

Clientes

- [Crear nuevo cliente \(normal o PVR-segundo canal\)](#)
- [Cómo Modificar un cliente](#)
- [Dar de baja un cliente](#)
- [Funcionalidades de la pantalla de Clientes](#)
- [Listado de clientes](#)
- [Gestión de puntos](#)
- [Gestión de Vales](#)
- [Cuenta de cliente](#)
- [¿Cómo añadir un comentario automático en las facturas de un cliente?](#)

Crear nuevo cliente (normal o PVR-segundo canal)

Crear un cliente permite registrar una persona o empresa en el sistema para poder:

- Emitir facturas ordinarias.
- Realizar ventas a crédito.
- Generar albaranes.
- Gestionar puntos o vales.
- Gestionar clientes de segundo canal (bares, gasolineras, máquinas).

Acceso a Clientes

1. Accede al menú **Control y Gestión**.
2. Selecciona **Clientes**.

Código del cliente

Para iniciar el alta, debes indicar un **código alfanumérico de 3 caracteres**.

1. Escribe el código (ejemplo: iniciales del cliente).
2. Pulsa **Intro** para comprobar que ese código **no existe**.
3. Pulsa **Escape** para continuar con el alta del cliente.

- Se recomienda usar iniciales del cliente. El programa puede añadir números automáticamente para evitar duplicidades.
- Este código identifica al cliente dentro del sistema.

Datos necesarios

Para guardar el cliente, completa los campos principales:

- **Nombre / Razón social** (se imprime en facturas).
- **Domicilio, Población, Provincia, País, Código Postal**.
- **NIF / DNI** (la letra del DNI se calcula automáticamente).
△ *Obligatorio para facturar.*
- **Teléfono 1 / Teléfono 2 / Móvil / Fax** (según se disponga).
- **Cliente habitual**
S/N: indica si el cliente es habitual.
Los no habituales solo aparecen con **F5 Ver Todos** en el buscador.
- **Venta con factura**
S/N: indica si el cliente trabaja con factura ordinaria.

- **Copias de factura / albarán**

Número de copias a imprimir (por defecto 1).

- **Facturar cada**

S Semana / **Q** Quincena / **M** Mes.

- **Tarifa de venta**

Permite asignar una tarifa por defecto (1-4) al cliente.

Clientes PVR - Segundo Canal (bares, gasolineras, máquinas)

Si el cliente es un bar o establecimiento al que se le vende tabaco para reventa, es obligatorio completar los siguientes datos:

- **EOID:** Es el Código de Operador Económico (su identificador legal). Tiene 17 dígitos y siempre empieza por **1E9**.
- **FID:** Es el identificador de su local. **Es obligatorio** si tiene EOID. Para rellenarlo, pulsa las teclas **ALT + F**.
Importante: Si el cliente no dispone de **EOID o FID**, primero deberá registrarse en la **FNMT** para obtener estos códigos.
Una vez obtenidos, deberán introducirse en la ficha del cliente.
- **PVR y Fechas:** Es su número de licencia del Comisionado. **Si no lo pones**, el programa no podrá avisarte si la licencia caduca y te arriesgas a sanciones.
- **Gestión delegada (S/N):** Marca "S" si tú te encargas de gestionarle la trazabilidad, o "N" si lo hace el cliente de forma directa.
- **Tiene recargo equivalencia (S/N):** Indica si se le aplica recargo en las facturas.

Comprobaciones / notas importantes

Para completar correctamente el alta de un cliente (especialmente en el caso de PVR - segundo canal), es necesario disponer de los códigos **FID** y **EOID**.

Estos códigos se obtienen accediendo a la página oficial de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT).

Sin estos datos, no será posible completar correctamente la configuración del cliente para este tipo de operaciones.

Configuración comercial adicional (opcional)

Según la configuración del negocio, el cliente puede tener:

- Tarifa específica.
- Activación de puntos.
- Generación de vales.
- Observaciones internas.

Estos campos no son obligatorios, pero pueden afectar a las ventas.

Guardar el cliente

Una vez completados los datos:

- Pulsa **Insertar** / **Guardar**.

El cliente quedará activo y disponible para su uso en ventas.

Qué ocurre al crear un cliente

- El cliente queda disponible para usarlo en ventas.
- Permite emitir factura ordinaria si se configura para ello.
- Permite trabajar con crédito o albaranes si corresponde (según uso/configuración).

Consideraciones importantes

Para cualquier cliente

- El código no puede estar duplicado.
- El NIF/CIF es obligatorio si se van a emitir facturas.

Para Clientes PVR - Segundo Canal

- Es obligatorio informar EOID y FID.
- Es recomendable informar el número de PVR para controlar su caducidad.
- Es aconsejable completar todos los datos antes de realizar la primera venta.

Cómo Modificar un cliente

Modificar un cliente/bar permite actualizar los datos de una ficha ya existente en el sistema.

Se utiliza cuando es necesario:

- Corregir datos fiscales.
- Cambiar dirección o teléfono.
- Modificar condiciones comerciales.
- Activar o desactivar opciones como recargo, tarifa o habitual.

Acceso al módulo

1. Accede a **Control y Gestión**.
2. Entra en **Fichas de clientes**.
3. Introduce el **código del cliente** o utiliza la búsqueda.

Buscar un cliente

Puedes localizar un cliente/bar mediante:

- Código del cliente.
- Nombre o razón social.
- NIF / DNI.
- Búsqueda con lupa.
- F5 Ver Todos (incluye no habituales).

Una vez localizado, la ficha se mostrará en pantalla para su edición.

Modificar los datos

Sítuate en el campo que desees modificar y realiza el cambio correspondiente.

Ejemplos habituales:

- Nombre o razón social.
- Dirección o localidad.
- Teléfono o email.
- Recargo de equivalencia (S/N).
- Tarifa asignada.
- Cliente habitual (S/N).
- Número de copias de factura.
- Gestión delegada.
- Datos de segundo canal (EOID, FID, PVR).

Guardar los cambios

Pulsa **Intro** hasta el final o haz clic en **Insertar / Guardar**.

Los cambios se aplican de inmediato.

Qué ocurre al modificar un cliente/bar

- Las nuevas condiciones se aplican a las ventas futuras.
- No modifica ventas ya realizadas.
- No altera facturas ya emitidas.
- No recalcula deudas anteriores automáticamente.

Cambios que requieren precaución

Cambio de NIF / CIF

- Afecta a futuras facturas.
- No modifica facturas ya emitidas.

Cambio de recargo de equivalencia

- Afecta a facturación futura.
- No modifica facturación anterior.

Cambio de tarifa

- Se aplicará en próximas ventas.
- No cambia precios de ventas anteriores.

Cambio de datos segundo canal

- Puede afectar a ventas con trazabilidad.
- Deben revisarse antes de realizar nuevas ventas a PVR.

Qué no se puede hacer

- No se pueden modificar datos de una venta ya cerrada desde la ficha del cliente.
- No se pueden alterar facturas ya emitidas.
- No se pueden eliminar movimientos de cuenta desde esta pantalla.
- No se puede cambiar el código del cliente si ya tiene movimientos (si aplica según configuración).

Información importante

- Es recomendable revisar los datos fiscales antes de emitir una factura.
- Cualquier error en datos fiscales debe corregirse antes de realizar nuevas ventas.

Preguntas habituales

¿Cómo puedo corregir el código de cliente/bar o código FID?

Para corregir el código de cliente/bar o el código FID, debes modificar la ficha del cliente.

Pasos:

1. Accede a **Control y Gestión** → **Fichas de clientes**
2. Localiza el cliente:
 - Por código
 - Por nombre
 - O mediante la lupa
3. Accede a la ficha del cliente
4. Modifica el campo correspondiente (código / FID)
5. Guarda los cambios

Importante

Los datos que aparecen en la trazabilidad dependen de la información configurada en la ficha del cliente/bar.

Si el código no es correcto, debe corregirse desde la ficha.

¿Por qué aparece mal el código de cliente en la trazabilidad?

Porque el dato proviene de la ficha del cliente/bar.

Si es incorrecto, debe modificarse desde la ficha del cliente.

Dar de baja un cliente

Dar de baja un cliente permite **desactivar su ficha** en el sistema para que no pueda utilizarse en nuevas ventas.

Dar de baja no elimina el cliente ni borra su historial.

Acceso al módulo

1. Accede a **Control y Gestión**.
2. Entra en **Fichas de clientes**.
3. Localiza el cliente:
 - Introduciendo el **código del cliente** existente.
 - Introduciendo el identificador (opcional)
 - Búsqueda por **Nombre** (completo o parcial).
 - Pulsando sobre la **lupa**, que muestra el listado de todos los clientes

Procedimiento para dar de baja

- Sitúate en la ficha del cliente.
- Pulsa el botón **F5 - Baja**
- Guarda los cambios.

El cliente quedará inactivo.

Qué ocurre al dar de baja

- El cliente no aparecerá en búsquedas normales.
- No podrá utilizarse en nuevas ventas.
- No podrá seleccionarse para facturación.
- Se mantiene su historial:
 - Ventas realizadas.
 - Facturas emitidas.

Condiciones que pueden impedir la baja

Para que el sistema permita la baja del cliente, **deben cumplirse todas estas condiciones**:

- No tener Deudas a su nombre.
- Albaranes pendientes de facturar.
- Facturas pendientes de impresión
- Reservas o suscripciones de prensa activas.
- Ventas preparadas sin finalizar.
- Vales o puntos pendientes de canjear.

Si alguna de estas condiciones se cumple, el sistema te lo indicará con un mensaje de aviso y no permitirá la baja.

Estas situaciones deben regularizarse antes de proceder a la baja.

Reactivar un cliente

Un cliente dado de baja puede volver a activarse en el sistema recuperando su ficha original.

Localízalo mediante el código que tenía anteriormente.

Si no se dispone del código, puedes buscarlo desde listado de clientes filtrando por **habitual = B**.

Una vez conocido el código:

Accede a la pantalla de clientes e introduce el código del cliente.

Modifica el campo **Cliente habitual** a **S**.

Guarda los cambios.

El cliente volverá a estar activo.

Qué no hace dar de baja

- No elimina facturas.
- No elimina ventas.
- No borra movimientos de cuenta.

Información importante

- Antes de dar de baja, revisar que no existan deudas pendientes.
- Es recomendable conservar el historial por motivos fiscales y de control.
- Para clientes de segundo canal, verificar que no existan operaciones pendientes de trazabilidad.

Funcionalidades de la pantalla de Clientes

Este documento describe las principales funciones disponibles en la pantalla de **Fichas de Clientes**, así como las **teclas rápidas** asociadas. Desde esta pantalla es posible buscar clientes, crear nuevos registros y acceder a información clave relacionada con cada cliente.

Búsqueda y selección de clientes

Acceso al buscador de clientes

El buscador de clientes se puede abrir desde distintos puntos del sistema:

- **Desde la pantalla de Fichas de Clientes:**
Sitúate en la casilla de código de cliente y pulsa **INTRO** estando en blanco, o pulsa directamente la lupa.
- **Desde la pantalla de Ventas:**
Pulsa **F6 Cliente** y, a continuación, pulsa **INTRO** en la casilla de cliente o haz clic en la lupa.

Visualización de clientes

Al abrir el buscador:

- Por defecto, se muestran los **clientes habituales**.
- Puedes alternar la visualización utilizando:
 - **F5 Ver Todos:** muestra todos los clientes registrados.
 - **F5 Habituales:** vuelve a mostrar únicamente los clientes habituales.

Esto permite localizar rápidamente clientes frecuentes o realizar búsquedas más amplias.

Alta rápida de clientes

Si el cliente no existe en el sistema, es posible crearlo de forma rápida:

- Desde el buscador (lupa), Pulsa **F3 Alta Rápida**.
- Introduce los **datos mínimos solicitados**.
- Guarda el registro para que el cliente quede disponible inmediatamente para su uso en ventas u otras operaciones.

Funciones disponibles con un cliente seleccionado

Una vez el cliente está cargado en pantalla, se dispone de las siguientes funciones:

- **F4 Hacer foto:** Permite capturar y asociar una fotografía del cliente mediante una webcam.
- **F5 Baja:** Da de baja al cliente seleccionado en el sistema.
- **F7 Listados:** Permite generar listados de clientes según los criterios disponibles.
- **F8 Protección de datos:** Muestra el documento de protección de datos del cliente para su impresión o entrega.
- **F9 Ir a cuenta:** Accede directamente a la pantalla de la **cuenta del cliente**, donde se pueden consultar movimientos, saldos y operaciones asociadas.

Listado de clientes

Esta funcionalidad permite generar distintos tipos de listados de clientes, tanto de sus datos como de sus ventas y facturación, aplicando diferentes criterios de filtrado.

Entre otros usos, permite consultar, filtrar e imprimir facturas de uno o varios clientes en un periodo determinado (por ejemplo, un año completo).

Acceso al listado de clientes, sigue estos pasos:

Desde el menú **Control y Gestión**, accede a **Fichas de clientes y pulsa F7 Listado**.

Tipos de listados disponibles

Este módulo incluye distintos tipos de listados, como los que se detallan a continuación.

Ventas por meses

Tecla: F2 Ventas por Meses

Muestra las ventas de los clientes agrupadas por meses.

Permite seleccionar el año que se desea consultar.

Ventas por facturas

Tecla: F3 Ventas por Facturas

Siempre que se necesite obtener varias facturas o un resumen de facturación, se debe utilizar este listado.

Si no se conoce el cliente o se necesita trabajar con varios clientes, se debe utilizar este listado.

La Cuenta de cliente se utiliza únicamente cuando se necesita consultar o reenviar una factura individual de un cliente concreto.

Este listado es la forma recomendada para consultar, imprimir u obtener facturas ya emitidas...

Se puede utilizar, por ejemplo, para:

- revisar la facturación de un cliente
- obtener un resumen de facturación
- localizar facturas emitidas en un periodo concreto

Filtros disponibles

Al generar el listado se pueden aplicar los siguientes filtros:

Cliente: Permite consultar las facturas de un cliente concreto o de todos los clientes.

Detalle (S/N)

- **S** → muestra todas las facturas individualmente.
- **N** → muestra el total de facturación.

Rango de Fechas: Permite limitar el listado a un periodo determinado (por ejemplo, un año).

Empresa

Terminal

Familia

Subfamilia

Información mostrada en el listado

El listado puede mostrar, entre otros datos:

- número de factura
- fecha de emisión
- importe de la factura
- referencia de la venta.

Acciones disponibles sobre el listado

Una vez generado el listado es posible:

- consultar todas las facturas de uno o varios clientes en el periodo seleccionado
- imprimir una factura concreta pulsando **F1 imprimir fac/ticket**
- imprimir todas las facturas del listado pulsando **Alt+F1 imprimir todo**
- generar las facturas en formato PDF pulsando **Alt+F1 imprimir todo** y seleccionando PDF.
- obtener los documentos (por ejemplo en PDF) para su envío por correo electrónico a clientes o gestoría.
- exportar el listado a Excel para obtener un resumen de facturación pulsando **F7 Listado**.
- **Enviar facturas por correo electrónico**

Para enviar por correo todas las facturas de un periodo (por ejemplo, un mes):

1. Genera el listado utilizando:
 - Tipo: **Ventas por facturas (F3)**
 - Rango de fechas (por ejemplo, mes de febrero)
2. Una vez obtenido el listado:

- Pulsa **Alt+F1 - Imprimir todo**
 - Selecciona la opción **PDF**
3. El sistema generará un archivo con todas las facturas del listado.
 4. Este archivo puede enviarse por correo electrónico desde tu gestor de correo habitual.

Preguntas relacionadas

- ¿Cómo obtener **todas las facturas de un cliente**?
- ¿Cómo **imprimir todas las facturas de un cliente**?
- ¿Cómo **exportar las facturas de un cliente a Excel**?
- ¿Cómo generar un **resumen de facturación para la gestoría**?
- ¿Cómo ver **las facturas de un cliente del año pasado**?
- ¿Cómo obtener las facturas de varios clientes en PDF?
- ¿Cómo enviar las facturas de un mes a la gestoría?
- **¿Cómo puedo obtener y enviar por correo todas las facturas de un mes?**

Respuesta:

Puedes hacerlo desde el listado de clientes, en la opción Ventas por facturas (F3), filtrando por fechas. Después, genera el PDF con Alt+F1 - Imprimir todo y envíalo por correo electrónico.

Selección de clientes

Tecla: F4 Selección Clientes

Permite seleccionar clientes según múltiples criterios, como:

- Compras realizadas
- Deudas pendientes
- Fecha de alta
- Fecha de nacimiento
- Compra de un artículo específico
- Clientes habituales
- Tipo de facturación

Para incluir **todos los clientes**, utiliza un asterisco (*) en los campos correspondientes.

Información mostrada en el listado

- Fecha de la última compra
- Total de compras realizadas
- Deudas pendientes
- Puntos acumulados

Al final de la tabla se muestran los **totales generales** de la selección.

Ejecutar el listado

Una vez definidos los criterios de búsqueda:

- Pulsa **F6 Ejecuta Búsqueda** para generar el listado o intro.

Opciones sobre el listado generado

Una vez mostrados los resultados, se dispone de las siguientes funciones:

- **F8 Enviar SMS**

Permite enviar mensajes SMS a los clientes incluidos en el listado.

(Requiere tener activado el módulo de mensajes SMS).

- **F9 Ordena**

Reorganiza la lista según la columna en la que esté situado el cursor.

- **F11 Columna 1ª / Bloq. Despl.**

Permite mover o fijar una columna a la izquierda de la tabla para facilitar la visualización.

- **F7 - Imprimir.**

1. Selecciona los campos que desees incluir en el listado, como descripción, pvp, beneficio...
2. En el **tipo de impresión**, selecciona una opción:
 - **I** → imprimir en impresora de listados
 - **A** → guardar como archivo Excel o TXT
 - **P** → guardar como PDF
3. Pulsa nuevamente **F7 - Imprimir** para finalizar el proceso.

Gestión de puntos

El sistema de puntos es una funcionalidad de fidelización que permite:

- Acumular puntos en las ventas realizadas a clientes.
- Canjear esos puntos como forma de pago en futuras compras.

Los puntos se asignan automáticamente según la configuración establecida.

Activación del sistema de puntos

Para que el sistema funcione correctamente, deben configurarse los siguientes parámetros en:

Control y Gestión → Parámetros y configuración → Parámetros Globales

- **Opción 15 - Aplicar Sistema de Puntos en Ventas a Clientes**
Debe estar en “S” para activar el sistema.
- **Opción 16 - Importe o fracción de venta para dar 1 punto**
Define el importe necesario para generar un punto.
Ejemplo: 10 → 1 punto por cada 10 € de compra.
- **Opción 17 - Valor de canje de 1 punto en euros**
Define cuánto vale cada punto al canjearlo.
Ejemplo: 0,10 → cada punto equivale a 0,10 €.
- **Opción 18 - Asignar puntos en ventas con albaranes (opcional)**
Si está en “S”, los puntos se asignarán cuando se facture el albarán.

Configuración de artículos que generan puntos

No todos los artículos generan puntos.

Para que un artículo genere puntos:

1. Accede a **Familias y F. de pago**.
2. Entra en la pestaña **Subfamilias**.
3. Marca la opción **Sistema de Puntos = “S”** en las subfamilias correspondientes.

Solo los artículos pertenecientes a subfamilias activadas generarán puntos.

Funcionamiento en la venta

Requisito obligatorio

Los puntos solo se generan en ventas con cliente seleccionado.

Si la venta no tiene cliente, no se asignan puntos.

Asignación de puntos

Cuando se realiza una venta:

- El sistema calcula automáticamente los puntos.
- Se muestran en la pantalla de venta.
- Se imprimen en el ticket.
- Se acumulan en la ficha del cliente.

Canje de puntos

Los puntos pueden utilizarse como forma de pago al finalizar una venta.

Requisitos

- Debe existir la forma de pago “Puntos”.
- El cliente debe tener puntos disponibles.
- La venta debe estar asociada a un cliente.

Funcionamiento del canje

Al seleccionar el pago con puntos:

- El sistema descuenta automáticamente los puntos utilizados.
- Si los puntos no cubren el total de la venta, se solicitará una segunda forma de pago para el importe restante.
- El canje queda registrado en la ficha del cliente.

Consulta de puntos

Desde:

Control y Gestión → Fichas de clientes → Gestión de puntos

Se puede visualizar:

- Clientes que han generado puntos.
- Total acumulado.
- Situación actual de puntos por cliente.

Qué no hace el sistema de puntos

Para evitar errores de uso:

- No genera puntos en ventas sin cliente.
- No asigna puntos si el sistema no está activado en parámetros.
- No genera puntos en artículos cuya subfamilia no esté marcada.

- No convierte automáticamente puntos en dinero si no se seleccionan como forma de pago.
- No genera puntos por pagos a cuenta.

Consideraciones importantes

- La correcta configuración de parámetros y subfamilias es imprescindible.
- Los puntos afectan únicamente al cliente al que se asignan.
- El valor del punto depende exclusivamente de la configuración global.

Gestión de Vales

Un vale es un documento digital que funciona como medio de pago para futuras compras.

Se utiliza principalmente cuando:

- Se anula una venta.
- Se desea compensar un importe sin devolver dinero en efectivo.

El vale permite reutilizar ese importe en otra compra posterior.

Un vale no es un crédito.

No genera deuda al cliente.

Es un importe a favor del cliente.

Activación del sistema de vales

Para que el sistema funcione correctamente, deben configurarse los siguientes parámetros en:

Control y Gestión → Parámetros y configuración → Parámetros Globales

- **Opción 12 - Aplicar Sistema de Vales en canjes como Pago**

Debe estar en "S".

- **Opción 13 - Mostrar los vales disponibles en ventas**

"S" para mostrarlos durante la venta.

"N" para no mostrarlos automáticamente.

- **Opción 14 - Caducidad (en días) de los vales (0 = nunca)**

Define los días de validez.

Si se indica 0, el vale no caduca.

Además:

- Debe existir una **forma de pago específica para Vales**.
- Normalmente viene creada por defecto.
- Si no existe, puede crearse desde **Formas de Pago**.

Generación de un vale

Un vale se genera automáticamente cuando:

- Se anula una venta.
- Al totalizar una venta se selecciona "Vale" como forma de pago.

El vale puede generarse:

- Con cliente seleccionado.
- Sin cliente seleccionado.

No es obligatorio tener cliente para generar un vale.

Uso de un vale en una venta

El vale puede utilizarse como forma de pago en el momento del cobro.

Una vez introducidos los artículos y al proceder al cobro, se debe pulsar el botón **Vale**.

El comportamiento dependerá del valor configurado en el parámetro:

Opción 13 - Mostrar los vales disponibles en ventas

"S": Al pulsar el botón **Vale**, el sistema mostrará una pantalla con los vales disponibles. Desde esta pantalla se pueden visualizar y seleccionar los vales para aplicarlos a la venta.

"N": Al pulsar el botón **Vale**, el sistema mostrará una pantalla de búsqueda. En esta pantalla el vale debe localizarse con los siguientes datos: Refventa, Año del vale, Terminal.

El vale no se muestra automáticamente en este caso.

Comportamiento según el importe del vale

Una vez aplicado el vale en la venta:

- Si el importe del vale es inferior al total de la venta, el sistema solicitará otro vale o una segunda forma de pago para cubrir la diferencia.
- Si el importe del vale es superior al total de la venta, el sistema generará automáticamente un nuevo vale por el importe restante.

Consulta de vales

Desde:

Control y Gestión → Fichas de clientes → Gestión de Vales

Pulsa **F6 - Realizar Consulta**

Se puede filtrar por:

- Cliente
- Rango de fechas
- Fecha de caducidad
- Estado (pendiente o canjeado)

En la parte inferior se muestra el importe total de los vales listados.

Registro y control

- Todas las emisiones y canjes de vales quedan registrados en el sistema.
- Si el vale está vinculado a un cliente, también queda reflejado en su ficha.
- El sistema controla automáticamente la caducidad según la configuración.

Consideraciones importantes

- El uso del vale sustituye la devolución en efectivo.
- El correcto uso evita descuadres de caja.
- Los vales dependen de la correcta configuración de los parámetros globales.

Solución de dudas frecuentes

- **¿Los vales generan deuda al cliente? No.** Un vale no es un crédito (el cliente no te debe dinero). Al revés, es "dinero a favor" del cliente que el estanco le guarda tras una devolución.
- **¿Los vales caducan?** Depende de cómo se haya configurado el parámetro global 14. Pueden caducar a los X días o no caducar nunca.

Cuenta de cliente

La cuenta de cliente permite consultar y gestionar los movimientos económicos de un cliente.

Se utiliza principalmente para:

- Consultar el saldo o deuda del cliente
- Ver pagos realizados
- Revisar facturas y albaranes de forma individual
- Reenviar una factura concreta

Importante:

La cuenta de cliente muestra el detalle de operaciones de un cliente concreto.

No se utiliza para obtener listados o resúmenes de facturación.

Para consultar varias facturas o listados por fechas, debe utilizarse el listado de **Ventas por Facturas (F3)**.

Acceso a la cuenta del cliente

Existen dos formas de acceder:

Desde la ficha del cliente

1. Accede a **Control y Gestión > Fichas de clientes**.
2. Localiza el cliente.
3. Accede a la opción **F9 ir a Cuenta**.

Desde una venta

- Con el cliente seleccionado en ventas
- Pulsa **F9 Cuenta cliente**.

Información del historial de movimientos

La pantalla muestra una tabla con el historial de operaciones del cliente.

Cada línea corresponde a una operación registrada, como:

- ventas
- facturas
- albaranes
- pagos a cuenta

Desde la cuenta de cliente se pueden consultar y reimprimir facturas individuales. Esta opción no permite obtener listados de facturas filtradas por fechas

Campos del historial

- **Fecha:** Fecha en la que se realizó la operación.
- **Ref. Vent/Pag:** Referencia de la venta, albarán o pago a cuenta.
- **Ter:** Número del terminal desde el que se realizó la operación.
- **F. Pago:** Forma de pago utilizada.
- **Vto:** Fecha de vencimiento (en operaciones con pago aplazado).
- **Imp. Venta:** Importe total de la venta (vacío si es un pago o albarán).
- **Imp. Alb.:** Importe del albarán (vacío si no aplica).
- **Fact.:** Indica si el albarán ha sido facturado.
- **Pagado:** Importe pagado (en pagos a cuenta o ventas cobradas).
- **Saldo Vent.:** Saldo acumulado correspondiente a las ventas. (no incluye albaranes).
- **Saldo Alb.:** Saldo acumulado correspondiente a los albaranes pendientes.

Los saldos se **recalculan automáticamente línea a línea**, mostrando el estado real de la deuda del cliente en cada momento.

Interpretación de los saldos

Los importes mostrados en las columnas anteriores se utilizan para calcular automáticamente la deuda del cliente.

Es importante tener en cuenta lo siguiente:

- Las **ventas pagadas en el momento** (efectivo, tarjeta, etc.) no generan deuda pendiente.
- Los **albaranes pendientes de facturar o cobrar** son los que normalmente incrementan el saldo pendiente.
- Los **pagos a cuenta** reducen el saldo total del cliente, pero no modifican las ventas o albaranes ya registrados.

En la parte inferior de la pantalla se muestra el cálculo de la deuda total mediante la siguiente fórmula:

Total deuda = Importe de ventas + Importe de albaranes – Pagos registrados

Este total es el importe pendiente que el cliente debe en ese momento.

Opciones de gestión disponibles

F2 - Pago: Permite registrar un **pago a cuenta** del cliente.

Durante el proceso se debe indicar:

- Forma de pago

- Vendedor
- Importe
- Comentario (opcional)

Al finalizar, se imprime un **ticket del pago**.

F3 - Ticket: Imprime un **resumen en formato ticket** del estado de la cuenta o del último pago realizado.

F5 - Modifica Deuda: Permite modificar o recalcular manualmente la deuda del cliente.

⚠ **Advertencia importante:**

- Debe utilizarse únicamente en casos excepcionales.
- Un uso incorrecto puede provocar **descuadres de caja o de contabilidad**.

F7 - Listado: Imprime el **listado completo de la cuenta del cliente**, mostrando todas las operaciones y saldos.

F9 - Ordena: Permite reorganizar la tabla según la columna donde esté situado el cursor.

F11-Imprimir Fact/Tiquet: Permite **imprimir la factura o el tiquet** de la operación seleccionada.

Desde esta opción se puede:

- imprimir el documento en papel
- generar el documento en **PDF**
- **enviar la factura por correo electrónico**

Esta función se utiliza habitualmente para **reenviar una factura a un cliente o a la gestoría**.

Consideraciones importantes

- Todas las operaciones quedan registradas y son trazables.
- Los pagos a cuenta reducen el saldo pendiente.
- Los albaranes generan deuda.

Qué no se puede hacer desde la cuenta

Desde esta pantalla **no es posible**:

- modificar facturas ya emitidas
- alterar importes de ventas cerradas
- eliminar movimientos históricos

Cuándo utilizar la cuenta de cliente

Utiliza la cuenta de cliente cuando necesites:

- Consultar el detalle de operaciones de un cliente.
- Consultar una factura concreta.
- Comprobar pagos y deudas pendientes.
- reenviar una factura individual.

Preguntas frecuentes

Estas acciones se realizan sobre facturas individuales de un cliente concreto.

¿Por qué el saldo de la cuenta del cliente no coincide?

El saldo se calcula automáticamente a partir de todas las operaciones registradas.

Las causas más habituales suelen ser:

- existencia de **albaranes pendientes**
- **pagos a cuenta** registrados sin asociar a una venta concreta
- ventas realizadas anteriormente que **no estaban pagadas**

La cuenta recalcula el saldo línea a línea para mostrar la deuda real en cada momento.

¿Por qué aparece deuda si el cliente ya pagó una venta?

Si la venta se pagó en el momento (efectivo, tarjeta, etc.), normalmente no generará deuda.

Sin embargo, pueden existir:

- albaranes pendientes de facturar
- ventas anteriores sin pagar
- pagos a cuenta que no cubren toda la deuda.

¿Cómo buscar una factura individual de un cliente?

Puedes localizarla desde la **Cuenta de cliente** revisando el historial de operaciones.

Si necesitas **realizar acciones sobre la venta** (abono, devolución, etc.), deberás hacerlo desde **Ventas Anteriores**.

¿Cómo enviar una factura individual a la gestoría?

1. Accede a **Fichas de clientes**.
2. Pulsa **F9 - Cuenta de cliente**.
3. Localiza la factura en el historial.
4. Pulsa **F11 - Imprimir Fact/Tiquet**.
5. Selecciona la opción de **envío por correo**.

¿Se puede modificar o eliminar un pago registrado?

Intención:

Corregir pagos incorrectos de clientes.

Frases de entrenamiento:

- He puesto un pago incorrecto
- Me he equivocado en un cobro
- Cómo corregir un pago de cliente
- Se puede cambiar un pago
- Cómo anular un pago de cliente
- He cobrado mal a un cliente
- Cómo rectificar un pago
- Puedo modificar un cobro
- He introducido un pago erróneo

Respuesta recomendada:

Los pagos registrados en la cuenta del cliente no se suelen modificar directamente.

Para corregir un pago incorrecto, se recomienda realizar un movimiento negativo o un pago en negativo en la misma cuenta del cliente para compensar el error.

Una vez compensado, se podrá introducir el pago correcto si es necesario.

Cómo puedo comprobar el total del cliente y verificar los pagos realizados?

Para comprobar el total (saldo o deuda) de un cliente y revisar los pagos realizados:

- Accede a **Fichas de clientes**
- Busca el cliente
- Pulsa **F9 - Cuenta de cliente**

En esta pantalla puedes ver:

- El saldo total del cliente
- Los pagos realizados (efectivo, tarjeta u otros)
- Las ventas y albaranes asociados

El saldo mostrado corresponde a la deuda actual del cliente.

¿Cómo añadir un comentario automático en las facturas de un cliente?

Comentarios automáticos en facturas

Permite:

- Incluir un texto fijo que aparecerá automáticamente en todas las facturas de un cliente

Funcionamiento:

Para añadir un comentario automático en las facturas:

1. Accede a la ficha del cliente
2. Localiza el campo **Comentario2**
3. Introduce el texto con el siguiente formato:

COMENTFAC: texto del comentario

Ejemplo:

COMENTFAC: Entrega siempre en horario de mañana

Importante:

- Es obligatorio escribir **COMENTFAC:** al inicio para que el sistema reconozca el comentario
- El texto que se escriba a continuación será el que aparecerá en la factura
- Si no se utiliza este formato, el comentario no se mostrará