Facturas y pedidos: lo que se suele preguntar

Preguntas de comerciantes sobre cómo se relacionan los tickets, las facturas y los pedidos de la tienda en línea. Cada respuesta dice lo que EcomTPV hace, dónde está el botón y, cuando algo no lo hace, lo dice también.

¿Se puede convertir una factura simplificada (ticket) en una factura completa u ordinaria?

Sí. En **Tickets anteriores**, se busca el ticket y se pulsa **«Factura completa…»**. Se ponen el nombre o razón social y el NIF del cliente —se pueden editar los que viniesen—, y sale la factura completa a su nombre, lista para imprimir o mandar por correo o WhatsApp. Por dentro es una **factura F3, «emitida en sustitución de facturas simplificadas»** (art. 15 del RD 1619/2012), con su número, su huella y su QR, que dice a qué ticket sustituye. **¿Y el proceso de «hacer la rectificativa de la simplificada y generar una copia en ordinaria, pudiendo editar los datos de facturación»?** Es exactamente lo que resuelve este botón, pero de la forma que prevé la ley: la F3 **ya es** la factura ordinaria a nombre del cliente, con los datos de facturación que se pongan en ese momento (se pueden editar), y **sustituye** al ticket sin necesidad de rectificarlo. Hacer una rectificativa R5 del ticket y una factura nueva también dejaría la venta declarada una sola vez, pero son dos registros en vez de uno y mueven la caja; con la F3 es un solo paso y automático.

- **No hace falta rectificar ni anular el ticket.** El art. 15.6 dice que el canje no es una rectificativa. La venta queda declarada una sola vez: la AEAT no cuenta la cuota de la F3 porque ya la contó en el ticket.
- **No se devuelve nada ni se vuelve a cobrar.** La F3 no mueve la caja, ni las existencias, ni los puntos, y no entra en los informes ni en la exportación a la gestoría (si entrara, la venta contaría dos veces).
- **Se puede pedir durante cuatro años.**
- **No se puede** canjear un ticket con devoluciones (la factura tendría que ser de lo que queda, con otros importes: se hace con una venta nueva), uno anulado, ni dos veces el mismo. Si ya se canjeó, el botón pasa a ser «Factura TPV1-…» y abre esa para volver a mandarla.
- Si después el cliente devuelve algo, la rectificativa va contra la factura completa, con

su nombre y su NIF.

Lo mejor sigue siendo pedirla al cobrar, con «Factura con NIF»: si el cliente ya está dado de alta con NIF, sale marcada sola.

¿Hay un validador de datos para las facturas completas? ¿Puedo revisar a mano las que tienen datos incorrectos?

Sí.

En el mostrador, al pedir factura completa, el programa comprueba la **letra de control del NIF, NIE o CIF**. Si no cuadra —una cifra cambiada, la letra que no es—, la ficha no se deja aceptar y dice qué letra tendría que ser. Además exige el nombre o razón social, el país en ISO de dos letras para un cliente extranjero, y el NIF-IVA con el prefijo de su país en una entrega intracomunitaria.

En los pedidos de la tienda en línea, los que traen datos dudosos **se apartan antes de facturarlos. Salen arriba del todo en** Pedidos**, en un recuadro rojo, con el motivo:

- un NIF que no cuadra;
- una empresa sin NIF (saldría un ticket, sin la empresa dentro);
- una exportación o entrega intracomunitaria sin nada con qué identificar al cliente;
- un NIF-IVA que no tiene forma de NIF-IVA.

Con **«Revisar datos…»** se elige qué hacer: **corregir el nombre y el NIF**, **hacerle ticket **sin NIF, o** darlo por bueno** y facturarlo con lo que trae. Se factura en el acto y queda apuntado quién lo decidió. Se puede apagar en Ajustes → Tienda online.

Y si la AEAT rechaza un registro (o lo acepta con errores, por ejemplo un NIF que no está en el censo), en el **libro de registros** sale en rojo con lo que dijo la Agencia. Con **«Corregir y volver a enviar…»** se corrige el cliente y se manda la misma factura como **subsanación**: mismo número, misma fecha, mismos importes. El registro rechazado se queda en el libro marcado como subsanado y deja de reenviarse.

Lo que no puede comprobar el programa es que un NIF **exista** en el censo: eso solo lo sabe la AEAT. Y si una factura ya aceptada salió a nombre de otra persona con un NIF válido, EcomTPV todavía no tiene un botón para rectificar solo el cliente: se hace devolviendo la venta y volviendo a venderla a nombre correcto.

¿Qué pasa si se edita en PrestaShop un pedido que ya estaba importado en el TPV?

Depende de **si ya está facturado**.

Si todavía no está facturado (no ha llegado al estado de pedido que factura, o está en la cola esperando): el TPV lee el pedido **en el momento de facturarlo**. Lo que se haya cambiado antes —productos, precios, portes, el NIF del cliente— sale en la factura tal y como esté en ese momento.

Si ya está facturado: el TPV **no lo vuelve a leer**, y la factura **no cambia**. Es lo correcto: una factura emitida y declarada no se puede modificar. El PDF que ve el cliente en su cuenta es el que se guardó al emitirla.

Pero **se avisa**, con el conector 1.1.0 (PrestaShop y WooCommerce):

- En la **ficha del pedido** de la tienda sale un aviso antes de tocarlo: «Facturado por EcomTPV como TPV1-…; si cambias productos o precios, o haces un reembolso, la factura NO cambia».
- Si se toca, en **Pedidos** de la caja sale en rojo **«EDITADO DESPUÉS DE FACTURAR»**, con qué se tocó (productos o precios, reembolso, forma de pago, descuentos) y cuándo.

Qué hacer según lo que se haya cambiado:

- **Añadir o quitar productos, o cambiar un precio**: si baja, una **devolución** en el TPV (una rectificativa); si sube, una **venta nueva** por la diferencia.
- **Un reembolso hecho en la tienda** no es una rectificativa: la de verdad se hace en el TPV.
- **Cambiar la forma de pago**: no afecta a la factura. El registro de VERI*FACTU no lleva la forma de pago.
- **Cancelar el pedido**: desde la caja no se deja cancelar un pedido facturado, porque eso es una rectificativa, no un cambio de estado.

¿El pedido puede ser diferente de la factura? ¿La relación es 1 a 1 o 1 a n?

Un pedido de la tienda en línea es UNA factura (1 a 1). El módulo impide que un mismo

pedido reciba un segundo número de factura, aunque se reintente.

A partir de ahí:

- **Una factura puede tener varias rectificativas** (1 a n): una por cada devolución parcial.
- **Un ticket puede tener una factura completa que lo sustituye** (la F3): siguen siendo una sola venta.
- **Una venta del mostrador con artículos de varias tiendas** se reparte en **un pedido por tienda**: una factura, varios pedidos.
- **Varios albaranes de un mismo cliente se pueden juntar en una sola factura** (n a 1). Albaranes de clientes distintos no se juntan.
- **Un encargo con señal** son **dos facturas**: la de la señal cuando se cobra, y la del resto al entregar, que resta la base ya facturada.

El pedido y la factura solo dejan de coincidir si el pedido se edita en la tienda **después** de facturarse, y entonces la caja lo enseña en rojo. La diferencia se corrige con una rectificativa o una venta nueva, nunca tocando la factura.