

PREGUNTAS	RESPUESTAS
¿Cuánto tiempo tengo para facturar?	7 días naturales a partir 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) ,de esta forma le será enviado en cuestión de minutos el correo con los archivos correspondientes.
Si no recibo la factura por correo electrónico y ya no tengo el ticket ¿cómo la puedo recuperar?	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.
Refacturé 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 la factura cancelada, ya no podrá recuperarse ni consultarse, ya que es eliminada por completo del sistema, por lo que es importante que conserve su primer factura en caso de llegar a requerirla.
¿Cómo puedo consultar mi factura?	Del lado derecho de la opción Facturar podrá encontrar a la misma altura la opción de Consultar.
¿Puedo consultar por RFC todas mis facturas generadas?	No es posible, ya que el sistema no guarda ninguna información histórica, ni acumulada, solo puede consultar conforme al número de ticket de compra digitado en el momento.
¿Cómo se qué artículos gravan IVA en mi factura?	Revisar en su ticket de compra lo siguiente: Del lado derecho del precio encontrará unas letras, las cuales le indican: “A” cuando el artículo si genera IVA, “T” Exento de IVA, “B” Impuesto de productos por elaboración especial y “U” Aportación de cigarros para cáncer.