



Lo que debe conocer....

Sobre el proceso de facturación y cobranza:

Cuando usted procede a programar un servicio con Grupo CICE, la factura correspondiente se generará en máximo 48 horas después de terminado el servicio; por lo que usted podrá acceder a su factura:

- **Vía correo electrónico:** Mediante el archivo que se envía a las direcciones dadas de alta para tal fin.
- **Vía Web:** Mediante el acceso a la página de Grupo CICE y descarga manual.

Si en la revisión de su factura se encontrara con alguna de las siguientes situaciones podrá dirigirse al departamento correspondiente para una pronta respuesta:

- La factura fue programada a un cliente diferente o no aparece alguna de las referencias. (Facturación)
- Tiene algún convenio comercial que no se ve reflejado en su factura (Comercial)
- La tarifa que aparece en la factura no corresponde a su cotización. (Comercial)
- El cliente de la factura presenta algún error en el nombre, dirección o RFC. (CxC)
- Existe algún error en la suma de sus importes, en el cálculo del IVA, diferencias en el tonelaje o similar.(Facturación)
- Existe algún error en la SUSI cuando la factura aún no ha sido generada. (Módulo)
- No puede visualizar la factura en la página web. (CxC)

Sobre el proceso de descarga de facturas vía Web:

Usted tiene acceso en el momento que así lo desee a sus facturas y archivos XML mediante un sencillo proceso:

1. Ingrese a la página Web de Grupo CICE www.grupocice.com en la parte superior derecha encontrará el ícono que lo lleva a **“CICE EN LINEA”**
2. Entre la lista de servicios disponibles, podrá encontrar un apartado llamado **“FACTURACIÓN ELECTRÓNICA”** donde deberá ingresar.
3. El sistema le requerirá para su acceso un usuario y una clave; de no poseer una, agradeceremos se acerque a nuestros compañeros en el área Comercial CICE, quienes podrán asignársela.
4. A continuación, aparecerán una variedad de criterios de búsqueda que le ayudarán a encontrar más fácilmente las facturas que necesita, mismas que podrá descargar y guardar.

Sobre el pago de sus facturas:

Usted tiene varias opciones a elegir para efectuar el pago de sus facturas.

- **Pago en línea:** Desde donde se encuentre podrá realizar el pago directamente y aplicarlo a las facturas que va a liquidar. Válido solo para facturación de CICE y Clientes Bancomer.com.
- **Vía transferencia o pago bancario:** Sugerimos notifique vía correo electrónico a su ejecutivo los pagos que está realizando, anexando el soporte de su transferencia y mencionando las facturas que desea liquidar, ya que de no ser reportados sus pagos podrían no verse reflejados en su cuenta.
- **Pago en ventanilla:** Podrá efectuar sus pagos en ventanilla mediante cheque o presentando una copia de su transferencia.

Sobre la suspensión de su facilidad administrativa:

Esto por lo general, obedece a la existencia de adeudos vencidos en cartera que han generado antigüedad.

De no tener facturación pendiente de pago y encontrarse suspendido, por favor comuníquese al departamento de cuentas por cobrar donde con gusto le atenderemos.

Ejecutivo de Cuentas x Cobrar @grupocice.com	
Anais Flores González,	cicecxc
Erika Robledo Delgado,	cxc
Emigdio De la Fuente Nolasco,	ant01cuentasxc
Kevin González Rivera	cecxc
Karol Castillo Petrikowski,	kcastillo

No aplica para CICE Tampico.