



Preguntas Frecuentes

1. **¿Cuál es la fecha compromiso que tengo con Liverpool para comenzar a facturar electrónicamente mis pedidos?**

R= A partir de que el proveedor recibe la notificación para Facturar Electrónica, cuenta con 30 días naturales para incorporarse al proceso.

Importante: Es responsabilidad del proveedor informar mínimo una semana antes de su fecha de incorporación al departamento de Cuentas por Pagar por medio de un correo electrónico de cualquier situación que le impida incorporarse al proceso de facturación electrónica en la fecha establecida.

Correos electrónico:

a. vdiaz@liverpool.com.mx

2. **¿Liverpool requiere Serie y Folio en los Comprobantes Fiscales?**

R= Sí, en CFD y CFDI.

3. **¿Dónde puedo consultar los campos requeridos para el Complemento Detallista?**

R= En el archivo Excel con el nombre: Campos requeridos CFD y CFDI.

4. **Si voy a generar CFD. ¿Con qué anticipación debo solicitar mis Folios con Serie al SAT?**

R= Mínimo deben solicitarse una semana antes de que se comience a facturar electrónicamente.

5. **¿Qué número de certificado debo registrar en el archivo xml?**

R= El número del Certificado de Sello Digital.

6. **¿Qué es el GLN?**

R= Número global de localización.

7. **¿Cuál es el GLN de Liverpool?**

R= 7504000107903

8. **¿Cómo obtengo mi GLN de proveedor?**

R= Para obtener tu GLN debes comunicarte a la GS1 AMECE (Asociación Mexicana de Estándares para el Comercio Electrónico) al teléfono 01-800-504-5400.



9. **Sino no manejo artículos. ¿Qué información puedo registrar en las etiquetas “gtin” y “BUYER_ASSIGNED”**
R= En ambas etiquetas se puede registrar un número de control interno. Máximo 13 caracteres,
10. **¿Cuál es el mínimo de pruebas que debo cumplir para que mi usuario de Intercambio Electrónico se active para poder enviar facturas reales?**
R= **5 (Cinco)**. Mientras no cumpla con estás 5 pruebas, el sistema no activará al usuario para poder procesar facturas reales.
11. **¿Qué documento debo entregar cuando ya estoy incorporado al esquema de Factura Electrónica?**
R= A partir de la fecha de su incorporación, su contacto le informará que documento requerirá.
12. **¿El esquema de Factura Electrónica también aplica para entrega de pedidos en almacenes Liverpool, Fábricas de Francia, etc.?**
R= Sí, el proceso funciona en todo Liverpool.
13. **¿Cuál es la dirección Web del Portal Liverpool para realizar el proceso de la facturación electrónica?**
R= <https://portal-servicios.liverpool.com.mx>
14. **¿Cuándo puedo consultar en el Portal la información de los Pedidos Pendientes por Facturar?**
R= A partir del siguiente día hábil de la entrega o liberación del pedido.
15. **¿Cuándo puedo facturar electrónicamente mi pedido?**
R= Todos los pedidos se pueden facturar a partir de su publicación en el Portal.
16. **¿Con qué nombre debo guardar y enviar la Factura / Recibo de Honorario electrónica (formato XML)?**
R= Serie.Folio. Ejemplo: A.1.xml
17. **¿Cómo obtengo mi usuario y clave para acceder al Portal e Intercambio Electrónico?**
R= Cuando el Proveedor este listo para iniciar con la fase de pruebas, debe enviar un correo electrónico a la cuenta: cxp_cat_fe@liverpool.com.mx solicitando su usuario y password para acceder al Portal de Liverpool e Intercambio Electrónico. **Enviar el correo 5 días antes del inicio de pruebas.**



18. ¿Qué tipo de comprobantes puedo depositar en la opción Intercambio Electrónico?

R= En esta opción sólo se podrán depositar CFD (Comprobante Fiscal Digital) y/o CFDI (Comprobante Fiscal Digital por Internet)

19. ¿En qué momento puedo consultar el estatus de la factura electrónica en el portal de proveedores de Liverpool?

R= El proveedor podrá consultar el estatus de su(s) factura(s) 2 hora después de haber enviado el archivo XML.

Importante: Es responsabilidad del proveedor verificar el status de su(s) factura(s) para validar si fueron aprobadas o rechazadas.

20. ¿Cuáles son los estatus que puedo visualizar en el Portal?

R=

Factura en Proceso = Factura en revisión.

Factura Procesada = Contabilizada y programada para pago.

Factura Rechazada = Este estatus se acompaña con el motivo de rechazo de la factura.

21. ¿Qué status contabiliza mi Factura Electrónica?

R= El único status que contabiliza la factura electrónica y programa para pago es "**Factura OK**" o "**Factura Procesada**"

22. ¿Qué hago si mi factura ya tiene tres o más día con estatus "Factura en Proceso"?

R= A partir del tercer día, hábil, si el estatus de la factura sigue siendo "Factura en Proceso", el proveedor tendrá que notificarlo a su contacto en Liverpool.

23. ¿Cuál es el horario de sesión del portal de proveedores de Liverpool para el envío de facturas electrónicas?

R= De Lunes a Viernes de 8:00 a 18:00 horas.

24. ¿En qué momento comienza a correr la fecha de pago de la factura?

R= A partir de que la factura queda en estatus "**Factura OK**" o "**Factura Procesada**"

25. Si tengo dudas Técnicas con el proceso de facturación durante la fase de pruebas o en productivo. ¿Quién me puede asesorar?

R= Los proveedores de Liverpool cuentan con dos opciones para obtener Soporte Técnico o por chat.

Ingresar a la opción "Intercambio Electrónico" dar clic en la opción requerida.



Para mayor información, se recomienda consultar el manual de Soporte Técnico.

26. ¿Cuáles son las aclaraciones y/o dudas Técnicas?

R= Son todas aquellas relacionadas a dudas Fiscales, ejemplo: Estructura del archivo XML (CFD o CFDI), campos requeridos (parte Comprobantes), dudas o problemas para concluir con el registro, rechazos fiscales de las facturas (pruebas y reales), problemas para envío del comprobantes por cualquiera de los 4 canales de comunicación. (Correo electrónico, Portal, SFTP o Web Services), etc...

27. Si tengo dudas sobre el Proceso y/o datos Comerciales. ¿Quién me puede asesorar?

R= Para cualquier duda o aclaración, favor de enviar sus comentarios a la siguiente cuenta de correo: cxp_cat_fe@liverpool.com.mx

Es muy importante que en el correo se registre la siguiente Información:

Asunto:

Factura Electrónica / texto de la opción. **Ejemplo: Factura Electrónica / Dudas con el Proceso**

1. Dudas con el Proceso.
2. Dudas con la generación del archivo XML.
3. Inicio de pruebas. Envío de usuario y clave del Portal e Intercambio Electrónico.
4. Validación de datos Comerciales.

Cuerpo del correo:

- a) No. de Proveedor Liverpool.
- b) Razón Social.
- c) Nombre del departamento de Liverpool en el que esta registrado. **Ejemplo: Display, Construcción, etc.**
- d) Nombre del Comprador o Contacto en Liverpool y ubicación.
- e) Descripción.
- f) Datos del remitente. Nombre y teléfono.

28. ¿Cuáles son las aclaraciones y/o dudas Comerciales?

R= Son todas aquellas relacionadas al proceso o datos de Liverpool, ejemplo: Rechazos comerciales, No. de pedido, No. de contra-recibo, No. de Proveedor, Datos del "Receptor" (RFC, Nombre y/o Domicilio Fiscal), período contables, descuentos, importe total de la factura, campos requeridos en el Complemento Detallista, pagos.