

Ventas

- [Cómo realizar una venta](#)
- [Gestión de vendedor y cliente en una venta](#)
- [Modificar productos en una venta](#)
- [Formas de pago disponibles en una venta](#)
- [Cómo crear un prepara venta](#)
- [Cómo convertir un prepara venta en una venta](#)
- [Pantalla de Ventas Anteriores](#)
- [Abonar, anular o corregir una venta](#)
- [Funcionalidades de la pantalla de Ventas](#)
- [Ventas Disashop](#)
- [Ventas y Abonos con trazabilidad](#)
- [Ventas con Telemetría](#)
- [Aplicar descuento en una venta](#)
- [Cobro con varias formas de pago](#)
- [Agenda de recargas](#)
- [Definir la pantalla táctil](#)
- [Incidencia Datafono](#)

Cómo realizar una venta

Este documento describe el **proceso básico para realizar una venta** en Estancos Élite, desde el acceso a la pantalla de ventas hasta la finalización de la operación.

No se utiliza para consultar ventas ya realizadas, facturas emitidas o saldos de clientes.

Para esos casos:

- Consulta de clientes → utilizar **Cuenta de cliente**
- Listados de facturación → utilizar **Ventas por Facturas (F3)**
- Ventas ya realizadas → utilizar **Ventas anteriores**

Acceso a la pantalla de ventas

Accede a la pantalla de **Ventas** desde el menú principal del programa.

Al abrir la pantalla:

- Se asigna automáticamente el vendedor por defecto.
- La venta se inicia sin cliente (venta mostrador).

Definir vendedor

Si necesitas cambiar el vendedor:

1. Pulsa la lupa del campo **Vendedor**, o
2. Pulsa **F4 Vendedor**.
3. Selecciona el vendedor y pulsa **Intro**.

Definir tipo de venta

Venta sin cliente (mostrador)

- No se asigna cliente.
- Al finalizar se genera una **factura simplificada (ticket)**.

La factura simplificada es el documento habitual para ventas directas en mostrador.

Se utiliza para cualquier tipo de artículo, como:

- tabaco
- sellos
- prensa
- otros productos

No existe un proceso distinto según el tipo de producto.

Venta con cliente

Si la venta requiere:

- Factura ordinaria.
- Venta a crédito.
- Albarán.

Debes asignar un cliente:

1. Pulsa la lupa del campo **Cliente**, o
2. Pulsa **F6 Cliente**.
3. Selecciona el cliente y pulsa **Intro**.

Añadir productos a la venta

Los productos pueden añadirse mediante:

- Escáner de código de barras.
- Introducción manual del código.
- Búsqueda por descripción.
- Listado de artículos.
- Formato táctil (botones).

Los artículos se añadirán a la grilla de venta.

Modificar productos antes de finalizar (opcional)

Mientras la venta no esté totalizada, puedes:

- Modificar cantidades.
- Aplicar descuentos.
- Cambiar precio de venta.
- Cambiar tarifa.
- Eliminar líneas de producto.

Estas acciones solo pueden realizarse antes de finalizar la venta.

Totalizar la venta

Cuando hayas terminado de añadir productos:

1. Pulsa **+ Totalizar**.
2. Indica el importe entregado (si procede).
3. Selecciona la forma de pago que se utilizará para esa venta:
 - Efectivo

- Tarjeta (Visa)
- A crédito
- Albarán
- Otras disponibles según configuración

Pulsa **Intro Totaliza** para confirmar.

6. Finalizar la venta

Pulsa **Intro Totaliza** para confirmar la operación.

Al finalizar la venta:

- Se genera el documento correspondiente (ticket, factura o albarán)
- El stock se actualiza según el tipo de venta
- El importe total mostrado en esta pantalla corresponde únicamente a la venta en curso.
No refleja el saldo ni la deuda del cliente.

Qué ocurre al finalizar la venta

Al confirmar la venta:

- Se genera el documento correspondiente:
 - Sin cliente → Factura simplificada (ticket).
 - Con cliente → Factura ordinaria.
 - A crédito → Factura ordinaria con deuda registrada.
 - Albarán → Documento de entrega pendiente de facturar.
- El stock se descuenta automáticamente.
- La venta queda registrada en el historial.

El descuento de stock se produce únicamente al finalizar la venta.

Si no se totaliza, el stock no se modifica.

Acciones posteriores a la venta

Después de finalizar la venta se puede:

- Imprimir factura (F2).
- Imprimir ticket (F3).
- Enviar factura por email (F4).

Estas opciones se utilizan para la venta recién realizada.

Para consultar ventas anteriores, debe utilizarse la pantalla de ventas anteriores.

Qué no se puede hacer

Una vez finalizada la venta:

- No se puede modificar.
- No se puede cambiar la forma de pago.
- No se puede eliminar.
- Cualquier corrección debe realizarse mediante un abono.

Información importante

- Las ventas a crédito y los albaranes requieren cliente obligatorio.
- El stock siempre se descuenta al finalizar.
- Una venta no finalizada no genera documento ni afecta al stock.
- El sistema permite finalizar una venta aunque no haya stock suficiente.

En ese caso, el artículo queda con stock negativo.

La venta no se bloquea por falta de stock.

El stock puede regularizarse posteriormente mediante la entrada correspondiente.

Gestión de vendedor y cliente en una venta

Este documento explica cómo asignar o cambiar el vendedor y el cliente durante una venta antes de finalizarla.

Estas acciones solo pueden realizarse mientras la venta no esté totalizada.

Gestión del vendedor

Asignación automática

Al abrir la pantalla de Ventas:

- El sistema asigna automáticamente el vendedor por defecto.

Cambiar el vendedor

Si es necesario modificar el vendedor de la venta:

1. Pulsa la lupa del campo **Vendedor**, o
2. Pulsa **F4 Vendedor**.
3. Selecciona el vendedor deseado.
4. Pulsa **Intro**.

El cambio se aplica a la venta actual.

Importante sobre el vendedor

- El vendedor debe estar creado previamente en el sistema.
- El vendedor puede afectar a estadísticas y comisiones.
- No puede modificarse una vez finalizada la venta.

Gestión del cliente

Venta sin cliente (mostrador)

Por defecto, la venta se realiza sin cliente asignado.

En este caso:

- Se generará una **factura simplificada (ticket)**.
- No se registrará deuda.

Asignar cliente a la venta

1. Pulsa la lupa del campo **Cliente**, o
2. Pulsa **F6 Cliente**.
3. Selecciona el cliente.
4. Pulsa **Intro**.

La venta quedará asociada al cliente seleccionado.

Cuándo es obligatorio asignar cliente

El cliente es obligatorio cuando:

- Se realiza una venta **a crédito**.
- Se genera un **albarán**.
- Se necesita emitir **factura ordinaria**.

Sin cliente asignado no se puede:

- Vender a crédito.
- Generar albarán.
- Emitir factura ordinaria.

Qué no se puede hacer

- No se puede cambiar el vendedor después de finalizar la venta.
- No se puede asignar o cambiar el cliente después de totalizar.
- No se puede convertir un ticket en factura ordinaria sin realizar un abono y nueva venta.

Importante

- El cliente debe estar previamente creado en el sistema.
- Asignar cliente no modifica el precio automáticamente, salvo que el cliente tenga tarifa asociada.
- Si el cliente tiene condiciones especiales (tarifa, recargo, crédito), se aplicarán en la venta.

Modificar productos en una venta

Este documento explica cómo modificar los artículos añadidos a una venta antes de finalizarla.

Las modificaciones solo pueden realizarse mientras la venta no esté totalizada.

Una vez finalizada la venta, no es posible modificar los productos.
Cualquier corrección debe realizarse mediante un abono.

Modificar cantidad

Para cambiar la cantidad de un artículo:

- Sitúa el cursor en el campo **Cantidad**, introduce el nuevo valor y pulsa **Intro**, o
- Pulsa * sobre la línea del artículo e introduce la nueva cantidad.

El importe de la línea se recalcula automáticamente.

Aplicar descuento

Puedes aplicar descuento de dos formas:

Opción 1: Modificando el campo

- Sitúa el cursor en el campo **%DTO**.
- Introduce el porcentaje.
- Pulsa **Intro**.

Opción 2: Con tecla rápida

- Pulsa **F7 Descuento**.

El sistema preguntará:

- **NO** → aplica el descuento solo al artículo seleccionado.
- **SÍ** → aplica el mismo descuento a todos los artículos de la venta.

Importante sobre descuentos

- El descuento modifica el importe final de la línea.
- Aplicar descuento a todos no implica que todos los productos tengan el mismo precio.
- Los descuentos pueden estar limitados por permisos del usuario.

Cambiar precio de venta (PVP)

Para modificar el precio:

- Sitúa el cursor en el campo **PVP**.
- Introduce el nuevo precio.
- Pulsa **Intro**.

El sistema recalcula el importe automáticamente.

Importante sobre el cambio de precio

- Solo puede realizarse antes de finalizar la venta.
- Puede estar limitado por permisos.
- Cambiar el precio en la venta no modifica el precio del artículo en su ficha.
- Solo afecta a esa venta concreta.

Cambiar tarifa

Permite aplicar una tarifa distinta a un artículo o a toda la venta.

1. Sitúate en la línea del artículo.
2. Pulsa **F8 Tarifa**.
3. Selecciona la tarifa deseada.

Opciones:

- **Intro** → aplica solo al artículo seleccionado.
- **F8 Apli. Todos** → aplica la tarifa a todos los artículos.

Importante sobre tarifas

- Aplicar una tarifa no significa que todos los artículos tengan el mismo precio.
- Cada artículo tomará el precio correspondiente a esa tarifa.
- Solo puede realizarse antes de finalizar la venta.

Eliminar una línea de producto

Para eliminar un artículo:

- Sitúa el cursor en la línea.
- Pulsa **SUPR**.

El artículo desaparece de la venta.

Qué no se puede hacer

- No se pueden modificar artículos después de totalizar.

- No se puede cambiar el precio de una venta ya cerrada.
- No se puede eliminar una línea de una venta finalizada.
- No se pueden modificar descuentos después de cerrar la venta.

Si la venta ya está cerrada, debe realizarse un abono.

Formas de pago disponibles en una venta

Este documento describe las formas de pago disponibles al finalizar una venta en Estancos Élite y el efecto que tiene cada una sobre el documento generado, el stock y el cobro.

Efectivo

Sin Cliente asignado:

- Documento generado: **Factura simplificada (ticket)**
- Stock: se descuenta automáticamente

Con Cliente asignado:

- Documento generado: **Factura ordinaria**
- Stock: se descuenta automáticamente

Visa (tarjeta de crédito o débito)

Sin Cliente asignado:

- Documento generado: **Factura simplificada (ticket)**
- Stock: se descuenta automáticamente

Con Cliente asignado:

- Documento generado: **Factura ordinaria**
- Stock: se descuenta automáticamente

Datáfono enlazado

Si el sistema dispone de datáfono enlazado:

- Al seleccionar **Visa**, el importe se envía automáticamente al terminal.
- No es necesario introducir el importe manualmente en el datáfono.

A crédito

Requisitos:

- Debe existir un cliente asignado.

Documento generado:

- **Factura ordinaria**

Afectación:

- Stock: se descuenta automáticamente
- Deuda: el importe se registra como deuda del cliente

Cobro:

- El pago se realiza posteriormente desde la cuenta del cliente (F9 cta.cliente)

Albarán

Requisitos:

- Debe existir un cliente asignado.

Documento generado:

- **Albarán de entrega**

Afectación:

- Stock: se descuenta automáticamente
- Deuda: se registra como deuda del cliente

Facturación posterior:

- El albarán debe convertirse en factura posteriormente.
- Se pueden agrupar varios albaranes en una única factura

Importante

- El albarán no es un documento de cobro
- El pago se realiza posteriormente desde la cuenta del cliente (F9 cta.cliente)

Qué tener en cuenta

- El stock siempre se descuenta al finalizar la venta.
- Sin cliente solo puede generarse factura simplificada (ticket).
- Las ventas a crédito y albaranes generan deuda.
- Una vez finalizada la venta, no puede modificarse la forma de pago.
- Para corregir una venta ya cerrada debe realizarse un abono.
-

Cómo crear un prepara venta

Un *prepara venta* permite adelantar la preparación de una venta sin cerrarla de forma definitiva. Se utiliza como presupuesto o pedido para agilizar la venta cuando el cliente decida formalizarla más adelante.

- No descuenta stock
- Puede crearse con o sin cliente
- Puede guardarse y recuperarse posteriormente
- Puede convertirse en venta definitiva

Acceso a la pantalla de Prepara Ventas

1. Accede al menú principal.
2. Entra en **Ventas**.
3. Selecciona la pestaña **Prepara Venta**.

Definir referencia

Al crear un prepara venta se debe indicar una **referencia**.

- Puede ser un nombre, código o texto libre
- Sirve para recuperar el prepara venta más adelante
- Si no se indica, el sistema genera una automáticamente

Asignar cliente (opcional)

Por defecto, el prepara venta se crea sin cliente.

Para asignar un cliente:

- Pulsa la **lupa** del campo *Cliente*, o
- Pulsa **F6 Cliente**

Selecciona el cliente y pulsa **Intro**.

Añadir productos

Los productos pueden añadirse mediante:

- Escáner de código de barras
- Código del artículo
- Búsqueda por descripción
- Listado de artículos
- Formato táctil

Los productos se añaden a la grilla del prepara venta.

Guardar el prepara venta

Para guardar el prepara venta:

- Pulsa + **Totalizar**

El sistema mostrará un mensaje confirmando que la venta ha sido guardada.

Qué ocurre al guardar

- No se descuenta stock.
- No se genera ticket ni factura.
- No se registra movimiento contable.
- El prepara venta queda almacenado para su recuperación.

Qué tener en cuenta

- Guardar un prepara venta no bloquea el stock.
- Si el stock cambia antes de convertirlo en venta, puede haber diferencias.
- El prepara venta puede modificarse antes de convertirlo en venta.
- No sustituye a una venta definitiva.

Crear presupuestos

La opción **Prepara venta** también puede utilizarse como herramienta para realizar **presupuestos**.

Las ventas preparadas:

- No se contabilizan.
- No descuentan stock.
- No generan ningún movimiento en el sistema.

La operación solo tendrá efecto cuando la venta se pase a la pantalla de **Ventas** y se finalice.

Esto permite preparar propuestas para clientes sin afectar a los datos reales del negocio hasta su confirmación.

¿Cómo eliminar (cancelar) una venta en aparca venta?

1. Accede a la opción de **Prepara venta**.
2. Pulsa en la **lupa** para ver las ventas aparcadas.

3. Localiza la venta que deseas cancelar.
4. Selecciónala y pulsa **Totalizar**.
 - El programa cargará la venta en la pantalla de ventas.
 - La colocará automáticamente en una pestaña libre (entre la 1 y la 4).
5. Una vez la venta está en pantalla:
 - Pulsa **ESC (Escape)**.
6. El sistema mostrará un mensaje preguntando si deseas eliminar la venta.
 - Responde **Sí**.

Cómo convertir un prepara venta en una venta

Este documento explica cómo transformar un **prepara venta** guardado en una venta definitiva.

Al convertirlo en venta:

- Se genera una venta real.
- Se descuenta el stock.
- Se podrá emitir ticket, factura o albarán.

Recuperar el prepara venta

1. Accede a la pantalla de **Ventas**, pestaña de **Prepara venta**.
2. Introduce la **referencia** con la que se guardó el prepara venta.
3. Pulsa **Intro**.

El sistema mostrará el contenido del prepara venta.

Mantener o actualizar precios

Al recuperar el prepara venta, el sistema preguntará:

- **Mantener precios originales**
→ Se respetan los precios guardados en el momento de crear el prepara venta.
- **Actualizar a precios actuales**
→ Se aplican los precios vigentes en ese momento.

Esta decisión solo afecta a la venta que se va a generar.

Generar la venta definitiva

Una vez revisados los productos:

- Realiza las modificaciones necesarias si procede.
- Pulsa **F5 Pasar a Venta**.

El sistema convertirá el prepara venta en una venta activa en la pantalla de ventas.

Finalizar la venta

Después de pulsar **F5**:

1. Pulsa + **Totalizar**.
2. Selecciona la forma de pago.
3. Confirma la operación.

En este momento:

- Se genera el documento correspondiente.
- El stock se descuenta automáticamente.
- La venta queda registrada en el historial.

Qué ocurre al convertirlo en venta

- El stock solo se descuenta al totalizar.
- Se genera una venta nueva con numeración normal.
- El prepara venta deja de estar pendiente.

Qué tener en cuenta

- Si la pantalla de ventas no está vacía, los productos del prepara venta se añadirán a los ya existentes.
- Se recomienda que la pantalla de ventas esté vacía antes de pulsar **F5 Pasar a Venta**.
- Si el stock ha cambiado desde que se creó el prepara venta, puede no haber disponibilidad suficiente.
- Una vez totalizada, la venta no puede modificarse.

Pantalla de Ventas Anteriores

La pantalla de **Ventas Anteriores** permite consultar todas las ventas ya finalizadas en el sistema y realizar determinadas acciones sobre ellas.

Desde esta pantalla se pueden:

- Consultar ventas realizadas.
- Filtrar por distintos criterios.
- Reimprimir documentos.
- Realizar abonos o devoluciones.

No permite modificar una venta ya finalizada.

Nota:

Si solo se desea **consultar el historial de ventas de un cliente o revisar sus facturas**, puede hacerse de forma más directa desde la **Cuenta de cliente**.

¿Qué incluye Ventas Anteriores?

En esta pantalla se muestran:

- Facturas simplificadas (tickets).
- Facturas ordinarias.
- Albaranes.
- Ventas a crédito.
- Ventas con trazabilidad.

Todas las operaciones que ya han sido totalizadas y registradas en el sistema.

Acceso a la pantalla de Ventas Anteriores

1. Accede al menú principal.
2. Entra en **Ventas**.
3. Selecciona la pestaña **Ventas Anteriores**.

Cómo buscar y consultar ventas anteriores

Desde la pantalla de Ventas Anteriores se puede buscar por:

- **F4 Vendedor** → buscar por vendedor
- **F6 Cliente** → buscar por cliente

- **F7 Terminal** → buscar por terminal
- **F8 Fecha** → buscar por fecha
- **F9 Venta** → buscar por número de venta

Navegación entre ventas

- **AVPÁG** → muestra ventas posteriores
- **REPÁG** → muestra ventas anteriores

Funciones principales

- **F1 Recibo** → imprime un recibo con los datos de la venta
- **F2 Imprimir factura** → imprime la factura ordinaria
- **F3 Ticket** → imprime la factura simplificada
- **F5 Abonar** → Inicia el proceso de abono o devolución de la venta seleccionada.
El abono genera una nueva operación en negativo.
- **F10 Albaranes** → muestra albaranes para su búsqueda o abono

Asignar una venta a un cliente

Esta opción solo se puede utilizar en ventas que no tienen cliente asignado.

No permite cambiar un cliente por otro en una venta ya finalizada.

Si una venta ya tiene cliente y es necesario corregirlo, se debe realizar un abono y generar una nueva factura con el cliente correcto.

Pasos

1. Busca la venta utilizando los filtros disponibles.
2. Pulsa **F6 - Cliente**.
3. El sistema mostrará el mensaje:

“¿Desea asignar esta venta a un cliente?”

4. Al confirmar, aparecerá un segundo aviso:

“Se va a generar una factura con fecha de hoy. ¿Continuar?”

5. Confirma la operación para completar el proceso.

Cómo funciona internamente

Esta operación **no modifica la venta original**.

El sistema realiza automáticamente:

- un **abono (movimiento negativo)** de la venta original

- la creación de una nueva venta/factura con la fecha actual (no la de la venta original)
- la asignación del cliente a esta nueva venta

Importante

- La nueva factura se genera con la fecha actual, lo que implica que la operación se registra contablemente en el periodo actual y no en el original.
- Este comportamiento es necesario para mantener la coherencia contable y evitar modificar registros ya cerrados.
- La operación queda registrada en el historial.

¿Cómo localizar y reimprimir un tiquet si no recordamos el número de venta?

Si necesitamos reimprimir un tiquet y no recordamos la referencia o número de venta, primero debemos localizar la venta desde el módulo Análisis de Ventas.

Pasos para localizar la referencia de venta:

- Accede a Control y Gestión.
- Entra en Análisis Estadísticos.
- Selecciona Análisis de Ventas.
- Indica el rango de fechas correspondiente.
- En agrupación selecciona Venta.
- Ejecuta el análisis.

El sistema mostrará las referencias de venta de los tiquets encontrados.

Importante:

Desde Análisis de Ventas únicamente podremos localizar la referencia de la venta, pero no reimprimir directamente el tiquet.

Para reimprimir el tiquet:

- Accede a Ventas.
- Entra en Ventas Anteriores.
- Pulsa F9 – Buscar venta.
- Introduce la referencia localizada desde Análisis de Ventas.
- Pulsa Intro.

El sistema mostrará la venta correspondiente.

Una vez localizada:

- Pulsa F3 – Tiquet para volver a imprimir el tiquet.

Qué no se puede hacer desde Ventas Anteriores

No es posible:

- modificar directamente una venta ya finalizada
- cambiar la forma de pago
- eliminar definitivamente una venta
- modificar operaciones de ejercicios ya cerrados

Cualquier corrección debe realizarse mediante un **abono** o mediante la opción de **asignar cliente en ventas sin cliente**.

Importante:

Las ventas de ejercicios cerrados no pueden modificarse ni rectificarse. Si es necesario corregir una operación, debe realizarse un **ajuste en el ejercicio actual**.

Información importante

Una vez finalizada una venta:

- El stock ya ha sido descontado.
- No es posible modificar directamente la venta (artículos, importes o forma de pago).
- Si es necesario corregir una venta, debe realizarse un **abono**.

En el caso de ventas realizadas sin cliente, es posible asignar un cliente posteriormente (según el proceso descrito anteriormente), lo que generará automáticamente:

- un abono de la venta original
- una nueva venta con el cliente asignado.

Importante

Si al acceder a Ventas Anteriores el programa funciona de forma lenta o tarda demasiado en cargar la información, será necesario ponerse en contacto con el servicio técnico para revisar la base de datos.

Abonar, anular o corregir una venta

Este procedimiento permite:

- Anular una venta ya realizada
- Realizar devoluciones
- Corregir errores en la forma de pago

Todas estas acciones se realizan desde la pantalla de **Ventas Anteriores** mediante la opción **F5 - Abonar**.

Qué es un abono

Un abono es una operación que genera una venta en negativo para compensar o anular una venta anterior.

Al realizar un abono:

- El sistema carga la venta original en negativo
- El stock se ajusta automáticamente
- La operación queda registrada en el historial

Iniciar un abono o devolución (anulación de venta)

1. Accede a la pantalla de **Ventas Anteriores**.
2. Selecciona la venta que deseas abonar.
3. Pulsa **F5 Abonar**.

El sistema:

- Cambia a una pantalla de venta libre.
- Carga la venta seleccionada con las cantidades en negativo.

Revisa los artículos y las cantidades antes de continuar.

Finalizar el abono

1. Pulsa **Totalizar** para confirmar la operación.
2. Selecciona la forma de pago correspondiente.

Al finalizar:

- El stock se ajusta automáticamente.
- El abono queda registrado en el historial de ventas.

Tipos de abono

El tipo de abono depende del **parámetro local nº13: “Bloquear la cantidad negativa en ventas”**.

Abono clásico

Configuración requerida:

Parámetro nº13 desactivado.

Al iniciar el abono, el sistema mostrará una pregunta.

Selecciona la opción **SI**.

Características:

- Los productos aparecen en negativo.
- Permite modificar cantidades.
- Permite añadir líneas de artículos.
- Permite eliminar líneas de artículos.
- La numeración es correlativa con las ventas normales.
- La venta queda abonada y registrada.

Abono rectificativo (venta rectificativa)

Configuración requerida:

Parámetro nº13 activado.

Características:

- Genera numeración específica de abonos.
- Mantiene las cantidades originales en negativo.
- No permite modificar artículos.
- Permite eliminar líneas.
- Las ventas rectificadas aparecen marcadas con una etiqueta en rojo en la pantalla de Ventas Anteriores.

Casos habituales

Anular una venta

Para anular una venta completa:

1. Accede a **Ventas Anteriores**
2. Selecciona la venta
3. Pulsa **F5 - Abonar**
4. Totaliza la operación

Resultado:

- La venta queda anulada
- Se genera una venta en negativo
- El stock se ajusta automáticamente

Realizar una devolución parcial

Si solo deseas devolver algunos artículos:

1. Accede a **Ventas Anteriores**
2. Selecciona la venta
3. Pulsa **F5 - Abonar**
4. Modifica las líneas necesarias (si el sistema lo permite)
5. Totaliza

Resultado:

- Solo se devuelven los artículos seleccionados

Corregir una forma de pago incorrecta

No es posible modificar directamente la forma de pago de una venta ya finalizada.
Para corregirla es necesario realizar un doble abono.

Paso 1: Anular la venta original

1. Accede a **Ventas Anteriores**
2. Localiza la venta
3. Pulsa **F5 - Abonar**
4. Totaliza utilizando la **misma forma de pago original**

Resultado:

- La venta queda en negativo

Paso 2: Recuperar la venta

1. Vuelve a **Ventas Anteriores**

2. Localiza la venta en negativo
3. Pulsa de nuevo **F5 - Abonar**

El sistema:

- Convierte la venta en positivo
- La envía a la pantalla de ventas

Paso 3: Finalizar correctamente

1. Pulsa **Totalizar**
2. Selecciona la forma de pago correcta

Resultado final:

- La venta original queda anulada
- Se genera una nueva venta con la forma de pago correcta

Preguntas habituales

¿Puedo cambiar la forma de pago sin abonar la venta?

No. Es obligatorio realizar el proceso de abono.

¿Por qué hay que abonar dos veces?

El primer abono anula la venta original y el segundo permite recuperarla para volver a cobrarla correctamente.

¿Dónde aparece la venta después del primer abono?

En **Ventas Anteriores**, en negativo.

¿El abono afecta al stock?

Sí. El stock se ajusta automáticamente en función de los artículos abonados.

Resumen

- Todas las operaciones se realizan desde **Ventas Anteriores**
- Se utiliza siempre **F5 - Abonar**
- El sistema genera ventas en negativo
- Para corregir una forma de pago es necesario un **doble abono**
- No se puede modificar directamente una venta ya finalizada

Funcionalidades de la pantalla de Ventas

Este documento describe las principales funciones disponibles en la pantalla principal de Ventas y las teclas rápidas asociadas.

Opciones generales

- **F1 Opciones:** Accede a opciones de la tabla de ventas.
- **F12 Abrir cajón:** Realiza la apertura forzada del cajón portamonedas.
- **Alt + C Comentario venta:** Añade un comentario rápido a la venta.

Gestión de tickets e impresión

- **F2 Imprimir factura:** Imprime una factura en formato DIN A4 de la última venta.
- **F3 Ticket:** Imprime el último ticket de venta.
- **Alt + F3 Ticket sin precio:** Genera un ticket sin mostrar precios (regalos o canjes).
- **Alt + I Ticket reducido:** Genera un ticket en formato reducido.

Gestión de vendedor y cliente

- **F4 Vendedor:** Permite seleccionar o cambiar el vendedor de la venta.
- **F6 Cliente:** Permite seleccionar un cliente existente o acceder al buscador para altas rápidas.
- **F9 Cuenta cliente:** Accede a la cuenta del cliente para consultar movimientos o realizar pagos a cuenta.

Gestión de productos y precios

- **F7 % Descuento:** Aplica un porcentaje de descuento a una línea o a toda la venta.
- **F8 Tarifa:** Permite seleccionar una tarifa de precios para un artículo o para toda la venta.
- **Alt + R PVP con recargo:** Muestra artículos con recargo aplicado.
- **Supr Borrar línea:** Elimina la línea de venta seleccionada.

Funciones de stock y operaciones especiales

- **Alt + P Entrada de prensa:** Accede a la entrada de stock de prensa.
- **Alt + T Ver otras tiendas:** Consulta el stock de otras tiendas (requiere módulo MultiTienda).

Caja y control interno

- **Alt + U Caja cambio de turno:** Registra y asigna un nuevo turno de caja.

- **Alt + H Control horario:** Registra la salida del vendedor actual.

Preparación y cierre de venta

- **F5 Guardar PPTO:** Guarda la venta como *prepara venta*.
- **+ Totaliza:** Accede a la pantalla para finalizar la venta.

Qué tener en cuenta

- Algunas funciones dependen de módulos adicionales o configuración del sistema.
- Las teclas rápidas permiten agilizar el proceso de venta.

Comprobaciones / notas importantes

Importante:

Para obtener un listado de artículos con PVP con recargo (PVR), por ejemplo para bares, se puede generar directamente desde la pantalla de Ventas:

Ruta:

- Accede a Ventas
- Pulsa F1 – Opciones
- Pulsa ALT + R – PVP con recargo

Este listado mostrará los artículos con el recargo aplicado.

Condición necesaria:

Para que los artículos aparezcan en este listado, es necesario que en su ficha (Alta de artículos) tengan informado el campo:

Incremento PVR = 0,15

Si este valor no está configurado, el artículo no se incluirá en el listado.

Datos para Copilot

Intención: Listado de PVP con recargo para bares

Frases de entrenamiento:

- listado pvr bares
- listado precios con recargo
- sacar listado con recargo para bares
- pvp con recargo
- listado artículos con incremento pvr

- precios para bares con recargo
- listado pvr tabaco
- cómo sacar precios con recargo

Respuesta del bot:

Para obtener un listado de artículos con PVP con recargo (PVR), por ejemplo para bares, se puede generar desde la pantalla de Ventas.

Pasos:

1. Accede a **Ventas**.
2. Pulsa **F1 - Opciones**.
3. Pulsa **ALT + R - PVP con recargo**.

El sistema mostrará el listado con los precios con recargo.

Importante:

Para que los artículos aparezcan en este listado, deben tener configurado el campo:

Incremento PVR = 0,15

Este valor se define en la ficha del artículo. Si no está informado, el artículo no se incluirá en el listado.

Incidencias habituales en Ventas

Problema: al entrar en Ventas el programa se cierra o expulsa al usuario

Si al acceder a la pantalla de Ventas el programa se cierra automáticamente, expulsa al usuario o aparece un error inesperado, puede deberse a una incidencia en la base de datos.

En este caso:

Cerrar completamente el programa.

Volver a abrir el programa e intentar acceder de nuevo a Ventas.

Si el problema continúa:

Será necesario ponerse en contacto con el servicio técnico para revisar y reparar la base de datos.

Problema: no permite totalizar la venta

Si al pulsar + Totaliza el sistema no permite finalizar la venta, revisar los siguientes puntos:

Comprobar que la impresora de tickets esté encendida.

Verificar que la impresora tenga papel.

Comprobar que la impresora siga configurada correctamente y no haya cambiado de puerto.

Importante:

En algunas ocasiones, después de actualizaciones del sistema o cambios de conexión, Windows puede modificar automáticamente el puerto de la impresora.

También se recomienda:

Reiniciar el equipo completamente.

Volver a abrir el programa y probar de nuevo.

Si después de estas comprobaciones la incidencia continúa:

Será necesario ponerse en contacto con el servicio técnico.

Y además aquí sí te recomiendo añadir un pequeño bloque de Copilot porque son preguntas muy típicas de soporte operativo.

Por ejemplo:

Intención: No puedo totalizar venta

Frases de entrenamiento:

- no me deja totalizar
- error al cobrar
- no finaliza la venta
- no imprime ticket
- no puedo cerrar la venta
- al cobrar no hace nada
- problema impresora tickets
- no deja hacer el ticket

Y otra intención aparte:

Intención: Ventas se cierra

Frases de entrenamiento:

- ventas se cierra
- al entrar en ventas me echa
- el programa se cierra al vender
- error al abrir ventas
- ventas no abre
- me saca de ventas

Ventas Disashop

Disashop es una empresa de distribución de productos electrónicos como:

- Recargas telefónicas
- Tarjetas regalo
- Pines de videojuegos
- Códigos de activación

Estas operaciones:

- Se realizan desde el módulo de Ventas.
- Generan un ticket automáticamente.
- Se registran como una venta normal en el sistema.
- No afectan al stock físico.

Importante

La anulación de una operación Disashop **no se realiza mediante un abono normal** desde Ventas Anteriores.

No debe utilizarse:

- La pantalla de **Ventas Anteriores**.
- La opción **F5 - Abonar**.

La cancelación debe hacerse desde el módulo de **Ventas**, siguiendo el procedimiento específico de Disashop.

Cómo realizar una transacción

1. Accede a **Ventas** desde el menú principal.
2. Desde la grilla de ventas, pulsa la tecla **R**.
3. Pulsa **Intro**.
4. Se abrirá el menú de ventas electrónicas.

Recarga telefónica:

1. Selecciona la operadora.
2. Indica el importe o tarifa.
3. Introduce el número de teléfono.
4. Confirma la operación.

Producto tipo PIN

1. Selecciona el importe.
2. Marca el check “Soy mayor de 18 años” (si procede).
3. Pulsa **Intro**.
4. Confirma la operación pulsando **F1**.

Al finalizar:

- Se imprime un ticket automáticamente.
- Se genera una venta en el sistema.
- Debe totalizarse como una venta normal.

Cómo cancelar o anular una operación Disashop

Las anulaciones dependen de la operadora y del tiempo transcurrido.

Para cancelar una operación:

1. Accede a **Ventas**.
2. Pulsa **R + Intro**.
3. Pulsa **F2 Historial**.
4. Selecciona la operación.
5. Pulsa **F5 Cancelar**.
6. Confirma la anulación.

Al finalizar:

- Se imprime un ticket.
- Se genera una operación de anulación.
- Se registra en el sistema.

Anulación de recargas

La anulación de recargas solo será posible en los casos permitidos por el sistema.

En el caso de que no sea posible anular una recarga, será necesario ponerse en contacto con el proveedor de recargas para su gestión.

Consulta de movimientos

Desde el módulo de ventas electrónicas (Disashop), puedes consultar todas las operaciones realizadas.

¿Cómo acceder?

1. Accede a **Ventas**
2. Pulsa **R + Intro**
3. Pulsa **F2 - Historial**

Desde esta pantalla podrás consultar todas las recargas realizadas, los importes y estado de la recarga.

Condiciones de anulación

- No todas las operadoras permiten anulación.
- Existe un tiempo máximo para anular (por ejemplo 1 hora o 24 horas).
- Si el botón **F5 Cancelar** no está activo, no es posible anular.

Qué no se puede hacer

- No se puede utilizar **F5 - Abonar** para cancelar una recarga.
- No se puede anular desde **Ventas Anteriores**.
- No se puede modificar el importe después de confirmar.
- No se puede anular fuera del plazo permitido por la operadora.
- No se puede usar un abono normal para anular una recarga, ya que se anularía la venta pero no la recarga electrónica.

Problema: no se abre el panel de recargas

Si al pulsar R + Intro no se abre el panel de recargas, normalmente el terminal está Offline.

Comprobar estado del terminal

1. Salir de la pantalla de ventas.
2. Desde el menú principal del programa, revisar la parte superior derecha de la pantalla.

En esa zona se muestra:

- Número de terminal
- Estado del terminal

El estado debe aparecer como:

- Online

Si el terminal aparece Offline

Paso 1: Reiniciar el programa

- Cerrar completamente el programa Estancos Élite
- Volver a abrir el programa
- Comprobar nuevamente el estado del terminal

Después de reiniciar, el terminal debería pasar a Online.

Paso 2: Si continúa Offline

Si después de reiniciar el programa el terminal sigue apareciendo Offline:

- Comprobar que el equipo tenga conexión a internet
- Verificar que la red funciona correctamente

Si todo es correcto y continúa Offline:

- Contactar con soporte técnico

Puede ser necesario revisar o reactivar el servicio Cloud.

Importante

Si el terminal está Offline:

- Las recargas Disashop no funcionarán
- No se podrá acceder al panel de recargas
- El terminal debe estar en Online para poder operar correctamente

Intención: disashop offline

Frases de entrenamiento:

- no se abre el panel de recargas
- no puedo hacer recargas
- no funciona disashop
- pulso R y no hace nada
- no aparece el panel de recargas
- las recargas no funcionan
- disashop no conecta
- no puedo entrar a recargas
- error recargas disashop
- no abre disashop
- terminal offline recargas
- no puedo vender recargas
- el terminal está offline
- no sale el menú de recargas

Si al pulsar R + Intro no se abre el panel de recargas, revise primero el estado del terminal desde el menú principal del programa.

El terminal debe aparecer en estado Online.

Si aparece Offline:

1. Cierre completamente el programa
2. Vuelva a abrirlo
3. Compruebe nuevamente el estado

Si continúa Offline, revise la conexión a internet y contacte con soporte técnico si el problema persiste.

Ventas y Abonos con trazabilidad

Son las ventas de tabaco a puntos de venta con recargo (bares, gasolineras, máquinas, etc.), cada venta queda automáticamente trazada, cumpliendo la normativa y manteniendo actualizado el stock del estanco.

Ventas a segundo canal (trazabilidad)

Requisitos previos

- El cliente debe estar configurado como cliente de segundo canal.
- Debe tener asignado PVR.
- Debe tener activados los códigos de trazabilidad.

1. Accede a la pantalla de **Ventas**.
2. Pulsa **F6 Cliente** y selecciona el cliente.
3. Escanea los códigos de trazabilidad con el escáner.
4. Verifica que todas las líneas estén en verde.
5. Pulsa **Totalizar**.
6. Selecciona la forma de pago.
7. Confirma la operación.

Clientes en gestión delegada:

Si el cliente está configurado como gestión delegada:

- El sistema pedirá indicar método de transporte.
- Introduce la matrícula del vehículo o déjalo en blanco si es a pie.

Clientes con varias máquinas

Si el cliente tiene varias máquinas:

- El sistema pedirá seleccionar la máquina correspondiente.

Qué ocurre al finalizar

- Se descuenta el stock.
- La venta queda registrada.
- Se comunica automáticamente al repositorio.

Notas importantes:

- Todos los códigos deben escanearse.
- Si falta alguno, el sistema no permitirá finalizar.
- Si se leen directamente los códigos de trazabilidad, se agiliza el proceso.

Abonar una venta a segundo canal (Trazabilidad)

1. Accede a **Ventas > Ventas Anteriores**.
2. Localiza la venta.
3. Pulsa **F5 Abonar**.

El sistema preguntará:

Abono completo

Selecciona **SI** si deseas abonar todos los productos.

- Los artículos aparecerán en negativo.
- Pulsa **Totalizar**.
- Selecciona forma de pago.

Abono parcial

Selecciona **NO** si deseas abonar solo parte de la venta.

- Escanea el código de trazabilidad (TTT) del producto.
- Verifica que estén correctamente leídos.
- Pulsa **Insert / Continuar**.
- Pulsa **Totalizar**.
- Selecciona forma de pago.

Qué ocurre al finalizar el abono

- El stock se regulariza.
- El abono queda registrado.
- Se comunica al repositorio.

Qué no se puede hacer

- No se puede vender segundo canal sin escanear trazabilidad.
- No se puede finalizar si faltan códigos.
- No se puede modificar una venta ya cerrada sin realizar abono.

Ventas con Telemetría

La **telemetría** permite gestionar y preparar automáticamente las cargas de tabaco destinadas a máquinas expendedoras conectadas al sistema del proveedor de vending.

Estas ventas:

- Se realizan a máquinas de segundo canal.
- Requieren trazabilidad.
- Se comunican al repositorio.
- Descuentan stock al finalizar.

Acceso a la pantalla de Telemetría

1. Accede a **Control y Gestión**.
2. Entra en **Telemetría**.

Procedimiento según proveedor

Existen dos tipos de integración.

A. Clouvending, Metris, Sigima, MiVending, Jofemar

1. Accede a **Control TELEMETRÍA**.
2. Se muestran las cargas pendientes.
3. Sitúate en la carga correspondiente.
4. Pulsa **F6 Generar documento**.
5. Aparecerá la pantalla de trazabilidad.
6. Escanea todos los códigos de trazabilidad.
7. Verifica que todas las líneas estén en verde.
8. Pulsa **Insert / Continuar**.
9. Indica si deseas imprimir **Albarán o Factura**.
10. La venta queda trazada y comunicada al repositorio.

B. GmVending, Dealberri

1. Accede a **Control TELEMETRÍA**.
2. Entra en la pestaña **Cargas**.
3. Pulsa **F3 Historial Cargas**.
4. Selecciona la carga.
5. Pulsa **Generar Factura o Albarán**.
6. Aparecerá la pantalla de trazabilidad.
7. Escanea todos los códigos.
8. Pulsa **Insert / Continuar**.

9. Indica si deseas imprimir Albarán o Factura.
10. Venta trazada y comunicada al repositorio.

Gestión delegada

Si el cliente está en gestión delegada:

- El sistema pedirá método de transporte.
- Introduce la matrícula del vehículo o déjalo en blanco si es a pie.

Clientes con varias máquinas

Si el cliente tiene varias máquinas:

- El sistema pedirá indicar la máquina concreta que se está cargando.

Qué ocurre al finalizar

- Se genera el documento (Factura o Albarán).
- Se descuenta el stock.
- La venta se comunica automáticamente al repositorio.
- La carga queda registrada como realizada.

Qué no se puede hacer

- No se puede finalizar si faltan códigos de trazabilidad.
- No se puede modificar manualmente las cantidades de la carga recibida.
- No se puede realizar la venta sin generar el documento desde telemetría.
- No sustituye a una venta manual de segundo canal.

Aplicar descuento en una venta

Este procedimiento permite aplicar descuentos en una venta para artículos distintos al tabaco.

Importante:

No es posible aplicar descuentos a artículos de tabaco.

Cómo aplicar un descuento

1. Introduce los artículos en la pantalla de ventas
2. Antes de totalizar, pulsa **F7 - % DTO**

Funcionamiento del descuento

Al pulsar **F7**, el sistema realiza las siguientes preguntas:

1. ¿Desea aplicarlo a toda la venta?

- Si respondes **SÍ**:
 - El sistema solicitará el **porcentaje de descuento**
 - El descuento se aplicará a todas las líneas de la venta (excepto tabaco)
- Si respondes **NO**:
 - El descuento se aplicará únicamente a los artículos seleccionados en pantalla
 - Podrás indicar el porcentaje de descuento para esos artículos

Finalizar la venta

1. Introduce el porcentaje de descuento
2. Totaliza la venta

En el ticket:

- Se mostrará el precio original de los artículos
- El descuento se aplicará en el subtotal

Configuración importante

Parámetro de bloqueo de descuentos

Existe un parámetro que puede impedir aplicar descuentos:

- Ruta: **Parámetros y Configuración → Parámetros locales**
- Parámetro: **Nº 11**

Si este parámetro está activado:

- No se podrán aplicar descuentos en ningún artículo

Bloqueo de descuentos en tabaco

Para evitar que se apliquen descuentos al tabaco:

- Accede a la **familia de tabaco**
- En la casilla **Bloquear descuento**, indicar **S**

Preguntas habituales

¿Cómo hago un descuento en una venta?

Pulsa F7 antes de totalizar. El sistema te preguntará si quieres aplicarlo a toda la venta.

¿Qué pasa si digo que sí?

Se aplicará el mismo porcentaje de descuento a todas las líneas (excepto tabaco).

¿Qué pasa si digo que no?

El descuento solo se aplicará a los artículos seleccionados.

¿Por qué no me deja hacer descuentos?

Revisa el parámetro local Nº 11.

¿Cómo evitar descuentos en tabaco?

Configura la familia con **Bloquear descuento = S**.

Cobro con varias formas de pago

Cobrar una venta con varias formas de pago

Este procedimiento permite finalizar una venta utilizando más de una forma de pago.

Cómo realizar el cobro

1. Introduce los artículos en la venta
2. Pulsa **Totalizar**

En la pantalla de cobro:

3. En el campo **Entregado euros**, introduce el importe parcial
4. Selecciona la primera forma de pago (por ejemplo, **EF - Efectivo**)

El sistema:

- Generará automáticamente una segunda línea con el importe restante

Completar el cobro

5. Selecciona la segunda forma de pago (por ejemplo, **VI - Tarjeta**)
6. Confirma la operación

Ejemplo

Venta total: **10 €**

- Introduces **5 € en EF (efectivo)**
- El sistema genera automáticamente otra línea con **5 € restantes**
- Ese importe se puede cobrar, por ejemplo, en **VI (tarjeta)**

Resultado

- La venta queda finalizada
- El ticket reflejará ambas formas de pago

Importante

- No es necesario calcular el importe restante, el sistema lo hace automáticamente
- Se pueden utilizar tantas formas de pago como sea necesario

Preguntas habituales

¿Puedo pagar una venta con dos formas de pago?

Sí, introduciendo un importe parcial en la primera forma de pago.

¿Cómo pongo parte en efectivo y parte en tarjeta?

Introduce el importe en efectivo y el sistema generará el resto para cobrarlo con otra forma de pago.

¿Tengo que calcular el importe restante?

No, el sistema lo calcula automáticamente.

Agenda de recargas

Este apartado permite gestionar la **agenda de recargas de móviles**, donde se pueden guardar clientes habituales para realizar recargas de forma rápida.

Desde esta opción es posible:

- Guardar números de teléfono frecuentes
- Asociar compañía de recarga
- Acceder directamente a la recarga sin introducir los datos manualmente

Esta funcionalidad está pensada para agilizar el proceso de venta en recargas de móviles.

Alta rápida de cliente en agenda de recargas

1. Desde la pantalla de ventas, pulsa **F1 - Opciones**
2. Accede a **Agenda de recargas**
3. Pulsa **F3 - Alta rápida**

Rellena los siguientes campos:

- Nombre
- Nº de móvil
- Compañía

Pulsa **Intro** para guardar.

Realizar una recarga a cliente habitual

1. Desde la pantalla de ventas, pulsa **F1 - Opciones**
2. Accede a **Agenda de recargas**
3. Selecciona el cliente de la lista

El sistema:

- Abrirá directamente el menú de recargas
- Mostrará la compañía y el importe configurado

Finalizar la operación

1. Confirma la recarga
2. Finaliza la venta

Resultado

- Se agiliza el proceso de recarga
- No es necesario introducir los datos manualmente cada vez

Preguntas habituales

¿Cómo guardar un cliente para recargas?

Desde F1 → Agenda de recargas → F3 Alta rápida.

¿Cómo hacer una recarga a un cliente habitual?

Selecciona el cliente desde la agenda y el sistema cargará automáticamente los datos.

¿Tengo que introducir el número cada vez?

No, si el cliente está guardado en la agenda.

Dar de baja clientes de la agenda de recargas:

Para dar de baja un cliente en la agenda de recargas, la gestión se realiza desde la ficha de clientes.

1. Acceder a **Fichas de clientes**.
2. Pulsar en la **lupa**.
3. Presionar **F5 - Ver todos** para mostrar el listado completo de clientes.
4. Seleccionar el cliente que se desea dar de baja.
5. Pulsar **F5 - Baja**.

Definir la pantalla táctil

La sección “**Definir la pantalla táctil**” permite configurar la interfaz de ventas para su uso con monitores táctiles.

No es necesario disponer de una pantalla táctil física para definir y configurar esta pantalla. Sin embargo, para que funcione en el proceso de venta, es imprescindible activar el parámetro correspondiente.

Su objetivo es agilizar el proceso de venta, permitiendo seleccionar artículos y realizar operaciones directamente desde la pantalla, sin depender únicamente del teclado o del escáner.

Esta opción se encuentra dentro del apartado **Especial Datos** y forma parte de la configuración general del sistema.

Para usar la pantalla táctil en ventas:

1. Ir a **Control y Gestión > Parámetros y Configuración**.
2. Acceder a **Parámetros Locales**.
3. Activar el parámetro 16:
“**Utiliza para Ventas Sistema de pantalla Táctil**” = S

Acceso a la pantalla

Para acceder a esta opción:

1. En el menú principal, entrar en **Control y Gestión**.
2. Seleccionar **Especial Datos**.
3. Abrir la pestaña **Definir Pantalla Táctil**.

Estructura de la pantalla táctil

La configuración se organiza en dos niveles:

- **Nivel 1 (Categorías o carpetas)**
Son los botones principales que agrupan artículos.
Ejemplo: *Cigarrillos Negros*.
- **Nivel 2 (Artículos)**
Son los botones de artículos dentro de cada categoría.
Ejemplo: *Ducados Blando* dentro de *Cigarrillos Negros*.

Se recomienda utilizar un ratón para facilitar la configuración.

Creación de botones

Existen dos formas de crear los botones: manual o automática.

1. Creación manual

Crear un Nivel 1 (categoría)

1. Pulsar **Nuevo Nivel**.
2. Introducir el nombre de la categoría.
3. (Opcional) Seleccionar una imagen para el botón.
 - La imagen debe estar en:
 - Formato: JPG
4. Indicar el orden (de 0 a 99).

Los botones se ordenan de izquierda a derecha por número.
Si coinciden en el mismo número, se ordenan alfabéticamente.

Crear un Nivel 2 (artículo)

1. Seleccionar previamente la categoría (Nivel 1).
2. Pulsar **Nuevo Nivel**.
3. Introducir el código del artículo o buscarlo con la lupa.

“ Importante:

El artículo debe estar previamente dado de alta en el apartado de artículos.
Si no existe, no podrá añadirse a la pantalla táctil.

4. La descripción y la imagen se cargarán automáticamente.
5. (Opcional) Cambiar la imagen.
6. Indicar el orden (de 0 a 99).

Se pueden añadir tantos artículos como sea necesario dentro de cada categoría.

2. Creación automática

Permite generar botones de forma masiva a partir de Familias o Subfamilias.

1. Pulsar **F2 Añadir Selección**.
2. Indicar las Familias o Subfamilias:
 - Usar para incluir todas.

El sistema:

- Crea los **Niveles 1** a partir de las Subfamilias.
- Añade automáticamente los **Niveles 2** con sus artículos.

Importante:

- No elimina niveles existentes.
- No duplica artículos si ya están creados.

Modificación y eliminación

Modificar botones

1. Seleccionar el botón en la vista previa.
2. Pulsar **Modificar**.
3. Realizar los cambios necesarios.

Eliminar botones

- **Eliminar artículo (Nivel 2):**
Seleccionar el artículo y pulsar **Borra** en su sección.
- **Eliminar categoría (Nivel 1):**
Seleccionar la categoría y pulsar **Borra**.

Al eliminar una categoría, se eliminan también todos sus artículos.

Uso en la venta

Con la pantalla táctil activa:

- La pantalla se adapta al uso táctil.
- Se pueden introducir artículos con escáner o teclado.
- También se pueden seleccionar directamente en pantalla.

Proceso de venta:

1. Pulsar una categoría (Nivel 1).
2. Pulsar el artículo (Nivel 2).

Otras funciones:

- Si hay más botones, aparece **“Más...”** para navegar.
- Se puede indicar la cantidad desde el teclado numérico en pantalla.

Incidencia Datafono

Incidencias con el datafono

Si el datáfono no funciona correctamente o no conecta con el programa, revisa los siguientes puntos:

- Comprobar que la conexión a Internet esté funcionando correctamente en ese momento.
- Revisar si Redsys tiene alguna incidencia activa. Esto se puede consultar directamente por Internet.
- Verificar que no se haya modificado el puerto de comunicación del datáfono.

Para comprobar el puerto configurado:

- Accede a Control y Gestión.
- Entra en Parámetros y Configuración.
- Accede a Módulos.
- Entra Sistema de Tarjetas de crédito.
- Pulsa Intro.
- El programa mostrará los datos de conexión del datáfono.
- Revisar el campo Puerto y comprobar que sea correcto.

Si una vez realizadas todas estas comprobaciones el datáfono continúa sin funcionar, será necesario ponerse en contacto con nuestro soporte técnico.

Terminología habitual de clientes

Importante:

Algunos clientes también utilizan la palabra “TPV” para referirse al datáfono o terminal bancario de cobro con tarjeta.

Dependiendo del contexto, una incidencia relacionada con “TPV” puede estar haciendo referencia al terminal bancario y no al programa de ventas.

Por ejemplo:

“El TPV no conecta”

“El TPV da error al cobrar”

“El TPV no responde”

- datáfono no conecta
- error datáfono

- problema visa
- tpv no conecta
- tpv da error
- tpv no cobra

En estos casos, normalmente se refieren al datáfono.

2. Documento “Datáfono / Redsys”

Aquí sí debes poner el bloque de TPV.

Yo lo pondría CERCA DEL PRINCIPIO del documento, justo después de la introducción o del “¿Qué es?”.

Por ejemplo:

Terminología habitual de clientes

Importante:

Algunos clientes utilizan la palabra “TPV” para referirse al datáfono o terminal bancario de cobro con tarjeta.

Cuando el cliente habla de:

Cobros con tarjeta
Errores VISA
Redsys
Pagos bancarios
Conexión del TPV

Normalmente se está refiriendo al datáfono y no al programa ni a un cambio de equipo.

¿Puedo trabajar con dos datáfonos desde un mismo equipo?

Sí. Es posible trabajar con dos datáfonos desde un mismo equipo, siempre que los datáfonos sean de distinta marca.

Frases de entrenamiento

- problema datáfono
- error datáfono
- datáfono no conecta
- datáfono desconectado
- tpv no cobra
- tpv da error
- tpv visa
- error visa

- no cobra con tarjeta
- redsys
- terminal bancario
- no funciona el datáfono
- pago con tarjeta error
- incidencia visa
- error al cobrar tarjeta
- no conecta redsys
- tpv banco
- terminal de tarjeta
- pinpad
- pin pad
- pago tarjeta rechazado