

Preguntas frecuentes

Preguntas	Respuestas
¿Cuánto tiempo tengo para facturar?	30 días naturales a partir del mes siguiente de la fecha de su compra – Fecha impresa en su ticket.
Ya facturé pero no me llegó la factura ¿Qué debo hacer?	Su factura debe llegar en un lapso no mayor a 24 hrs., sin embargo, puede acceder nuevamente al sistema y dar clic en CONSULTAR (se encuentra junto a la opción de facturar), y capturar el correo electrónico al que requiera que llegue su factura, de esta forma le será enviado en cuestión de minutos el correo con los archivos correspondientes. Para poder realizar su factura o cualquier modificación o consulta, es importante que siempre conserve su ticket de compra, de lo contrario, no se podrá realizar ningún movimiento o consulta de la misma.
Refakturé el mismo ticket, pero solo recibí una nota de crédito	Al refacturar recibirá un nuevo correo en donde le llegará un archivo con la nota de crédito, otro archivo con la nueva factura y los archivos XML de cada uno. Es importante que tenga en cuenta que su primer factura ya no podrá recuperarse ni consultarse, por lo que es importante que conserve dicha factura en caso de llegar a requerirla.
¿Qué debo seleccionar en la opción “Uso de CFDI”?	Deberá elegir la clave que corresponda al tipo de deducción fiscal que le dará a los artículos que adquirió.
¿Por qué debo elegir una forma de pago?	Sólo cuando se utilice más de una forma de pago, se desplegará un catálogo para elegir la clave correspondiente a la forma de pago de mayor monto.
¿Debo elegir la opción “Declaro IEPS”?	Sólo en caso de ser contribuyente de este impuesto y requiera que en su CFDI se desglose el IEPS.

Preguntas frecuentes

Preguntas	Respuestas
¿Es necesario que aparezca mi nombre y domicilio en la factura?	No es necesario, ya que para la versión 3.3. del CFDI sólo se requiere su RFC.
¿Qué debo hacer si al intentar facturar aparece el mensaje "RFC inválido"?	Para la versión 3.3 del CFDI vigente a partir del 1ro de enero de 2018, es necesario que usted verifique que su RFC sea correcto y se encuentre registrado en el SAT. (Esto lo puede validar consultando su Constancia de Situación Fiscal o en su caso acudiendo a las oficinas del SAT). De no ser así, el SAT no nos permitirá timbrar su factura.