



ServiPro de México, S. A. de C. V.

## POLÍTICA DE FACTURACIÓN, CRÉDITO Y COBRANZA

**SERVIPRO DE MÉXICO, S.A. de C.V.** establece y comunica los lineamientos para la emisión de facturación y cobranza de los servicios prestados y productos vendidos por la misma, alineado al cumplimiento de las normas establecidas por el SAT (Servicio de Administración Tributaria) en la miscelánea fiscal y en conjunto con las normas de facturación vigentes.

A partir del 1 de enero de 2021 entra en vigor la presente política de facturación y cobranza, que será aplicada por las áreas de facturación, crédito y cobranza de SERVIPRO DE MÉXICO, S.A. de C.V.

### 1. MÉTODOS DE PAGO

Solo se aceptan pagos en pesos mexicanos.

Beneficiario: SERVIPRO DE MÉXICO, S.A. de C.V.

El cliente cuenta con los siguientes medios para realizar su pago:

Transferencia electrónica de fondos;

Depósito bancario;

Cheque nominativo (No se aceptan entregas por mensajería) En caso de cheque devuelto por fondos insuficientes o firma incorrecta se aplicará una penalización del 2%;

Efectivo;

Bajo ciertas condiciones excepcionales se aceptará el pago en especie.

### 2. EMISIÓN Y ENVÍO DE FACTURAS

La factura fiscal será realizada acorde a los lineamientos establecidos por el SAT, entregando los archivos PDF y XML correspondiente.

Los datos fiscales del receptor serán proporcionados al momento de darse de alta como nuevo cliente.

SERVIPRO genera una Orden de Servicio documental (O.S) o bien una Orden de Trabajo electrónica (O.T.) para la programación de cada servicio. Una vez que se realizó el servicio, el Cliente firma de conformidad la O.S. y O.T., que sirve como compromiso de pago, lo que motiva la emisión de la factura respectiva.

La factura se envía al correo electrónico proporcionado por el cliente, atendiendo que es un comprobante fiscal digital por internet (CFDI) que puede ser generado, transmitido y resguardado con medios electrónicos. Por tanto, no es necesaria la impresión y entrega física de la factura al cliente.





ServiPro de México, S. A. de C. V.

Aquellos clientes que tienen como política interna la emisión de una Orden de Compra (O.C.), como requisito para la realización de cualquier servicio o la compra de productos o materiales, deberán generar la O.C. y enviarla a SERVIPRO con la debida anticipación. Por tanto, cualquier omisión o retraso en la entrega de la O.C. no podrá condicionar la emisión y aceptación de la factura respectiva.

Para el caso de servicios de mantenimiento o programados, SERVIPRO podrá emitir las O.S. y las facturas de cada mes, al inicio del mismo, las cuales serán enviadas por correo electrónico al cliente.

La factura será realizada con los datos proporcionados por el cliente. En caso que éste requiera actualizar los datos, deberá proporcionarlos a SERVIPRO a más tardar 3 días antes de la fecha programada para la facturación.

El código, concepto y folio fiscal estará referido al servicio contratado o producto adquirido por el cliente, alineado al catálogo de servicios establecido por el SAT y el REPSE.

En la información del uso del CFDI, se registrará como "Gastos en General", en caso de requerir otro uso del CFDI, se tendrá que solicitar previamente vía correo electrónico a [facturacion@servipro.com.mx](mailto:facturacion@servipro.com.mx)

El cliente tendrá un lapso de 48 horas a partir de la fecha de envío de la factura para expresar por teléfono o al correo electrónico [facturacion@servipro.com.mx](mailto:facturacion@servipro.com.mx) cualquier duda o aclaración de la misma.

En caso de requerir alguna corrección al contenido de alguna factura emitida, el cliente deberá solicitarlo mediante el citado correo electrónico, dentro de los primeros cinco días naturales de la fecha de entrega de la factura.

En caso de que el cliente no haya proporcionado sus datos fiscales, el pago será facturado como Venta al Público en General con el RFC genérico establecido por el SAT.

### 3. CRÉDITO DE CLIENTES

Cualquier condición de crédito para efecto de la elaboración de la factura y el esquema de pagos tiene que estar señalada expresamente en el contrato de servicios respectivo celebrado entre SERVIPRO y el Cliente.

El plazo del crédito otorgado iniciará a partir de la realización del servicio y consecuente firma de la O.S. respectiva, salvo disposición expresa en el contrato. El inicio del plazo de crédito no estará condicionado a la fecha de facturación ni será a mes vencido.

En caso que el cliente reciba más de tres correos de cobranza en los que se solicite el pago de alguna factura, en menos de seis meses, será motivo de revisión del contrato para perder su crédito.





ServiPro de México, S. A. de C. V.

Si el cliente presenta un retraso en pago de sus facturas con crédito mayor a 10 días o una cantidad mayor a \$25,000.00, IVA incluido, se suspenderá el crédito, pero si se podrán realizar servicios con pago de contado.

Todos los pagarés o convenios de mediación (pago en parcialidades) tendrán una cláusula de intereses moratorios a razón del 3% mensual, desde su vencimiento y hasta su total liquidación.

#### **4. COBRANZA A CLIENTES**

Antes del vencimiento del plazo para el pago de las facturas el cliente podrá recibir un recordatorio por correo electrónico del área de crédito y cobranza.

En caso de tener pendiente el pago de facturas vencidas, nuestra área de crédito y cobranza se comunicará por correo electrónico o teléfono para realizar el recordatorio e invitación de pago de las facturas con adeudo, adjuntando el estado de cuenta respectivo.

Cuando se acumulen más de tres meses el retraso de pagos, se informará por correo electrónico al cliente y a las áreas respectivas de SERVI PRO que se suspenderá el servicio temporalmente, hasta en tanto se regulariza el pago de los servicios.

Cuando se suspendan los servicios antes de concluir el mes, el cobro será proporcional a los servicios prestados.

En caso de incumplimiento al convenio de mediación (pago en parcialidades) y se acumule un retraso en el pago de facturas de 6 meses, se procederá a la cancelación del servicio y, en su caso, a la aplicación de las penas convencionales previstas en el contrato respectivo.

En caso de no recibir respuesta o se continúe la falta de pago de las facturas con adeudo, después de 15 días del plazo de vencimiento, se enviará una carta de cobranza.

#### **5. RECIBO Y ACREDITACIÓN DE PAGO**

El cliente tendrá que colocar en concepto de pago el número de factura incluida la serie y enviar el comprobante de pago a los correos [facturación@servipro.com.mx](mailto:facturación@servipro.com.mx) y [cuentasporcobrar@servipro.com.mx](mailto:cuentasporcobrar@servipro.com.mx)

Los pagos no identificados, serán enviados al área de crédito y cobranza para su identificación, pero puede demorar de 48 a 72 horas para su acreditación.

