

<b>Support</b> .....	<b>4</b>
Comment puis-je contacter le support PUMA ? .....	4
Quand ont lieu les prochaines formations et comment s'inscrire ? .....	4
<b>Général / paramètres de compte / réglages</b> .....	<b>4</b>
Comment puis-je obtenir un compte PUMA ? .....	4
Comment puis-je déléguer mon autorité en tant que responsable de fonds ? .....	4
Avec la gestion des commandes par équipe, est-ce que tous les membres de l'équipe ont accès à l'historique des commandes ? .....	4
Est-ce-que les doctorants ou les stagiaires auront la possibilité de passer des commandes ? .....	4
<b>Fournisseurs</b> .....	<b>5</b>
Comment puis-je créer un nouveau fournisseur ? .....	5
Puis-je ajouter plusieurs fournisseurs dans la même demande d'achat ? .....	5
Comment adapter la devise, tandis que la fiche fournisseur propose une devise que je ne dois pas utiliser ? .....	5
Comment le fournisseur doit-il transmettre sa facture ? .....	5
Que se passe-t-il après avoir soumis ma demande d'achat sans fournisseur ? .....	5
Que dois-je faire si ma commande est partie par erreur chez le fournisseur ? .....	5
Comment dois-je faire pour modifier les données d'un fournisseur ? (Par exemple : email, adresse) ?	5
Puis-je renseigner plusieurs adresses emails pour un fournisseur ? .....	6
Comment puis-je renvoyer une demande d'achat à un fournisseur ? .....	6
Comment puis-je vérifier l'adresse email d'un fournisseur ? .....	6
Lorsque je demande la modification d'un fournisseur, la comptabilité me demande une pièce jointe pour contrôle. De quoi s'agit-il ? .....	6
Comment puis-je vérifier si un numéro de TVA Suisse est correct ? .....	6
Comment puis-je vérifier si un numéro de TVA Européen est correct ? .....	6
Comment puis-je savoir si mon fournisseur a été payé ? .....	7
L'email que je renseigne n'est pas valide pour la création d'un fournisseur. Je reçois un message d'erreur : « Please provide an email address with correct format e.g. j.smith@unige.com ». Que dois-je faire ? .....	7
<b>Demandes d'achat</b> .....	<b>7</b>
Comment dois-je faire si je ne trouve pas l'article souhaité ? .....	7
Comment modifier une demande d'achat pendant l'approbation ? .....	7
Comment modifier une demande d'achat à la suite d'un refus d'approbation ? .....	7
Comment annuler une réception ? .....	7
Comment puis-je imprimer un bon de commande ? .....	8

## FAQ PUMA

Dans le cas de prestataires payés au mois, quelle date de réception dois-je choisir et comment dois-je faire le choix de la quantité en jours ? .....	8
Mes commandes aux services internes de l'Université de Genève passent-elles par ce système ? (Exemple boutique UNIGE, sécurité, ...).....	8
Où dois-je renseigner le numéro de référence d'un produit ? .....	8
Puis-je garder une commande en « brouillon » ? .....	8
Puis-je définir une date de réception par défaut ? .....	8
Le prix que j'indique est-il unitaire et hors taxe ? .....	8
Commande et demande d'achat : est-ce la même chose ? Si non, quelle est la différence ? .....	8
Comment dois-je faire pour retrouver une pièce jointe dans une demande d'achat faisant objet d'approbation ? .....	9
J'ai un problème de date dans ma demande d'achat, que faire ? .....	9
Puis-je travailler à partir d'articles « favoris » en demande d'achat par équipe ? .....	9
Puis-je avoir une traduction du bon de commande en anglais ? .....	9
Une fois que l'achat est entré dans le système et que j'ai cliqué sur envoi Manuel, que dois-je faire ensuite ? .....	9
Je suis observateur pour toute la procédure de la commande et, même une fois réceptionnée, pourquoi cela reste-il en mode à observer ? .....	9
<b>Financements</b> .....	<b>9</b>
Comment modifier le fonds pour financer un achat ? .....	9
Comment puis-je créer une DA avec sources de financement multiples ? .....	10
Comment puis-je modifier une DA pour passer d'une source de financement unique à des sources de financement multiples ? .....	10
Puis-je changer l'approbateur lorsqu'il y en a plusieurs qui ont été désignés ? .....	10
Puis-je supprimer une personne d'un fonds/approbateur ? .....	10
Pour le fractionnement comptable, sur quel tarif dois-je me baser ? .....	10
Comment puis-je retrouver un fonds / OTP ou la tables de correspondance entre les anciens et nouveaux fonds et centres financiers ? .....	10
Comment puis-je effectuer un achat par carte de crédit ? .....	10
Je ne trouve pas le fond OTP ni dans la table de correspondance ni sur SI-Achat. Comment puis-je créer un fond OTP ? .....	10
Concernant les OTP invest vs charge : j'ai un message d'erreur du type « Choisissez la bonne nature d'OTP Charge vs Invest » .....	11
<b>Immobilisations</b> .....	<b>11</b>
Comment puis-je savoir si ma demande d'achat fait l'objet d'une immobilisation comptable ? .....	11
Pourquoi ma demande passe par le service des Immobilisations, alors qu'il ne s'agit pas d'une immobilisation ? .....	11
<b>Validation</b> .....	<b>11</b>

## FAQ PUMA

Comment puis-je obtenir une validation lorsque le responsable du fonds est absent ? .....	11
Que dois-je faire en cas de refus de validation pour une commande de régularisation ? .....	11
Dois-je approuver toutes les réceptions même si c'est un bien/service dématérialisé ? .....	11
<b>Transitaire .....</b>	<b>12</b>
Comment dois-je faire pour créer une commande de régularisation pour des frais de transitaire ? ...	12
<b>Livraison .....</b>	<b>12</b>
Comment dois-je faire pour rajouter des destinataires à celui déjà présent par défaut ? .....	12
Comment dois-je faire lorsqu'il y a deux adresses de livraison (2 postes dans 2 bâtiments différents) ? .....	12
<b>Factures .....</b>	<b>12</b>
Comment le fournisseur doit-il transmettre la facture ? .....	12
Comment créer une commande de régularisation ? .....	12
A quelle adresse dois-je envoyer les factures ? .....	12
A quelle adresse dois-je envoyer les factures d'acomptes ? .....	13
Comment savoir si la facture a bien été jointe à ma commande ? .....	13
Comment connaître le statut du paiement ? .....	13
Comment effectuer un paiement anticipé, c'est-à-dire un paiement d'acompte ? .....	13
Dois-je indiquer un numéro de commande obligatoirement sur la facture ? .....	13
Pour le CMU, la facturation est indiquée à Uni Dufour au lieu de CMU, est-ce normal ? .....	13
Une facture a été envoyé à factures-puma@unige.ch à double pour une même commande par erreur. Que faire ? .....	13
<b>Litiges.....</b>	<b>13</b>
Qu'est-ce qu'un litige ? .....	13
Peut-il y avoir une différence entre le montant de la commande et le montant de la facture réceptionnée ? .....	13
Comment dois-je procéder lorsque la différence entre le prix de la commande et le prix de la facture dépasse la tolérance de +10% et jusqu'à concurrence de 50.- CHF ? .....	14
J'ai reçu une notification me demandant d'effectuer un rapprochement. Qu'est-ce que je dois faire ? .....	14
J'ai reçu une notification me demandant d'effectuer un rapprochement en tant qu'approbateur ? ....	14

## Support

### Comment puis-je contacter le support PUMA ?

Il existe 2 canaux de communication. Le premier est accessible grâce au portail Digital Workplace, où les utilisateurs pourront loguer leurs demandes (<https://dw.unige.ch>) via la tuile « Achat - SI Achats / PUMA : Soumettre une demande ». Il s'agit du canal privilégié. Le second en composant le N° d'appel du CAD : 97000, puis l'option « Pour le support du nouveau SI-Achat PUMA ou du nouveau Web reporting, tapez 1 ». Ce canal sera disponible jusqu'au 20 décembre 2024.

Ne contactez pas l'équipe régulière du CAD (Centre d'Accueil et des Demandes), elle ne pourra que transférer votre demande.

### Quand ont lieu les prochaines formations et comment s'inscrire ?

Les dates des prochaines sont disponible via ce lien : <https://www.unige.ch/batiment/campus-durable/achats/puma/formations/>

## Général / paramètres de compte / réglages

### Comment puis-je obtenir un compte PUMA ?

Les demandes de création de nouveaux comptes dans le SI-Achat PUMA doivent être faites dans le portail Digital Workplace (<https://dw.unige.ch>) via la tuile « Achat - SI Achats / PUMA : Soumettre une demande ».

### Comment puis-je déléguer mon autorité en tant que responsable de fonds ?

1. Cliquer sur l'icône contenant vos initiales dans le coin supérieur droit de Ariba Guided Buying.
2. Cliquer sur « Paramètres de l'application ».
3. Cliquer sur « Déléguer l'autorité ».
4. Remplir le formulaire.

### Avec la gestion des commandes par équipe, est-ce que tous les membres de l'équipe ont accès à l'historique des commandes ?

Oui, l'ensemble de l'équipe aura accès à l'historique complet des commandes faites par équipe.

### Est-ce que les doctorants ou les stagiaires auront la possibilité de passer des commandes ?

Les règles d'attribution de licences n'ont pas changé. Si le-la doctorant-e ou le-la stagiaire a un contrat UNIGE, il-elle pourra faire des achats. Dans le cas contraire, ce ne sera pas possible.

## Fournisseurs

### Comment puis-je créer un nouveau fournisseur ?

Sur Ariba Guided Buying, cliquer sur la tuile « Consulter et créer des fournisseurs ». Puis sélectionner le menu « Créer », en haut à droite, et choisir Demande fournisseur. Une fois votre demande de création validée, le fournisseur pourra être choisi dans une demande d'achat. *Attention, la création d'un fournisseur peut prendre plusieurs jours.*

### Puis-je ajouter plusieurs fournisseurs dans la même demande d'achat ?

Oui, il est possible d'ajouter plusieurs fournisseurs dans la même demande d'achat. Par exemple, un fournisseur différent par article. Cela génèrera plusieurs commandes (avec chacune un numéro unique 6xxxxxxx (par fournisseur) sous une même PRxxxx (= demande d'achat).

Cependant, il n'est pas possible d'initier une demande d'achat avec plusieurs fournisseurs à créer (avec le fournisseur « unspecified »). Un seul fournisseur unspecified peut être utilisé (pour plusieurs articles).

### Comment adapter la devise, tandis que la fiche fournisseur propose une devise que je ne dois pas utiliser ?

En effet, la fiche fournisseur propose 3 devises uniquement. Pour la prise en compte de la devise adaptée aux besoins, il faudra la sélectionner au moment de la demande d'achat. Codification, voir [https://www.ieom.fr/IMG/pdf/fiche62-codification\\_des\\_pays\\_et\\_monnaies.pdf](https://www.ieom.fr/IMG/pdf/fiche62-codification_des_pays_et_monnaies.pdf)

### Comment le fournisseur doit-il transmettre sa facture ?

Le fournisseur doit envoyer sa facture à l'adresse : [factures-puma@unige.ch](mailto:factures-puma@unige.ch)

Sinon, il peut l'envoyer au demandeur qui devra l'envoyer alors lui-même à l'adresse susmentionnée. Mais dans tous les cas, la facture devra contenir le numéro de commande.

### Que se passe-t-il après avoir soumis ma demande d'achat sans fournisseur ?

Un email vous parviendra dans la journée avec un lien pour créer le fournisseur. Ce dernier sera automatiquement lié à la demande d'achat.

### Que dois-je faire si ma commande est partie par erreur chez le fournisseur ?

Par exemple, lors d'un cas de régularisation. Contacter le fournisseur au plus vite et le prévenir de ne pas tenir compte du bon de commande.

### Comment dois-je faire pour modifier les données d'un fournisseur ? (Par exemple : email, adresse) ?

Se rendre sur PUMA Guided Buying et remplir le formulaire de modification de fournisseur (« Modification données fournisseur »). Attention, si la demande d'achat/commande a déjà été effectuée avec les mauvaises informations, il faudra la renvoyer (voir « Comment renvoyer une demande d'achat à un fournisseur ? »). *Attention, la modification d'un fournisseur peut prendre plusieurs jours.*

## FAQ PUMA

### Puis-je renseigner plusieurs adresses emails pour un fournisseur ?

Non, il n'est pas possible d'en enregistrer plusieurs.

### Comment puis-je renvoyer une demande d'achat à un fournisseur ?

Vous avez deux possibilités pour cela,

En générant le bon de commande en PDF pour l'envoyer par mail au fournisseur. Pour cela, depuis Guided buying, se rendre sur « Vos demandes », cliquer sur le numéro de commande en bleu (Bons de commande), sélectionner « Afficher dans SAP Ariba » puis cliquer sur imprimer (PDF).

En utilisant la fonctionnalité « Réenvoyer au fournisseur ». Pour cela, depuis Guided buying, se rendre sur « Vos demandes », cliquer sur le numéro de commande en bleu (Bons de commande), sélectionner « Afficher dans SAP Ariba » puis cliquer sur « Réenvoyer au fournisseur ».

### Comment puis-je vérifier l'adresse email d'un fournisseur ?

Vous pouvez vérifier l'adresse email de deux manières :

En consultant la fiche du fournisseur. Depuis Ariba Guided buying, sélectionner la tuile « Consulter et créer des fournisseurs » puis rechercher le fournisseur dans la barre de recherche, sélectionner données ERP dans le menu à gauche. Enfin cliquer sur « Adresse détaillée » puis « E-mail ».

Lors de la confirmation de la demande d'achat, cliquer sur contact, puis sélectionner tout parcourir. Le champ du fournisseur ainsi que son adresse email seront visibles.

### Lorsque je demande la modification d'un fournisseur, la comptabilité me demande une pièce jointe pour contrôle. De quoi s'agit-il ?

Il peut s'agir d'une facture ou tout autre document du fournisseur où les informations à modifier apparaissent pour en justifier la modification.

### Comment puis-je vérifier si un numéro de TVA Suisse est correct ?

Voici un site permettant de vérifier les numéros de TVA d'entreprise suisse :

<https://www.uid.admin.ch/Search.aspx?lang=fr>

### Comment puis-je vérifier si un numéro de TVA Européen est correct ?

Voici un site permettant de vérifier les numéros de TVA d'entreprise européenne :

<https://vatapp.net/vat-number-check>

## Comment puis-je savoir si mon fournisseur a été payé ?

Pour savoir si le paiement a été traité vous pouvez vous rendre sous P2P, puis rechercher la commande. Depuis la page de la commande vous pouvez vérifier les paiements ainsi que leur statut, sous l'onglet paiements, et les factures, sous l'onglet factures. Attention, si le statut de la facture est « rapprochement en cours », c'est qu'elle n'est pas encore rapprochée pour une des raisons suivantes :

- la comptabilité (erreur sur la TVA)
- le demandeur (commande non réceptionnée)
- le responsable de fonds (montant dépassant le seuil de tolérance)

L'email que je renseigne n'est pas valide pour la création d'un fournisseur. Je reçois un message d'erreur : « Please provide an email address with correct format e.g. j.smith@unige.com ». Que dois-je faire ?

Vérifier les caractères utilisés dans l'adresse email. Le champ n'autorise pas les majuscules par exemple et requiert un @.

## Demandes d'achat

### Comment dois-je faire si je ne trouve pas l'article souhaité ?

Les articles sont génériques. Ils couvrent les achats types de notre Université. Pour trouver un article, vous pouvez passer par la barre de recherche ou par les tuiles et ainsi rechercher par catégorie. Lorsque vous choisirez l'article au plus proche de votre besoin, vous pourrez le renommer afin qu'il fasse sens pour vous et votre fournisseur.

### Comment modifier une demande d'achat pendant l'approbation ?

Aller dans « vos demandes » et cliquer sur « Modifier », il est possible depuis là de faire toutes modifications concernant vos demandes.

### Comment modifier une demande d'achat à la suite d'un refus d'approbation ?

Aller dans P2P et retrouver la demande en question puis cliquer sur « Modifier ». Vous pourrez modifier votre demande d'achat et la soumettre à nouveau pour approbation.

### Comment annuler une réception ?

Pour annuler une réception, il faut soumettre une réception négative (p.ex. -1). Si la commande est en statut « Reçu(e) » il faut alors Rouvrir la commande. Pour cela vous pouvez utiliser la marche à suivre Annuler la réception totale d'une commande.

## FAQ PUMA

### Comment puis-je imprimer un bon de commande ?

Une fois la demande d'achat approuvée vous pouvez générer le PDF et imprimer le bon de commande. Depuis Guided buying, se rendre sur « Vos demandes », cliquer sur le numéro de commande en bleu (6xxxxxxx), sélectionner « afficher dans SAP Ariba » puis cliquer sur imprimer (PDF).

### Dans le cas de prestataires payés au mois, quelle date de réception dois-je choisir et comment dois-je faire le choix de la quantité en jours ?

Pour le cas de réception partielle, nous vous recommandons de créer une commande avec la quantité exacte (dans ce cas de figure les jours) et le prix de chaque article (dans ce cas le salaire journalier) et de procéder à des réceptions partielles selon la réalité des prestations perçues. La date de réception est purement indicative, mais doit être renseignée au plus proche de la réalité escomptée.

### Mes commandes aux services internes de l'Université de Genève passent-elles par ce système ? (Exemple boutique UNIGE, sécurité, ...)

Non. Les commandes internes à l'université ne doivent pas passer par PUMA.

### Où dois-je renseigner le numéro de référence d'un produit ?

Deux possibilités s'offrent à vous : La 1ère, vous pouvez renseigner le numéro dans « référence fournisseur auxiliaire » ou directement dans la désignation de l'article. 2ème possibilité, vous le renseignez dans la section « commentaires » sans oublier de le rendre visible pour le fournisseur en cochant la case prévue à cet effet.

*Il ne faut pas modifier le champ « N° de référence fournisseur ».*

### Puis-je garder une commande en « brouillon » ?

Oui, une commande non finalisée reste en tant qu'ébauche. Son statut est : « composition en-cours ».

### Puis-je définir une date de réception par défaut ?

Non, vous devrez impérativement la renseigner à chaque commande.

### Le prix que j'indique est-il unitaire et hors taxe ?

Oui. La commande finale ajoutera les taxes automatiquement (en fonction de l'origine du fournisseur).

### Commande et demande d'achat : est-ce la même chose ? Si non, quelle est la différence ?

Non, ce sont deux éléments distincts. Une demande d'achat est le « panier » qui comprend la commande. Une fois la demande d'achat approuvée, la ou les commandes sont générées.



## FAQ PUMA

### Comment dois-je faire pour retrouver une pièce jointe dans une demande d'achat faisant objet d'approbation ?

Se rendre sur Ariba Guided Buying, sous l'onglet « Vos approbations », puis « À approuver ». La pièce jointe est associée à la demande d'achat, ou associée à l'article. Dans ce cas, il est nécessaire de développer l'article, en cliquant sur la flèche.

### J'ai un problème de date dans ma demande d'achat, que faire ?

Sélectionner une nouvelle date de réception en veillant à bien utiliser le calendrier et choisir une date future.

### Puis-je travailler à partir d'articles « favoris » en demande d'achat par équipe ?

Non, la fonction de favoris n'est pas directement disponible par équipe. Néanmoins, il est possible de commencer votre demande d'achat sans équipe et ainsi d'utiliser vos favoris. Puis, lors de la validation de la demande d'achat, vous pourrez transformer la demande en demande par équipe, en sélectionnant en haut à droite du second écran le 3 points horizontaux, puis modifier le paramètre d'achat par équipe.

### Puis-je avoir une traduction du bon de commande en anglais ?

Oui, lorsque vous cliquez sur « imprimer » vous pouvez choisir la langue du bon de commande.

### Une fois que l'achat est entré dans le système et que j'ai cliqué sur envoi Manuel, que dois-je faire ensuite ?

Imprimer (PDF ou non) le bon de commande et l'envoyer par vous-même à l'adresse qui vous convient (ou ne pas l'envoyer dans le cas d'une régularisation, commande déjà passée par un autre biais que PUMA). Il faudra encore valider la réception de la marchandise ou du service pour permettre le traitement de la facture.

### Je suis observateur pour toute la procédure de la commande et, même une fois réceptionnée, pourquoi cela reste-il en mode à observer ?

Il est tout à fait normal que la commande, même en statut réceptionnée, reste dans le statut à observer. Observer est une possibilité et non une injonction.

## Financements

### Comment modifier le fonds pour financer un achat ?

Ouvrir la demande d'achat et cliquer sur « Modifier », il est possible depuis ici de changer le fonds de financement (Projet/OTP). Il est possible de le faire jusqu'à l'étape de réception. *Attention, une modification de la demande d'achat entraînera la création d'une nouvelle version de la demande et nécessitera de passer à nouveau par le flux d'approbation.*

### Comment puis-je créer une DA avec sources de financement multiples ?

Lors de la sélection du Projet/OTP, cliquer sur « Fractionnement comptable » en bleu. Vous pouvez choisir d'effectuer le fractionnement par montant ou en pourcentage.

### Comment puis-je modifier une DA pour passer d'une source de financement unique à des sources de financement multiples ?

Il faudra modifier la DA puis développer l'article ouvrir le volet « Comptabilité » puis cliquer sur « Fractionnement comptable » en bleu. Vous pouvez choisir d'effectuer le fractionnement par montant ou en pourcentage. Si une réception a été initiée, il ne sera plus possible d'effectuer une modification de la source de financement. De plus, toute modification de la demande d'achat entraînera la création d'une nouvelle version de la demande et nécessitera de passer à nouveau par le flux d'approbation.

### Puis-je changer l'approbateur lorsqu'il y en a plusieurs qui ont été désignés ?

Quand plusieurs personnes sont désignées comme approbateurs, il est impossible de cibler une personne en particulier. La première personne à s'occuper de la tâche la retirera, par tâche effectuée, des autres approbateurs.

### Puis-je supprimer une personne d'un fonds/approbateur ?

Ce n'est pas possible, la correction doit être faite auprès des gestionnaires comptables.

### Pour le fractionnement comptable, sur quel tarif dois-je me baser ?

Il faut se baser sur le prix hors taxe (HT).

### Comment puis-je retrouver un fonds / OTP ou la table de correspondance entre les anciens et nouveaux fonds et centres financiers ?

Merci de vous référer la page [SI-Finance](#).

### Comment puis-je effectuer un achat par carte de crédit ?

Les achats par carte de crédit ne se font pas par la plateforme SI-Achats. En cas d'utilisation d'une carte de crédit personnelle, veuillez passer par notes de frais (<https://catalogue-si.unige.ch/notes-de-frais>). S'il s'agit d'une carte institutionnelle, le rapport des paiements sera automatiquement envoyé au titulaire de la carte. Merci de vous référer la page pour plus d'information <https://memento.unige.ch/doc/0078>.

### Je ne trouve pas le fond OTP ni dans la table de correspondance ni sur SI-Achat. Comment puis-je créer un fond OTP ?

Merci de vous référer la page [SI-Finance](#).

Concernant les OTP invest vs charge : j'ai un message d'erreur du type « Choisissez la bonne nature d'OTP Charge vs Invest »

Le message d'erreur signifie que le Projet/OTP renseigné ne correspond pas à la nature d'achat (Type de compte). Par exemple, pour les biens immobilisables, il faut utiliser un OTP de type invest (INV). Pour les articles de type Charge, il faut utiliser un OTP de type frais/charge (F).

## Immobilisations

Comment puis-je savoir si ma demande d'achat fait l'objet d'une immobilisation comptable ?

Vous pouvez consulter le processus d'approbation (flux d'approbation). Si les immobilisations sont présentes (UnigeWF\_ResplmmoCtrl), votre demande d'achat fait l'objet d'une immobilisation comptable.

Pourquoi ma demande passe par le service des Immobilisations, alors qu'il ne s'agit pas d'une immobilisation ?

Pour tout achat à égal ou supérieur à 10'000 CHF alors il faut obligatoirement que le Service des immobilisations valide la demande. Il s'agit simplement d'un contrôle.

*Attention, certains articles particuliers sont susceptibles de solliciter le Service des immobilisations dès 1'000 CHF*

## Validation

Comment puis-je obtenir une validation lorsque le responsable du fonds est absent ?

En cas d'absence prévisible du responsable de fond, cette personne peut déléguer son autorité pour une période définie. Si le responsable n'a pas délégué son autorité, il faut vérifier auprès d'un autre approubateur du fond pour valider votre demande d'achat. Si tout le monde est absent, il faut attendre.

Que dois-je faire en cas de refus de validation pour une commande de régularisation ?

Il faut aller voir le titulaire du fonds pour comprendre la raison du refus. C'est à voir au cas par cas. Ex: c'était un autre fonds à choisir.

Dois-je approuver toutes les réceptions même si c'est un bien/service dématérialisé ?

Oui, désormais il faudra valider la réception de toutes les demandes d'achats même si ce n'est pas un achat physique.

## Transitaire

Comment dois-je faire pour créer une commande de régularisation pour des frais de transitaire ?

1. Se rendre sur la page d'accueil de Ariba Guided Buying.
2. Cliquer sur la tuile « Régularisation facture transitaire et de douane » (4ème position)
3. Remplir le formulaire qui s'affiche. (Il existe une marche à suivre pour aider à compléter le formulaire).

## Livraison

Comment dois-je faire pour rajouter des destinataires à celui déjà présent par défaut ?

Vous pouvez modifier le destinataire de la commande pendant l'élaboration de la commande. Il ne peut y avoir qu'un destinataire par commande. Nous vous conseillons d'ajouter des commentaires si des précisions supplémentaires s'imposent. Si la volonté est de faire de la multi-livraisons, il faudra créer autant d'articles que de lieux.

Comment dois-je faire lorsqu'il y a deux adresses de livraison (2 postes dans 2 bâtiments différents) ?

Il faudra dans ce cas-là créer deux lignes d'achat, en spécifiant pour chaque ligne l'adresse souhaitée.

## Factures

Comment le fournisseur doit-il transmettre la facture ?

Le fournisseur peut soit envoyer sa facture à l'adresse : [factures-puma@unige.ch](mailto:factures-puma@unige.ch), soit l'envoyer au demandeur qui devra alors l'envoyer à l'adresse : [factures-puma@unige.ch](mailto:factures-puma@unige.ch). Dans les deux cas, la facture devra avoir le numéro de commande.

*Attention, joindre la facture lors de la création de la commande ne sera pas reconnue par le système comme l'ajout d'une facture.*

Comment créer une commande de régularisation ?

Il faut suivre la procédure habituelle pour une commande normale en choisissant l'option « Envoi manuel ». Ensuite, le demandeur a deux possibilités :

1. Transmettre le numéro de commande (6xxxxxxx) au fournisseur pour qu'il l'indique sur la facture qu'il enverra à l'adresse [factures-puma@unige.ch](mailto:factures-puma@unige.ch).
2. Ajouter le numéro de commande (6xxxxxxx) sur la facture de manière lisible et l'envoyer à [factures-puma@unige.ch](mailto:factures-puma@unige.ch).

A quelle adresse dois-je envoyer les factures ?

[factures-puma@unige.ch](mailto:factures-puma@unige.ch)

## FAQ PUMA

A quelle adresse dois-je envoyer les factures d'acomptes ?

[acomptes-puma@unige.ch](mailto:acomptes-puma@unige.ch)

Comment savoir si la facture a bien été jointe à ma commande ?

Pour consulter les factures jointes à une commande, il faut se rendre sur la commande dans P2P puis regarder dans l'onglet « facture ». Une marche à suivre est disponible pour plus de détail.

Comment connaître le statut du paiement ?

Pour consulter les paiements liés à une commande, il faut se rendre sur la commande dans P2P puis regarder dans l'onglet « paiement ». Une marche à suivre est disponible pour plus de détail.

Comment effectuer un paiement anticipé, c'est-à-dire un paiement d'acompte ?

Il faut que le fournisseur (ou le demandeur) envoie sa facture d'acompte en mentionnant le numéro de bon de commande, ainsi que « Facture d'acompte » inscrit directement sur le document, à l'adresse mail générique « [acomptes-puma@unige.ch](mailto:acomptes-puma@unige.ch) ».

Dois-je indiquer un numéro de commande obligatoirement sur la facture ?

Oui, il est impératif de faire figurer le numéro de commande sur la facture pour que celle-ci soit honorée par le service comptable. Cela est mentionné sur tous les bons de commandes, comme par le passé. Le numéro doit être visible et lisible, dans le cas contraire cela peut prolonger considérablement le traitement de la facture.

Pour le CMU, la facturation est indiquée à Uni Dufour au lieu de CMU, est-ce normal ?

Les deux centres de facturation ont été regroupés

Une facture a été envoyée à [factures-puma@unige.ch](mailto:factures-puma@unige.ch) à double pour une même commande par erreur. Que faire ?

Si la facture est en statut rapprochement en cours, vous, l'approbateur du fond ou la comptabilité pourrez rejeter le rapprochement et donc la facture envoyée par erreur.

## Litiges

Qu'est-ce qu'un litige ?

Un litige constate une différence supérieure au seuil de tolérance entre la commande, la réception et la facture.

Peut-il y avoir une différence entre le montant de la commande et le montant de la facture réceptionnée ?

Oui, une tolérance de +10% qui ne dépasse pas 50.- CHF.

## FAQ PUMA

Comment dois-je procéder lorsque la différence entre le prix de la commande et le prix de la facture dépasse la tolérance de +10% et jusqu'à concurrence de 50.- CHF ?

Cela ouvrira un litige et la facture devra être approuvée ou rejetée par le/les approbateur(s).

J'ai reçu une notification me demandant d'effectuer un rapprochement. Qu'est-ce que je dois faire ?

Tout d'abord il convient de vérifier la raison indiquée dans la notification. Elle est précisée sous « Action requise ». Si la raison indiquée est « Vous devez faire votre réception ». Cela signifie qu'il y a un litige de réception, c'est-à-dire qu'une facture pour une commande est arrivée au système, mais que la commande n'a pas été réceptionnée. Vous devez alors valider la réception de la commande (si la réception est effective) afin de rapprocher la facture. Si la raison indiquée est « Approbation par le responsable d'OTP ou fond », il s'agit alors d'un litige de montant ou d'un litige de tva. Veuillez-vous référer à l'article de la FAQ « J'ai reçu une notification me demandant d'effectuer un rapprochement en tant qu'approbateur ? ».

J'ai reçu une notification me demandant d'effectuer un rapprochement en tant qu'approbateur ?

Plusieurs raisons peuvent amener les approbateurs à être sollicités pour valider un rapprochement de facture. Il s'agit le plus fréquemment d'un litige de montant, lorsque le montant de la facture est supérieur au seuil de tolérance. Dans le cas où il s'agit d'un litige sur la tva le responsable, les approbateurs sont sollicités mais c'est à la comptabilité d'approuver le rapprochement. Afin de vous aider dans le traitement des rapprochements, veuillez-vous référer à la documentation « Traiter un rapprochement de facture lors d'un litige de montant » et « Traiter un rapprochement de facture lors d'un litige sur la tva ».