**¿Cuál es periodo de respuesta para las solicitudes de facturas?**

El periodo de respuesta es de 48 horas a partir del envió de la solicitud, uno de nuestros administradores se encargará de dar seguimiento a la solicitud, una vez que sea aprobada le llegara una notificación que ha sido procesada y se le enviara a su correo.

**¿Qué pasa si los datos de la solicitud son incorrectos o me equivoco al crear una solicitud?**

Los administradores verificaran y validaran si los datos son correctos, si detectan algún error te notificaran por medio de un mensaje o en la sección de comentarios te indicaran que dato es el incorrecto.

**¿Cuál son los motivos para el rechazo de una solicitud de facturación?**

Los motivos para que una solicitud sea rechazada es porque algún dato que se introdujo es incorrecto, el administrador te indicara cual es el problema.

**¿Puedo editar mi solicitud una vez enviada?**

Si la puedes editar, siempre y cuando el estatus no esté en Proceso.

**¿Qué pasa si mi solicitud no es procesada y ya cumplió las 48 horas?**

Puedes contactarnos por medio de un mensaje en esta misma plataforma en la sección de “Mensajes”, un administrador le dará seguimiento a tu petición lo mas pronto posible, recuerda que los mensajes no son instantáneos, en breve contestaran.

**No veo mi solicitud realizada**

Si realizaste una solicitud y la guardaste correctamente y no aparece puede que ocurrió un error, comunícate con un administrador por medio de un mensaje para que se pueda solucionar el error.

**¿Como puedo quitar las notificaciones que ya leí?**

En la sección de notificaciones podrás ver todas las actuales, mueve el mouse hacia la derecha y en cada notificación hay un menú con tres puntos dale clic y te mostrara tres opciones “Leer”, “Marcar como leído” y “eliminar”, marca la opción “Marcar como leído”.

**¿Como puedo eliminar las notificaciones que ya leí?**

En la sección de notificaciones podrás ver todas las actuales, mueve el mouse hacia la derecha y en cada notificación hay un menú con tres puntos dale clic y te mostrara tres opciones “Leer”, “Marcar como leído” y “eliminar”, marca la opción “Eliminar”.

**¿Cuánto tiempo tardan en contestar mis mensajes?**

De la manera más breve un administrador se pondrá en contacto con usted para resolver sus dudas. Le recordamos que nuestros mensajes no son instantáneos.

**¿Por qué tardan en contestar los mensajes?**

Agradecemos tu tiempo y tu preferencia, estamos atendiendo a múltiples clientes en breve te atenderemos.

**No me llegan los mensajes y no tengo notificaciones**

En la sección de mensajes en el encabezado del chat, hay un menú de tres puntos, da clic y se desplazara una opción de “Actualizar” dale clic ahí te permitirá recibir nuevos mensajes, siempre y cuando te hayan respondido.

**¿Puedo cambiar mi usuario y contraseña con otra información?**

Por tu seguridad y para mejor manejo de las cuentas siempre se usará el RFC como tu usuario y tu correo como contraseña esto evitara el olvido de contraseñas.

**Ya no uso el correo que puse en mi información personal, ¿puedo cambiarlo?**

Si puedes, te recordamos que por seguridad tu usuario y contraseña se asigna automáticamente y tu correo es tu contraseña, así que al cambiar tu correo ese será tu contraseña

**¿Puedo cambiar mi correo?**

Si puedes, te recordamos que por seguridad tu usuario y contraseña se asigna automáticamente y tu correo es tu contraseña, así que al cambiar tu correo ese será tu contraseña.

**¿Cuál es mi usuario?, no lo recuerdo.**

Por seguridad tu usuario y contraseña se asigna automáticamente, tu usuario es el RFC que registraste, dirígete a la sección “Mi cuenta”.

**¿Cuál es mi contraseña?, no la recuerdo.**

Por seguridad tu usuario y contraseña se asigna automáticamente, tu contraseña es el correo que registraste, dirígete a la sección “Mi cuenta”.

**Me equivoque al registrar mis datos, ¿Dónde puedo cambiarlos?**

Puedes cambiar tu información en la sección de “Mi cuenta”, recuerda que si cambias tu RFC o Correo estarás cambiando la información para iniciar sesión, Tu usuario es tu RFC y tu contraseña es tu correo.

**¿Puedo ser atendido por WhatsApp?**

Tenemos a tu servicio dos números para atención digital. Comunícate con nosotros o solicita una llamada: 33 1736 9153 - 33 1736 2575. Te haremos llegar toda la información que requieras e incluso registrarte o levantar tu pedido.

**Uso de datos personales**

Todos los datos proporcionados son absolutamente discretos y confidenciales, son necesarios para poder levantar tu pedido. Te invitamos a revisar nuestra política de privacidad en la siguiente liga.

**He encontrado fallas en el sistema.**

Agradecemos tu paciencia y lamentamos que hayas tenido malas experiencias, para mejorar nuestro servicio puedes contactarnos por medio de la sección de mensajería, Atenderemos en breve tus solicitudes.