

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.