

Preguntas Frecuentes

1. ¿Qué es una factura electrónica?

Es la representación digital bajo los estándares definidos por la Autoridad Fiscal (SAT) de un tipo de comprobante fiscal generada y almacenada en medios electrónicos con un mayor grado de seguridad. Esto garantiza que no sea violada, falsificada o repetida al validar su folio y número de aprobación.

2. ¿Qué es un Comprobante Fiscal Digital?

Son archivos electrónicos, aunque también se pueden imprimir en papel, que cuentan con un sello digital irreplicable que permite corroborar el origen e integridad del documento con el que usted, sus clientes y/o proveedores pueden demostrar que realizaron la compra, venta, renta de bienes, prestaciones o adquisición de servicios.

3. ¿Qué es la cadena original?

En la cadena original se identifican todos los elementos que intervienen en tu factura, como lo son los datos fiscales de quien la expide y del cliente, los conceptos e importes de facturación, así como los permisos fiscales para su elaboración.

4. Si no cuento con RFC ¿puedo facturar?

Es tu derecho el tener tu comprobante fiscal, por lo que si no cuentas con un RFC, puedes usar el RFC genérico autorizado por el Servicio de Administración Tributaria (SAT).

5. ¿Dónde puedo obtener mis facturas?

Actualmente puedes obtener tu factura en la página www.officemax.com.mx dando click en el link de Factura Electrónica.

6. ¿Es seguro utilizar este sitio de facturación electrónica?



Si, el sitio cuenta con un certificado SSL (Secure Socket Layer), el cual, es un protocolo de seguridad que permite proteger la información que se transmite entre el sitio y el navegador. Los SSL son el estándar mundial de seguridad en la Web.

7. ¿Cómo puedo generar la factura electrónica de un ticket?

Mediante dos formas: al momento de realizar su compra, deberá indicar al cajero que requiere factura, proporcionando su RFC y validando sus datos fiscales, le recomendamos proporcionar su correo electrónico, para que su factura sea enviada automáticamente, ó bien, puede generar su factura desde el portal indicando la referencia de su ticket, monto y su RFC (Ver Guía Rápida).

8. ¿Cómo puedo imprimir mi factura electrónica?

Existen dos maneras para realizar la impresión de la factura:

- a) Descargando el archivo de su correo electrónico, abrirlo y dar clic sobre el ícono 
- b) Visualizar la factura desde su explorador de Internet y dar clic en el ícono 

9. ¿Cuáles son los archivos de la factura electrónica?

Son dos archivos, uno con formato PDF y otro con formato XML.

10. ¿Puedo utilizar cualquier navegador para ingresar al sitio?

Se recomienda utilizar cualquiera de los siguientes navegadores:

- Google Chrome Versión 62.0.3202.94.
- Mozilla Firefox 25.0 o superior.
- Microsoft Internet Explorer 8 o superior.

11. ¿No puedo abrir o visualizar la factura? Me marca error.

Es necesario contar con la versión 8.0 o superior de Acrobat Reader instalada en su dispositivo para visualizar la factura, puede descargar la versión más reciente desde el siguiente url <http://get.adobe.com/es/reader/>

12. ¿Dónde puedo visualizar una guía rápida con los pasos para utilizar el sistema?

En la página de principal del sitio se muestran de manera general los pasos necesarios para utilizar el mismo. En caso de necesitar mayor información, se encuentra la opción “Guía Rápida” en la parte superior del sitio.

13. ¿Cómo puedo obtener ayuda si lo anterior no resuelve mi problema?

Puede llamar al número telefónico 01-800-9999-MAX ó enviar un correo electrónico a la cuenta: **fe@goprimax.com**, anexando el número de referencia, el RFC, monto del ticket y datos de facturación.