ECOM EXPERTS

Devoluciones, cambios y anulaciones

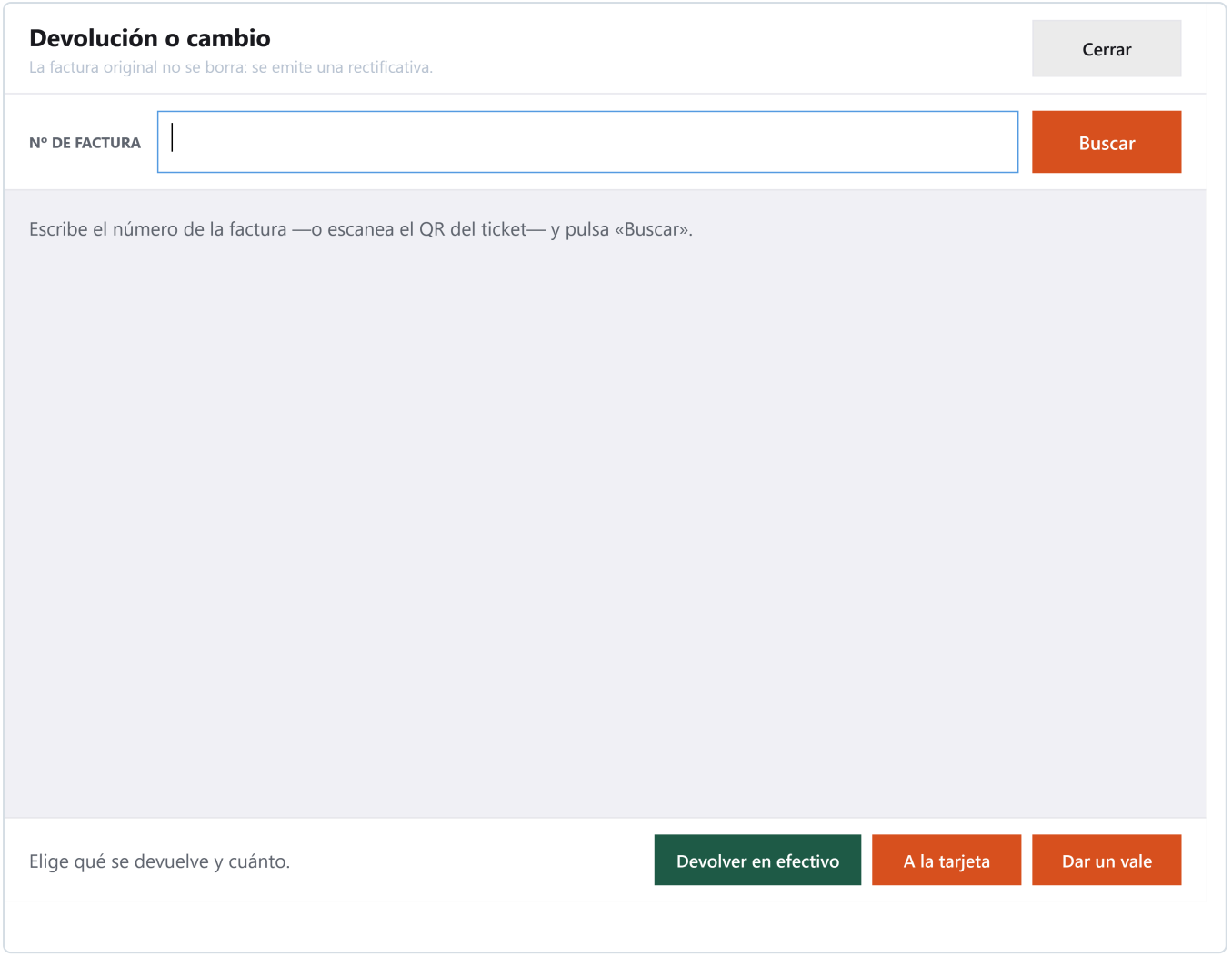
Cómo se devuelve, qué es una rectificativa y por qué una factura no se borra

Versión 1.0.0 · septiembre de 2026

EcomTPV es un Sistema Informático de Facturación conforme al Real Decreto 1007/2023 y a la Orden HAC/1177/2024.

Devoluciones, cambios y anulaciones

Botón `Devolver` de la barra de arriba. Hace falta el permiso «Devolver», que de fábrica tienen el encargado y el administrador.



Se busca la factura y se marca qué se devuelve.

1. Escribe el **número de la factura** —está en el ticket, debajo del QR— y pulsa `Buscar`.
2. Marca **cuántas unidades** se devuelven de cada línea, con `−`, `+` o `Todo`.
3. Elige cómo se le devuelve el dinero: **en efectivo**, **a la tarjeta** o **con un vale**.
4. Escribe el **motivo**. Es obligatorio.

> **LA FACTURA ORIGINAL NO SE BORRA**
>
> Se emite una **factura rectificativa** en su serie propia, con los importes en negativo. Lo exige el reglamento: los registros son inalterables, y las rectificativas van «en todo caso» en una serie específica.
>
> Un TPV que «anule» una venta borrándola no es un sistema conforme, por muy cómodo que resulte.

EL TIPO DE RECTIFICATIVA LO DECIDE EL PROGRAMA

Sobre un **ticket** sale una **R5**, sin cliente, que es la rectificativa de una factura simplificada. Sobre una **factura con NIF** —una venta con cliente, un pedido de empresa de la tienda, o la factura completa que sustituyó a un ticket— sale una **R1**, con el mismo cliente de la factura, que se lee de su registro y no se vuelve a pedir.

Importa porque el cliente que se dedujo el IVA de su factura tiene que aparecer en la que se lo quita.

NO SE PUEDE DEVOLVER DOS VECES LO MISMO

De cada línea se ve lo que ya se devolvió y cuánto queda. Si alguien presenta el mismo ticket dos veces, la segunda no pasa — y esa es exactamente la razón de que esté ahí.

Un cambio

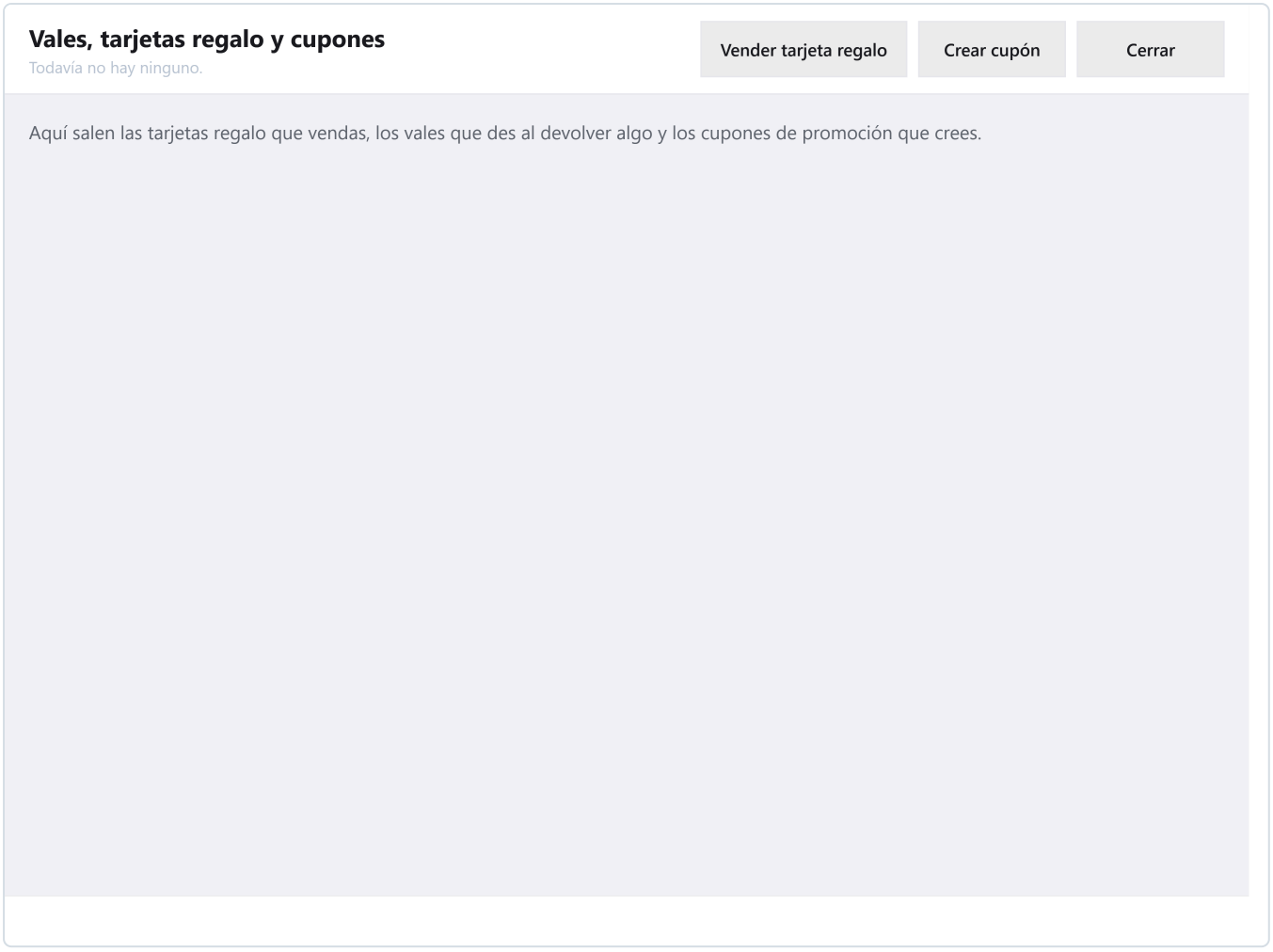
Un cambio son dos cosas seguidas: se devuelve lo que trae y se le vende lo que se lleva. Se hace la devolución **con un vale** y después se cobra la venta nueva usando ese vale. Así queda todo documentado y el dinero cuadra en el arqueo.

Por qué el motivo es obligatorio

Porque sin él el histórico no sirve para nada: no se puede saber si se devuelve por defectuoso, por talla, o porque la misma persona lo hace todos los días.

Vales, tarjetas regalo y cupones

Botón `Vales`.



Todo lo emitido, con su saldo y su estado.

> **LOS TRES SON PAPELES CON UN CÓDIGO, PERO NO SON LO MISMO**
>
> **Tarjeta regalo**: el cliente pagó por ella. Es dinero que ya entró en la caja.
> **Vale**: nace de una devolución. Es una deuda de la tienda con el cliente.
> **Cupón**: es una promoción. No vale dinero: rebaja el precio.
>
> La diferencia importa en lo fiscal. Vender una tarjeta regalo **no es vender mercancía**: es cobrar por adelantado, y la venta se declara cuando se gasta. Un cupón, en cambio, baja la base imponible de la venta en la que se usa.

Usarlos al cobrar

Con el ticket empezado se pulsa `Vale o cupón` y se teclea el código. El programa sabe qué es cada uno:

- Un **cupón** rebaja las líneas y baja el total.
- Un **vale o tarjeta regalo** paga: al pulsar COBRAR solo se pide el resto.

> **UN VALE NUNCA PAGA MÁS QUE LA COMPRA**
>
> Un vale de 50 € en una compra de 20 € paga 20, y los 30 se quedan en el vale. Devolver la diferencia en metálico convertiría cualquier tarjeta regalo en dinero.

Los códigos

Llevan un prefijo que dice qué son —`TR` tarjeta regalo, `VD` vale de devolución, `CP` cupón— y diez caracteres. **No llevan I, L, O, 0 ni 1**: un vale se lee por teléfono, y «cero» y «o» son la misma cosa cuando se dictan.

Entregárselo al cliente

En cuanto se emite un vale o una tarjeta regalo —y en la lista, con `Entregar`— sale esta pantalla:



Los tres canales reparten el mismo PDF.

Imprimir

> Saca un A5 por la impresora de folios, con el importe, el código en grande, un **QR de 40 mm** y las condiciones escritas: si es de un solo uso, la compra mínima, la caducidad y que no es canjeable por dinero.

WhatsApp

> Manda el **PDF**, no un mensaje con el código suelto.

Correo

> Lo mismo, con el PDF adjunto.

Dentro del QR va el **código tal cual**, no una dirección de internet. Así el lector del mostrador lo mete en el buscador exactamente igual que si se hubiera tecleado: no hace falta conexión, ni una web que pueda caerse. Y como el buscador reconoce los códigos de vale, escanearlo desde la pantalla de venta aplica el descuento directamente.

Las condiciones van **en el papel** y no solo en la pantalla del TPV. Un vale de un solo uso que no lo diga es una discusión en el mostrador con el cliente delante, y la razón la tiene el cliente: nadie le avisó.

Si se pierde o lo roban

`Anular`. No se borra: se queda en la lista, apagado y con su historial, para poder explicar qué pasó.

> **EL SALDO PENDIENTE ES DINERO QUE DEBES**
>
> Arriba sale la suma de lo que queda por gastar en todos los vales vivos. Es la cifra que nadie mira hasta que hace las cuentas del año y descubre que tiene tres mil euros en tarjetas regalo sin gastar.

Cobrar después: enlace de pago

El cliente se lleva la mercancía y paga desde su móvil, o encarga algo y lo paga antes de venir a recogerlo. Con el ticket hecho se pulsa `Cobrar después`, se escribe su **correo o su teléfono**, y se le manda un enlace de pago de Redsys.

LA VENTA NO SE FACTURA AL MANDAR EL ENLACE

Se factura sola cuando Redsys confirma el cobro. Emitir la factura antes sería declarar ante la AEAT ventas que a lo mejor nadie paga, y luego rectificarlas una a una — y la rectificativa también se declara.

Es la misma regla que se sigue con los pedidos de la tienda: no se factura lo que no consta pagado.

LOS DATOS DE LA TARJETA NO PASAN POR LA TIENDA

La página del enlace solo enseña lo que se va a pagar y manda al cliente a la pasarela de Redsys. La tarjeta la pide Redsys en su propio dominio: ni la tienda ni la caja la ven ni la guardan.

SI REDSYS ESTÁ EN PRUEBAS, EL AVISO LO DICE

En el entorno de pruebas **no se cobra dinero de verdad**. El programa lo advierte en el mismo mensaje que confirma el envío, con un aviso naranja. Entregar la mercancía creyendo que te han pagado, cuando estabas en pruebas, es el peor final posible de esta función.

De dónde salen las claves de Redsys

De fábrica, **del módulo oficial de Redsys si está instalado**: son las que el comercio ya tiene probadas y funcionando. Copiarlas a mano cuando ya existen es la forma más rápida de acabar con dos configuraciones distintas y una de las dos mal.

Si no está, se ponen a mano en el módulo, pestaña `Pagos`: código de comercio, terminal, clave secreta y entorno.