

# Devoluciones y reembolsos

La aplicación *Ventas* de Odoo le proporciona dos maneras distintas de procesar las devoluciones. El método a utilizar depende de si ya emitió o no una factura.

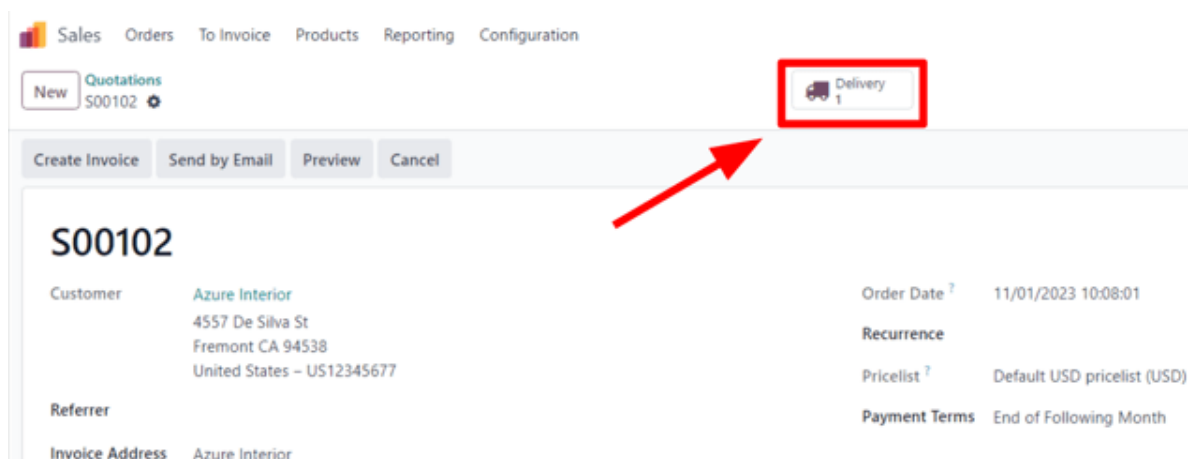
## Antes de facturar

Las devoluciones se completan mediante *traslados revertidos* cuando un cliente decide devolver un producto **antes** de que envíe la factura o la valide.

### Nota

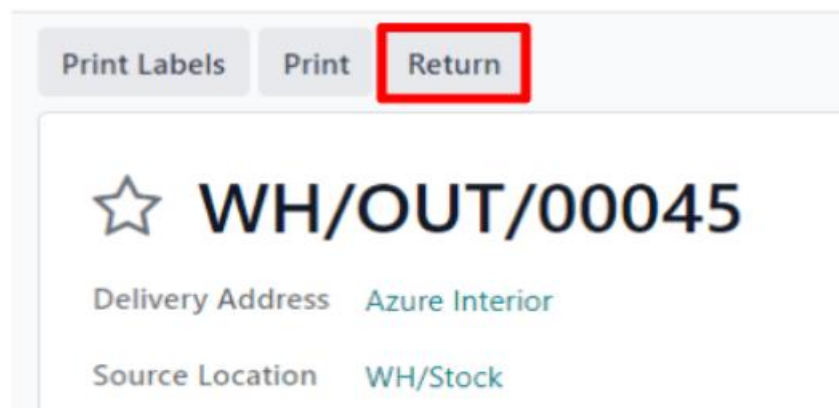
Para usar los *traslados revertidos* también **debe** tener instalada la aplicación *Inventario*.

Para iniciar una devolución antes del proceso de facturación, vaya a la aplicación *Ventas*, seleccione la orden de venta correspondiente y haga clic en el botón inteligente **Entrega** para abrir la orden de entrega vinculada.



The screenshot shows the Odoo Sales interface for a quotation S00102. The top navigation bar includes 'Sales', 'Orders', 'To Invoice', 'Products', 'Reporting', and 'Configuration'. Below the navigation bar, there are buttons for 'New', 'Quotations', and 'S00102'. A red box highlights the 'Delivery' button, and a red arrow points to it. Below the buttons, there are buttons for 'Create Invoice', 'Send by Email', 'Preview', and 'Cancel'. The main content area displays the quotation details for S00102, including customer information (Azure Interior), order date (11/01/2023 10:08:01), recurrence, pricelist (Default USD pricelist (USD)), and payment terms (End of Following Month).

Una vez que se encuentre en la orden de entrega validada, haga clic en **Devolver**.



The screenshot shows the Odoo delivery order interface. At the top, there are buttons for 'Print Labels', 'Print', and 'Return'. The 'Return' button is highlighted with a red box. Below the buttons, there is a star icon and the text 'WH/OUT/00045'. Below that, there are labels for 'Delivery Address' (Azure Interior) and 'Source Location' (WH/Stock).

Operations	Additional Info	Note
<b>Product</b>		
[FURN_6666] Acoustic Bloc Screens		

Esta acción abre la ventana emergente **Revertir traslado**.

De forma predeterminada, la **cantidad** coincide con las cantidades validadas en la orden de entrega. Actualice las cantidades en caso de que sea necesario. Haga clic en el icono 🗑️ (**papelera**) que se ubica junto a la línea de un artículo para eliminarlo de la devolución.

**Reverse Transfer**
✕

---

Product	Quantity	Unit of Measure	
[FURN_6666] Acoustic Bloc Screens	5.00	Units	🗑️

**Return Location** WH/Stock

---

Return
Cancel

A continuación, haga clic en **Devolver** para confirmar la devolución. Esto genera una nueva operación de almacén para los productos devueltos entrantes.

Validate Set Draft Set quantities Print Print Labels Cancel
Draft Waiting Ready Done

☆ WH/IN/00027

Receive From Azure Interior      Scheduled Date <sup>?</sup> 11/01/2023 10:12:00  
 Destination Location WH/Stock      Source Document <sup>?</sup> Return of WH/OUT/00045

Operations Additional Info Note

Product	Demand	Done	Unit
[FURN_6666] Acoustic Bloc Screens	5.00	0.00	Units

[Add a line](#)

Una vez recibida la devolución, el equipo de almacén valida la operación de almacén con el botón **Validar**. Luego, en la orden de venta original, la cantidad **entregada** se actualiza para incluir la diferencia entre las cantidades validadas al inicio y las cantidades devueltas.

Create Invoice Send by Email Preview Cancel
Quotation Quotation Sent Sales Order

S00102

Customer Azure Interior      Order Date <sup>?</sup> 11/01/2023 10:08:01  
 4557 De Silva St      Recurrence  
 Fremont CA 94538      Pricelist <sup>?</sup> Default USD pricelist (USD)  
 United States - US12345677      Payment Terms End of Following Month

Referrer  
 Invoice Address Azure Interior  
 Delivery Address Azure Interior

Order Lines Other Info Notes

Product	Image Test	Description	Quantity	Delivered	Invoiced	UoM	Unit Price	Taxes	Disc. %	Tax excl.
[FURN_6666] Acoustic Bloc Screens		[FURN_6666] Acoustic Bloc Screens	20.00	15.00	0.00	Units	295	15%	0.00	\$ 5,900.00

[Add a product](#) [Add a section](#) [Add a note](#)

Al crear una factura, el cliente recibe una factura **solo** por los productos que se quedó, si los hay.

## Después de facturar

A veces los clientes devuelven un artículo después de recibirlo o de pagar su factura. En estos casos, no es suficiente realizar una devolución solo con *traslados revertidos*, pues las facturas validadas o enviadas no se pueden modificar.

Sin embargo, puede usar la función *Revertir traslado* junto con *notas de crédito* para completar la devolución del cliente.

Para iniciar una devolución después de haber facturado, vaya a la orden de venta correspondiente en la aplicación **Ventas**.

Los detalles del pago aparecerán en el chatter en caso de que haya un pago registrado en la orden de venta y la factura tiene una cinta de color verde con el texto «**En proceso de pago**». Puede acceder a la factura con el botón inteligente **Facturas**.

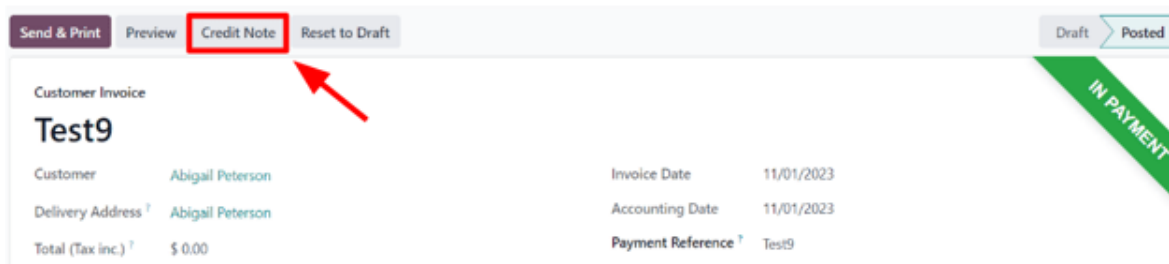


Desde la orden de venta, haga clic en el botón inteligente **Entrega** para visualizar la orden de entrega validada y después haga clic en **Devolver** para abrir la ventana emergente **Revertir traslado**.

A continuación, edite el **producto** o la **cantidad**, según sea necesario, para la devolución y haga clic en **Devolver**. Esto genera una nueva operación de almacén para los productos devueltos, el equipo de almacén la validará una vez que reciba la devolución, solo deben hacer clic en **Validar**.

La cantidad **entregada** se actualiza en la orden de venta para mostrar la diferencia entre las cantidades validadas al inicio y las cantidades devueltas.

Para procesar una devolución, vaya a la factura correspondiente (desde la orden de ventas, haga clic en el botón inteligente **Facturas**) y luego haga clic en el botón **Nota de crédito** que se encuentra en la parte superior de la factura validada.



La acción anterior abre un formulario emergente de **Nota de crédito**.

## Credit Note



---

Reason displayed on Credit Note	One of the desks was damaged
Journal ?	Customer Invoices
Reversal date	11/01/2023

---

Reverse

Reverse and Create Invoice

Discard

Primero escriba el **motivo que aparece en la nota de crédito**, elija un **diario** específico para procesar el crédito y seleccione una **fecha de reversión**.

Después de completar la información haga clic en **Revertir** o **Revertir y crear factura**. Si es necesario, también puede editar el borrador.

Por último, **confirme** la nota de crédito.

Cuando haya terminado, en la parte superior de la página aparecerá un recuadro azul con el siguiente mensaje: **Tiene créditos pendientes para este cliente. Puede asignarlos para marcar la factura como pagada.**