

**PROCEDIMIENTOS Y PLAZOS PARA RESOLUCIÓN DE IMPUGNACIÓN DE FACTURAS
(GASOLINAS – DIÉSEL - TURBOSINA – GASAVIÓN - COMBUSTÓLEO)**

El adquirente que requiera impugnar alguna factura deberá solicitarlo por escrito al Vendedor, conforme a lo siguiente:

El plazo para impugnar una factura será de doce meses contados a partir de la fecha de la factura. Al término de dicho plazo se perderá el derecho de impugnación.

El Adquirente deberá presentar su reclamación, en términos de lo dispuesto en la Cláusula de Avisos y Comunicaciones, así como, en lo previsto en la Cláusula Quejas y Reclamaciones del contrato de VPM, ya sea mediante un escrito libre, correo electrónico o a través del Portal Comercial para iniciar el trámite.

El Adquirente que desee impugnar una factura:

- A)** Deberá presentar al Vendedor, la reclamación en la que se señalen los hechos y mediante el cual, el Adquirente fundamente su impugnación, debiendo acompañar su queja con la copia de los documentos que tengan relación con acto que se impugna.
- B)** El Adquirente liquidará totalmente el importe de la factura, conforme a los términos y condiciones del esquema de pago de que se trate, y posteriormente podrá impugnar su contenido. En caso de que la impugnación resulte procedente, el Vendedor devolverá el monto pagado en exceso por el Adquirente, más los intereses financieros que se hayan generado desde la fecha de la impugnación de la factura y hasta la fecha de resolución respectiva, a través de la emisión de una nota de crédito.
- C)** El Vendedor atenderá las impugnaciones con la mayor diligencia y deberá atender las mismas dentro del plazo previsto en la Cláusula Quejas y Reclamaciones del contrato de VPM. No obstante, cuando por causas debidamente justificadas ante el Adquirente resulte imposible que el Vendedor resuelva dentro de dicho plazo, éste deberá notificar al Adquirente, dentro del plazo que tenga para resolver, cuál ha sido la atención proporcionada, la forma y el plazo adicional que requiere para resolver la impugnación, debiendo exponer, en todo caso, las razones que motivaron la solicitud de la ampliación del plazo para su resolución;

No obstante, en caso de resultar necesaria la intervención de algún Permisionario involucrado en la entrega del producto petrolífero de que se trate, para resolver la impugnación, las partes podrán considerar establecer un nuevo plazo al estipulado en el Contrato de VPM, para efectos de determinar el tiempo de respuesta de la impugnación. Las partes considerarán lo estipulado en las condiciones de servicio de dicho permisionario para efectos de determinar el tiempo de respuesta de la impugnación.

En caso de surgir una controversia sobre la procedencia o improcedencia de la impugnación, las partes podrán acordar la intervención de un perito en un plazo que no exceda de 7 (siete) días

**PROCEDIMIENTOS Y PLAZOS PARA RESOLUCIÓN DE IMPUGNACIÓN DE FACTURAS
(GASOLINAS – DIÉSEL - TURBOSINA – GASAVIÓN - COMBUSTÓLEO)**

hábiles, contado a partir de la notificación del Vendedor al Adquirente, para resolver la controversia por medio de peritaje. El dictamen de peritaje será inapelable y obligatorio para las partes.

Los honorarios del perito serán pagados por la parte a quien no favorezca el dictamen, según disposición expresa del perito, o bien, en caso de que éste no señale expresamente a quién favorece el dictamen, el pago de los honorarios será dividido entre ambas partes en la misma proporción en la que el dictamen no les hubiera resultado favorable.

D) Una vez que el Vendedor haya notificado al Adquirente la procedencia de la impugnación, dispondrá de un plazo de 7 (siete) días hábiles adicionales para expedir la nueva factura o, en su caso, la nota de débito correspondiente, incluyendo en su caso, los intereses financieros.

Para efectos de lo señalado en el inciso a anterior, el Adquirente deberá señalar en su comunicado, el motivo de su reclamación con el objeto de conocer la causa de su queja o impugnación de la factura, a fin de revisar el proceso de facturación respectivo contra la entrega del producto y demás términos y condiciones previstos y aplicables conforme a lo establecido en el contrato de VPM. El escrito del Adquirente deberá contener, cuando menos, los siguientes datos:

- Identificación de la persona que reclama.
- Identificación de la empresa a la que dirige la reclamación.
- Identificación del producto o servicio objeto de la reclamación, es decir, la factura o producto
- Petrolífero.
- Explicación breve de los hechos o relación de hechos.
- Documentos que acompañan a la reclamación.
- Indicar lo que se solicita con precisión, ya sea la rectificación de la factura, la devolución del importe,
- u otro.