainsi votre nouvel identifiant dans le mail d'activation de compte E-Facture Diac / Diac Location lors de l'émission de la prochaine facture.
- d. **Le mail d'activation de compte E-Facture que nous vous avons adressé a été classé par votre logiciel de messagerie dans les courriers indésirables.** Vous devez déclarer notre adresse mail comme expéditeur reconnu afin d'éviter ce problème à l'avenir.
- e. **Le mail d'activation de compte E-Facture que nous vous avons adressé n'a pu vous être remis pour cause de messagerie pleine.** Nous vous invitons à la vider afin de pouvoir recevoir nos prochains mails.
- f. **Votre adresse mail n'est pas à ce jour enregistrée auprès de nos services comme étant l'adresse de notification E-Facture pour le compte de votre entreprise.** Merci de vous rapprocher de la personne de votre entreprise qui a signé le contrat relatif aux présentes factures
(Voir aussi la question [Puis-je donner accès à l'espace e-Facture à d'autres collaborateurs de mon entreprise ?](#).)

4. Où puis-je retrouver mon identifiant pour me connecter à E-Facture Diac / Diac Location ?

Votre identifiant de connexion se trouve sur le mail d'activation de compte E-Facture Diac / Diac Location que vous avez reçu lors de la création de votre compte E-Facture (surligné en jaune dans l'exemple de mail ci-dessous). (si vous ne l'avez pas reçu, consultez la réponse à la question [Je n'ai pas reçu de mail d'activation de compte. Que dois-je faire ?](#))

Cher(e) client(e),

Nous vous informons que vous disposez désormais d'un accès au portail E-Facture.

Votre identifiant de connexion est :

pierre.durand_1

IMPORTANT: AVANT votre première connexion, vous devez initialiser votre mot de passe en cliquant sur le lien « [Mot de passe ou identifiant oublié](#) », puis saisir votre adresse mail. Vous recevrez alors un e-mail vous permettant de personnaliser votre mot de passe.

Une fois votre mot de passe choisi, vous pourrez ensuite vous connecter en allant sur le site <https://diac-diaclocation.e-facture.net>.

Le portail E-Facture vous permet de retrouver l'ensemble de vos factures/avoirs émis depuis le 02/12/2022 par Mobilize Financial Services, au format dématérialisé fiscalement (ou vos duplicatas si vous êtes en facture papier). Ces documents sont accessibles à tout moment pendant 24 mois après leur date d'émission.

Vous souhaitez créer des accès à votre espace E-Facture pour d'autres collaborateurs de votre entreprise ? Faites-le directement dans E-Facture grâce à la fonction « Ajout d'un utilisateur » via le menu « Administration ».

Vous souhaitez être notifié de la mise à disposition d'une nouvelle facture ou avoir ? Contactez votre conseiller clientèle pour qu'il enregistre votre préférence de notification.

Une question sur E-Facture ? N'hésitez pas à consulter notre [Foire Aux Questions](#), votre réponse s'y trouve peut-être !

Nous vous remercions pour votre confiance.
L'équipe Mobilize Financial Services

Note : Si vous n'êtes pas le bon destinataire, merci de contacter votre conseiller clientèle habituel.

Vous ne retrouvez plus votre mail d'activation de compte ?

Dans ce cas, cliquez sur le lien « **mot de passe ou identifiant oublié** » présent sur la page d'accueil du portail E-Facture Diac/Diac Location :



Après avoir cliqué sur ce lien, la page de « récupération du mot de passe ou identifiant oublié » ci-dessous s'affiche :



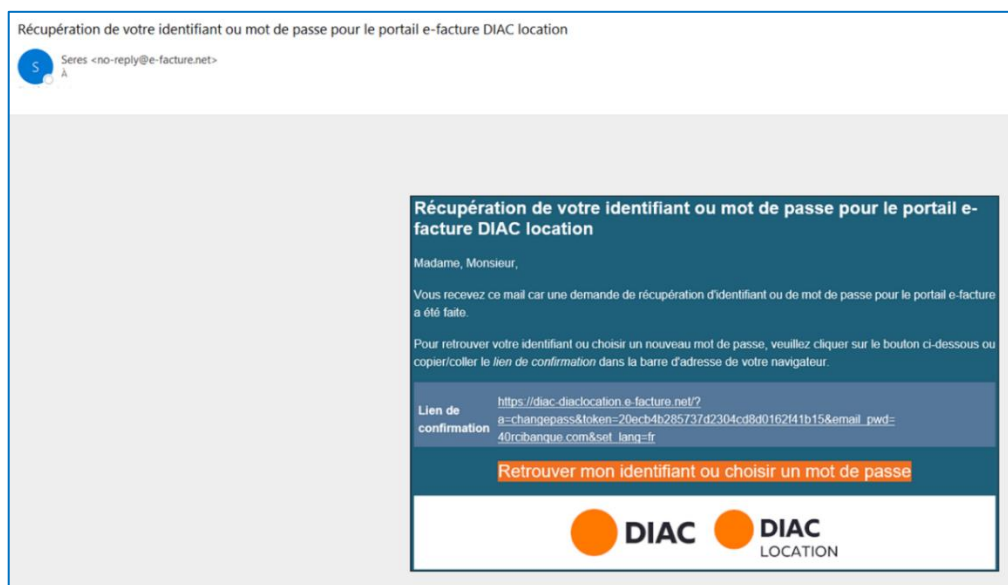
Saisissez l'adresse mail rattachée à votre compte E-Facture Diac / Diac Location (celle sur laquelle vous avez reçu le mail d'activation de compte ou celle enregistrée sur votre compte créé par l'administrateur E-Facture de votre société), et cliquez sur « Envoyer » :

⊗ Si l'adresse mail saisie n'est pas celle rattachée à votre compte E-Facture, le message suivant s'affiche : « **Aucun compte trouvé pour xxxxx@xxxxx.com** ».

Il faut impérativement que vous saisissiez la bonne adresse mail pour que le système puisse retrouver votre compte et vous envoyer le mail vous permettant de retrouver votre identifiant de connexion.

⊕ Si l'adresse mail saisie est correcte, le message suivant s'affiche « **Un mail de récupération de votre identifiant ou mot de passe vous a été adressé** ».

Vous recevrez dans les quelques minutes suivantes un mail de récupération de votre identifiant comme sur l'exemple ci-dessous :



Dès réception, cliquez sur le lien ou le bouton « retrouver mon identifiant ou choisir un mot de passe » présent dans le mail.

ATTENTION : le lien expire après un certain délai. Si le lien a expiré, vous devrez renouveler l'opération depuis le début et cliquer à nouveau sur « mot de passe ou identifiant oublié » sur la page d'accueil du portail E-Facture. (Si vous n'avez pas reçu le mail de récupération de mot de passe, consultez la réponse à la question [Pourquoi n'ai-je pas reçu le mail de réinitialisation de mot de passe ?](#)).

Vous arriverez sur la page de réinitialisation de mot de passe, sur laquelle vous pourrez retrouver :

- la raison sociale de votre société et votre identifiant si n'avez qu'une seule entreprise
- la liste de vos sociétés avec l'identifiant associé pour chacune d'elles, si vous avez plusieurs entreprises,

comme le montre les exemples ci-dessous :

OU

5. Comment me connecter au portail E-Facture Diac / Diac Location ?

C'est votre première connexion au portail E-Facture Diac / Diac Location ?

La première chose que vous devez faire avant votre première connexion, c'est de **définir votre mot de passe**. Pour savoir comment, consultez la réponse de la question : [Que dois-je faire si j'ai oublié mon mot de passe pour me connecter à E-Facture](#)

Vous avez déjà défini votre mot de passe ?

Sur la page d'accueil du portail E-Facture Diac/Diac Location, saisissez votre identifiant de connexion et le mot de passe que vous avez choisi. Cliquez ensuite sur le bouton « Connexion »

Vous ne connaissez pas ou vous avez oublié votre identifiant de connexion ?

Vous pouvez le retrouver en toute autonomie.

Pour savoir comment, consultez la réponse à la question : [Où puis-je retrouver mon identifiant pour me connecter à E-Facture Diac /Diac Location ?](#)

Vous avez oublié votre mot de passe ?

Vous pouvez le réinitialiser en toute autonomie depuis le portail E-Facture.

Pour savoir comment, consultez la réponse à la question : [Que dois-je faire si j'ai oublié mon mot de passe pour me connecter à E-Facture](#)

6. Pourquoi une fois connecté à E-Facture Diac / Diac Location je vois les factures d'un autre fournisseur (Nespresso, Chronopost, etc...)?

Cela se produit lorsque vous avez déjà créé des comptes chez d'autres fournisseurs qui déposent aussi leurs factures dans E-Facture. Bien que vous vous soyez connecté à partir du site E-Facture Diac / Diac Location, si vous saisissez le mauvais identifiant, c'est-à-dire l'identifiant associé à un compte chez un autre fournisseur, vous arriverez sur E-Facture de ce fournisseur, et verrez donc les factures de ce fournisseur.

Pour retrouver vos factures Diac / Diac Location, il est impératif de vous connecter avec l'identifiant que vous avez reçu dans le mail d'activation de compte E-Facture Diac / Diac Location, et non pas celui d'un autre fournisseur.

Vous avez reçu une information disant que votre identifiant de connexion à E-Facture Diac / Diac Location serait votre adresse mail ? Cela reste vrai si vous n'avez pas d'autres comptes E-Facture (que ce soit chez nous – si vous n'avez des contrats que sur une seule entreprise – ou chez un autre fournisseur). Dans le cas contraire, un identifiant autre que l'adresse e-mail vous a été attribué et transmis.

Voir aussi :

[Je n'ai pas reçu de mail d'activation de compte. Que dois-je faire ?](#)

[Où puis-je retrouver mon identifiant pour me connecter à E-Facture Diac / Diac Location?](#)

7. Pourquoi mes factures de plus de 3 mois ne sont plus disponibles sur E-Facture ?

Vos factures ont été émises avant le 02/12/2022 ?

Elles se trouvent dans l'ancien portail E-Fact précédemment utilisé par la Diac / Diac Location.

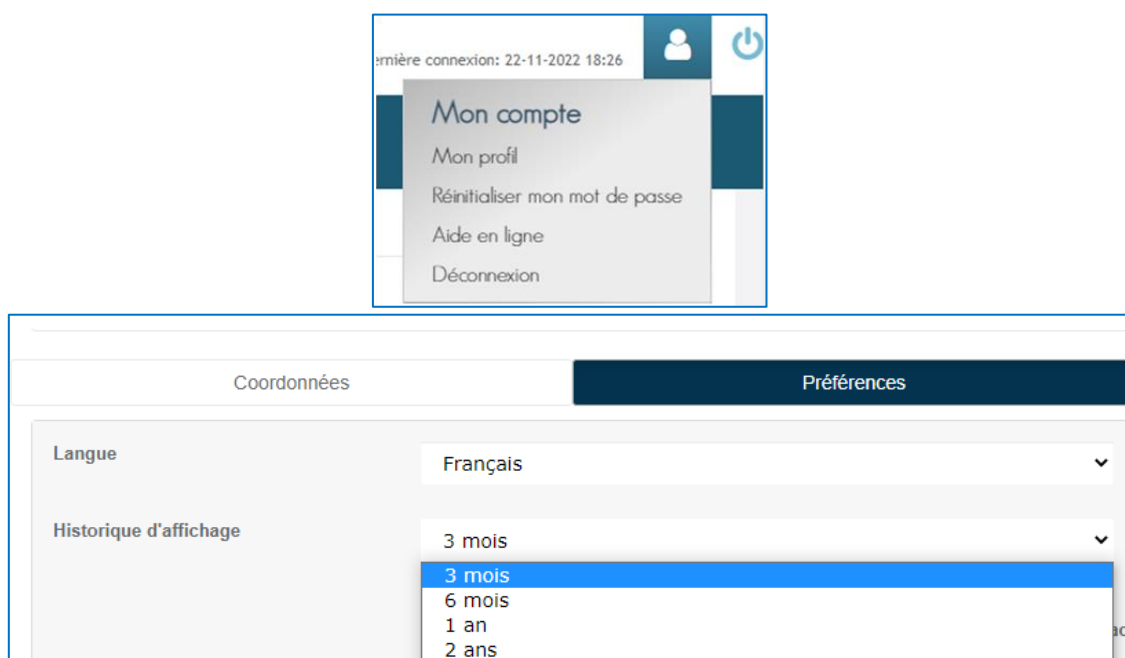
Pour savoir comment les récupérer, consultez la réponse à la question [Où puis-je retrouver mon historique de factures émises avant le 02/12/2022 ?](#)

Vos factures ont été émises après le 02/12/2022 mais sont absentes dans votre Espace E-facture Diac / Diac Location ?

Assurez-vous de vous être connecté avec votre identifiant E-Facture Diac / Diac Location et pas celui d'un autre fournisseur.

Si c'est bien le cas, il est fort probable que le problème soit lié à vos préférences d'affichage définies dans votre profil E-Facture.

Pour le vérifier, cliquer sur  en haut à droite de votre écran, ensuite sur « **Mon profil** », puis « **Préférences** ».



Le paramètre « Historique d'affichage » définit la durée pendant laquelle les factures sont visibles dans votre espace E-Facture. Par défaut, il est positionné à « 3 mois », ce qui signifie que seules les factures de moins de 3 mois sont affichées.

Nous vous conseillons donc d'augmenter cette durée pour la positionner par exemple à 2 ans, qui est la durée maximale pendant laquelle vos factures seront accessibles dans votre espace E-Facture.

A noter que cette modification peut avoir un impact sur le temps d'affichage de vos factures si le nombre de vos factures est important.

Une fois la durée modifiée, cliquez sur le bouton « Valider » pour sauvegarder votre modification.

Si malgré cette modification, certaines de vos factures émises après le 02/12/2022 sont toujours absentes de votre espace E-Facture Diac /Diac Location, contactez votre conseiller clientèle.

8. Comment suis-je informé de la réception d'une nouvelle facture Diac / Diac Location ?

Lors de l'émission d'une nouvelle facture, un mail de notification est envoyé sur l'adresse mail enregistrée dans nos systèmes (c'est-à-dire l'adresse mail de la personne assurant le rôle d'administrateur E-Facture au sein de votre entreprise), si vous nous avez fait part de votre souhait de recevoir ces notifications.

Plusieurs options de notifications s'offrent à vous :

- a. **Vous ne souhaitez ne pas recevoir de mail de notification.**
Dans ce cas, vous ne recevrez pas de mail de notification mais uniquement votre mail d'activation de compte. C'est cette option qui est enregistrée par défaut dans nos systèmes si vous ne nous avez pas communiqué de préférence.
- b. **Vous souhaitez recevoir un mail de notification à chaque nouvelle facture avec la facture directement en pièce jointe.**
Vous pouvez ainsi directement visualiser / télécharger cette facture à partir du mail de notification reçu. Il n'est pas nécessaire de vous connecter à E-facture.
- c. **Vous souhaitez recevoir un mail de notification à chaque nouvelle facture sans la facture en pièce jointe.**
Dans ce cas, vous devrez vous connecter à votre espace E-Facture Diac / Diac Location pour visualiser / télécharger cette facture.
- d. **Vous souhaitez recevoir un mail de notification avec la liste des factures émises dans une même journée, avec un lien vous permettant d'afficher directement les factures dématérialisées.**
Vous pouvez ainsi directement visualiser / télécharger ces factures à partir du mail de notification reçu. Il n'est pas nécessaire de saisir un identifiant, la facture se télécharge automatiquement.

(Voir aussi la question [Je n'ai pas reçu d'e-mail de notification pour ma dernière facture. Que dois-je faire ?](#))

9. Que dois-je faire si j'ai oublié mon mot de passe pour me connecter à E-Facture ?

Si vous ne vous êtes encore jamais connecté à votre compte E-Facture Diac / Diac Location, vous devez définir votre mot de passe en suivant les étapes ci-dessous.

Si vous vous êtes déjà connecté mais que vous avez oublié votre mot de passe, il vous est possible de le réinitialiser en toute autonomie en suivant les mêmes étapes décrites ci-dessous.

Sur la page d'accueil du portail E-Facture Diac / Diac Location, cliquez simplement sur le lien « **mot de passe ou identifiant oublié** », sans saisir votre identifiant.



Après avoir cliqué sur ce lien, la page de « récupération du mot de passe ou identifiant oublié » ci-dessous s'affiche :



Saisissez l'adresse mail rattachée à votre compte E-Facture, (celle sur laquelle vous avez reçu le mail d'activation de compte ou celle enregistrée sur votre compte créé par l'administrateur E-Facture de votre société), et cliquez sur « Envoyer » :

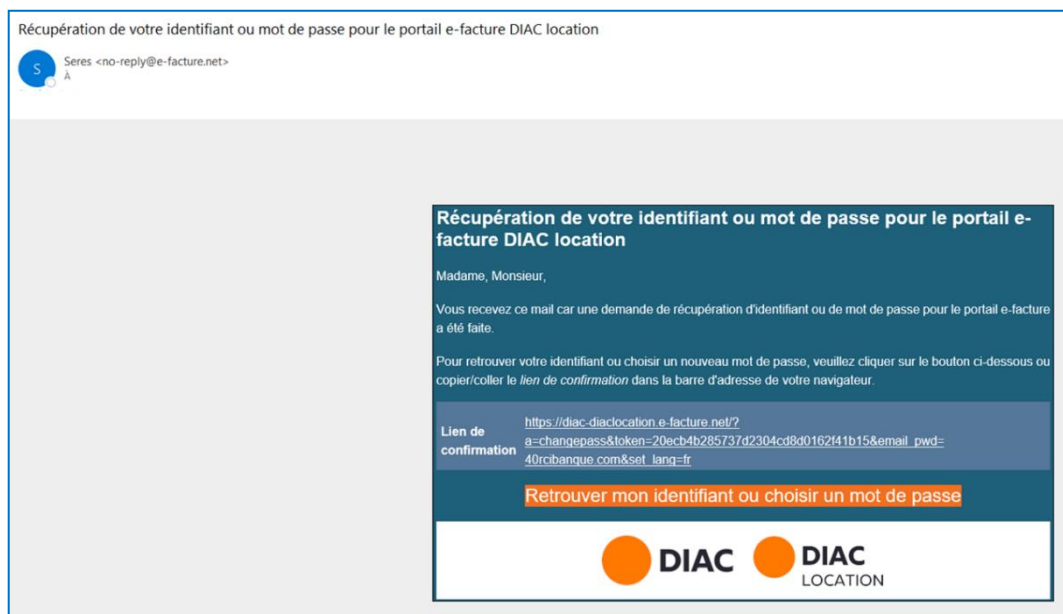
⊗ Si l'adresse mail saisie n'est pas celle rattachée à votre compte E-Facture, le message suivant s'affiche : « **Aucun compte trouvé pour xxxxx@xxxxx.com** ».

Il faut impérativement que vous saisissiez la bonne adresse mail pour que le système puisse retrouver votre compte et vous envoyer le mail vous permettant de (ré-)initialiser votre mot de passe.

⊕ Si l'adresse mail saisie est correcte, le message suivant s'affiche « **Un mail de récupération de votre identifiant ou mot de passe vous a été adressé** » .

(Voir aussi la question [Je n'ai pas reçu de mail d'activation de compte. Que dois-je faire ?](#))

Vous recevrez dans les quelques minutes suivantes un mail vous permettant de (ré-)initialiser votre mot de passe comme sur l'exemple ci-dessous :



Dès réception, cliquez sur le lien ou le bouton « retrouver mon identifiant ou choisir un mot de passe » présent dans le mail.

ATTENTION : le lien expire après un certain délai. Si le lien a expiré, vous devrez renouveler l'opération depuis le début et cliquer à nouveau sur « mot de passe ou identifiant oublié » sur la page d'accueil du portail E-Facture. (Si vous n'avez pas reçu le mail de récupération de mot de passe, consultez la réponse à la question [Pourquoi n'ai-je pas reçu le mail de réinitialisation de mot de passe ?](#)).

Vous arriverez sur la page de réinitialisation de mot de passe, sur laquelle vous pourrez retrouver :

- la raison sociale de votre société et votre identifiant si n'avez qu'une seule entreprise
- la liste de vos sociétés avec l'identifiant associé pour chacune d'elles, si vous avez plusieurs entreprises,

comme le montre les exemples ci-dessous :

OU

Si vous avez plusieurs comptes chez Diac/ Diac Location, vous devez sélectionner dans la liste l'identifiant du compte pour lequel vous souhaitez réinitialiser votre mot de passe :

Saisissez une première fois le mot de passe que vous souhaitez associer à ce compte dans la zone « **Votre mot de passe** ». Le mot de passe doit contenir au moins 8 caractères dont 1 majuscule, un chiffre et un caractère spécial.

Saisissez à nouveau le mot de passe choisi sur la ligne « **Confirmation** » et cliquez sur « **Envoyer** ».

Si les 2 mots de passe sont différents ou ne respectent pas les règles de sécurité, un message d'erreur s'affiche.

Une fois le mot de passe correctement réinitialisé, la page de connexion s'affiche.

Saisissez votre identifiant et le mot de passe que vous venez de définir, et cliquez « Connexion »

Vous êtes maintenant connecté à votre espace E-Facture Diac /Diac Location et pouvez accéder à vos factures.

Pour réinitialiser dès à présent votre mot de passe, [cliquez-ici](#).

10. Pourquoi n'ai-je pas reçu le mail de réinitialisation de mot de passe ?

En général, le mail de réinitialisation de mot de passe est reçu dans les minutes qui suivent la demande. Si vous ne l'avez pas reçu, il se peut aussi que le mail soit arrivé dans vos « indésirables/spams ».

Si ce n'est pas le cas, nous vous invitons à patienter. En effet, parfois, le délai de réception peut-être beaucoup plus long, lié à des lenteurs informatiques ou à un problème chez votre opérateur de messagerie.

Si vous n'avez toujours pas reçu de mail au bout de quelques heures, nous vous invitons à renouveler votre demande de réinitialisation de mot de passe.

En cas de plusieurs échecs, nous vous invitons à contacter votre conseiller clientèle.

11. Où puis-je retrouver mon historique de factures émises avant le 02/12/2022 ?

Vous pouvez retrouver vos factures Diac / Diac Location, émises avant le 02/12/2022, dans votre ancien espace **E-Fact** dont l'accès a été **prolongé jusqu'en septembre 2023**.

Vous pouvez donc encore vous connecter avec votre ancien identifiant E-Fact pour récupérer votre historique de factures, si vous ne l'avez pas déjà fait, et ainsi être en parfaite conformité fiscale en termes de conservation de documents.

Important : les **identifiants de connexion E-Fact et E-Facture sont différents**. Connectez-vous bien à l'ancien espace E-Fact avec l'identifiant E-Fact qui commence par DC- ou DL- suivi de votre numéro de client que vous pouvez retrouver sur votre lettre de bienvenue ou factures.

Pour vous connecter à l'ancien portail E-Fact, [cliquez-ici](#).

Vous avez oublié votre mot de passe à votre ancien espace E-Fact ?

Contactez votre conseiller clientèle pour qu'il puisse vous aider à récupérer vos factures manquantes.

12. Je n'ai pas reçu le mail de notification pour ma dernière facture. Que dois-je faire ?

Lors de l'émission d'une nouvelle facture, un mail de notification est envoyé sur l'adresse mail enregistrée dans nos systèmes (c'est-à-dire l'adresse mail de la personne assurant le rôle d'administrateur E-Facture au sein de votre entreprise), si vous nous avez fait part de votre souhait de recevoir ces notifications

Si vous n'avez pas reçu d'e-mail de mise à disposition de votre nouvelle facture, ce peut être pour les raisons suivantes :

- a. **Nous ne disposons d'aucune adresse e-mail dans nos systèmes associée à votre société ou vous ne nous avez pas indiqué que vous vouliez être notifié à l'arrivée d'une nouvelle facture.** Dans ce cas, prenez contact dès à présent avec votre conseiller clientèle afin qu'il puisse enregistrer votre mail et le mode de notification vous souhaitez pour vos prochains envois de notifications E-Facture Diac /Diac Location.
Dès prise en compte de cette modification, vous recevrez les mails de notification pour la prochaine facturation
- b. **L'adresse e-mail dont nous disposons est erronée.** Soit, vous ne nous avez pas communiqué l'adresse mail sur laquelle vous souhaitez recevoir les notifications de mise à disposition de facture, et dans ce cas, nous vous envoyons la notification sur l'adresse mail que vous avez communiquée au vendeur lors de la signature de votre contrat, qui n'est peut-être plus à jour. Soit une erreur a été commise lors de l'enregistrement de l'adresse mail, soit vous avez dernièrement changé d'adresse mail au sein de votre société et n'avez pas averti notre service clients de cette modification.
Prenez contact dès à présent avec votre conseiller clientèle pour lui signaler la nouvelle adresse mail pour l'envoi de vos notifications e-Facture Diac /Diac Location.
Dès prise en compte de cette modification, vous recevrez les mails de notification pour la prochaine facturation.
- c. **Le mail de notification E-Facture que nous vous avons adressé a été classé par votre logiciel de messagerie dans les courriers indésirables.** Vous devez déclarer notre adresse comme expéditeur reconnu afin d'éviter ce problème à l'avenir. Si vous avez supprimé le mail de notification, nous vous rappelons que vous pouvez accéder à vos factures dématérialisées à partir de l'espace E-Facture.
- d. **Le mail de notification e-Facture que nous vous avons adressé n'a pu vous être remis pour cause de boîte mail pleine.** Nous vous invitons à la vider afin de pouvoir recevoir nos prochains mails. En attendant, nous vous rappelons que vous pouvez accéder à la facture dématérialisée à partir de l'espace E-Facture.
- e. **Votre adresse e-mail n'est pas à ce jour enregistrée auprès de nos services comme étant l'adresse de notification E-Facture pour le compte de votre entreprise.** Merci de vous rapprocher de la personne de votre entreprise qui a signé le contrat relatif aux présentes factures (*Voir aussi la question [Puis-je donner accès à l'espace e-Facture à d'autres collaborateurs de mon entreprise ?](#)*).

13. Puis-je donner accès à l'espace e-Facture à d'autres collaborateurs de mon entreprise?

Vous ne pouvez donner accès à votre espace e-Facture que si vous en êtes administrateur.

En tant que destinataire des mails de mise à disposition des e-Facture, vous détenez des droits d'administrateur sur cet espace E-Facture. Vous pourrez donner accès au portail E-Facture aux personnes de votre choix. Il vous suffit pour ce faire d'aller compléter la rubrique Administration/Ajout d'un utilisateur.

DIAC LOCATION

Portail de publication

Votre dernière connexion: 08-12-2022 15:14

Accueil > Administration > Ajout d'un utilisateur

Liste des utilisateurs

Ajout d'un utilisateur

CONNEXION	COORDONNÉES	DROITS
Login	Nom	Profil: Aucun...
Mot de passe	Prénom	Administrateur: <input type="checkbox"/>
Mot de passe (bis)	Adresse mail	
Société: Choisir ...	Téléphone	
	Mobile	
	Activer: <input type="checkbox"/>	

Les personnes que vous aurez désignées dans cette rubrique ne recevront pas de mail de notification lors de la mise à disposition de nouvelles factures mais pourront accéder à tout moment à ces documents via l'espace e-Facture.

Vous devrez leur attribuer un identifiant de connexion (login), par exemple leur adresse mail, ainsi qu'un mot de passe par défaut. Il n'y aura pas d'envoi de mail automatique de création de compte. Vous devrez vous-même communiquer à chacun de ces nouveaux utilisateurs leur identifiant de connexion et le mot de passe créés. Ces personnes peuvent à tout moment modifier leur mot de passe de connexion à l'espace e-Facture en se rendant dans la rubrique Mon Profil/Compte/Réinitialiser mon mot de passe (surligné en jaune sur l'exemple ci-dessous).

DIAC LOCATION

Portail de publication

Votre dernière connexion: 08-12-2022 15:14

Accueil

Mon Profil

Administration

Mon compte

- Mon profil
- Réinitialiser mon mot de passe
- Aide en ligne
- Déconnexion

Numéro de fact...

14. Combien de temps mes factures sont-elles disponibles dans E-Facture?

Vos factures Diac / Diac Location sont disponibles pendant 24 mois après la date d'émission de la facture. Pensez à les archiver dès réception, ou avant ces 24 mois, pour être en parfaite conformité fiscale en termes de conservation de documents.

15. Comment mettre à jour mon adresse mail de notification et mon choix de notification ?

Vous ne pouvez pas mettre à jour directement dans votre espace E-Facture l'adresse mail sur laquelle vous recevez les mails de notifications, ni modifier votre préférence de notification.

Cette opération doit être enregistrée préalablement dans nos systèmes pour ensuite être prise en compte par E-Facture et doit être effectuée par nos services.

Prenez contact dès à présent avec votre conseiller clientèle pour qu'il puisse effectuer les modifications souhaitées.

Après enregistrement de ces modifications, et à la prochaine facturation, vous recevrez un nouvel identifiant dans le mail d'activation de compte qui vous sera envoyé sur votre nouvelle adresse mail, et un mail de notification selon le choix enregistré si vous avez choisi d'être notifié de la mise à disposition d'une nouvelle facture.

16. Qui contacter si j'ai une question sur mon nouvel espace E-Facture ?

Si vous n'avez pas trouvé la réponse à votre question, contactez votre centre de relation clientèle ou bien votre conseiller clientèle dont les coordonnées sont indiquées sur vos factures.