Devolver mercancía de una venta

Módulo: *Facturación y SAT* · *Tiempo estimado:* *5 minutos* · *Permiso requerido:* `Derechos R2120 y R2235` · `ncr-devolucion`

Para qué sirve

Recibir de regreso parte de lo que se vendió en una factura y hacer la nota de crédito por lo que el cliente devuelve.

Ejemplo: CONSTRUCTORA LOMAS DEL VALLE compró en la factura 10282 un combo de manguera y 10 lápices. Hoy regresa 4 lápices.

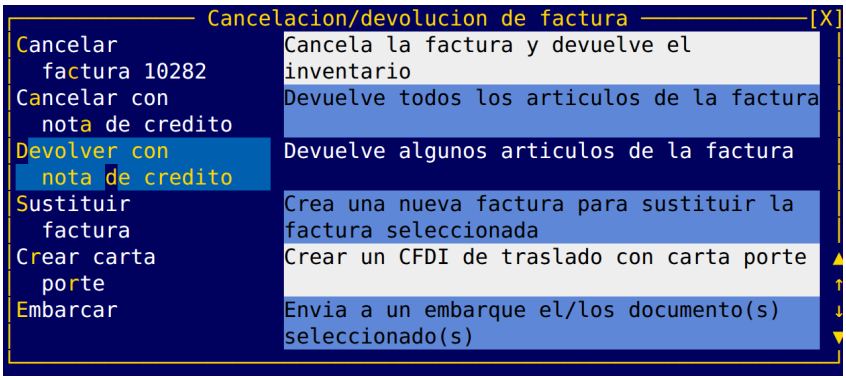
💡 **Lo que debes saber**	La nota de crédito no regresa dinero en la caja. Si la factura ya estaba pagada, el cliente queda con saldo a favor para su siguiente compra. La mercancía devuelta puede quedar pendiente de que el almacén la reciba.

📋 Antes de empezar

Necesitas…	Dónde se obtiene
El folio de la factura	El ticket o la factura del cliente
La mercancía que regresa, revisada	Cuéntala antes de empezar

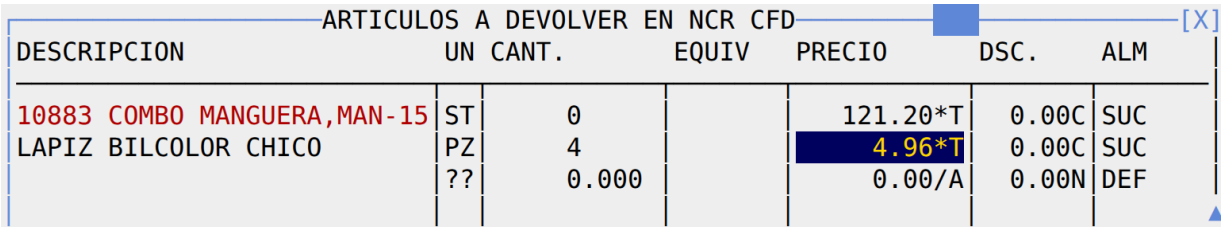
Pasos

1. En el menú, entra a **Ventas › Facturas** y elige la serie de la factura (en el ejemplo, **Facturehoy**). Ponte sobre la factura (10282).
2. Presiona `Supr`. En el menú **Cancelacion/devolucion de factura** elige **Devolver con nota de credito** y presiona `Enter`. No vas a cancelar la factura.



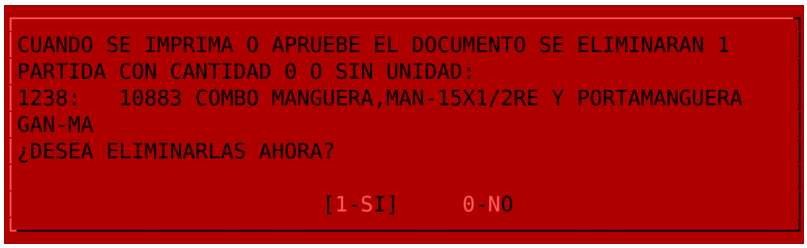
Devolver con nota de crédito, en el menú de Supr

3. Aparece **ARTICULOS A DEVOLVER** con lo vendido. Con las flechas ve a la columna **CANT.** de cada artículo, escribe lo que regresa (4 lápices) o 0 si no regresa, y presiona `Enter` (el cursor salta a PRECIO: regresa con ←).



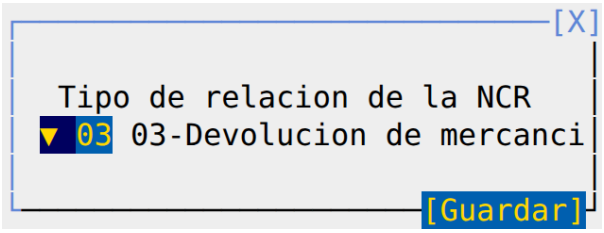
4 lápices de regreso; el combo en 0

4. Presiona `Esc` y elige **Guarda y sale**.
5. Pregunta **…SE ELIMINARAN 1 PARTIDA CON CANTIDAD 0… ¿DESEA ELIMINARLAS AHORA?** Presiona `1` (SÍ): son los artículos que no regresan.



Los artículos en 0 no entran en la nota

6. En **Observaciones de la NCR** deja el texto (DEVOLUCION DE FAC:10282A) o escribe el motivo, y presiona `Enter`.
7. En **Tipo de relacion de la NCR** deja **03-Devolucion de mercancia** y presiona `Enter`.



La devolución va con el tipo 03

8. Dice **TIMBRANDO CFDI…** y pregunta **Forma de pago para NCR**: deja la que propone y presiona `Enter`. Espera sin presionar nada hasta que regreses a la lista de facturas.
9. Para ver la nota, entra a **Clientes › NCR. cliente** y elige la serie de notas de crédito (en el ejemplo, **NCR cfd**). Sube con ↑ hasta arriba: la de folio más alto, con ORIGEN igual a tu factura, es la tuya.



La nota 305 de la factura 10282A, con saldo de $19.83

Cómo sé que quedó bien

En **Clientes › NCR. cliente** está la nota nueva: ORIGEN dice el folio de la factura y SALDO el importe devuelto. Su columna ACCION no dice SEL. ni PRO.

ACCION puede decir APL. (el saldo a favor aún no se usa) y REC. (falta que el almacén reciba la mercancía). En Facturas la factura se ve igual que antes.

⚠️ Si algo sale mal

Lo que ves	Qué hacer
NO SE PUEDE DEVOLVER MAS DE LO VENDIDO MENOS LO YA DEVUELTO, AJUSTANDO A 10.00	Escribiste más de lo vendido. Presiona `Enter` y escribe otra vez la cantidad que regresa.
En NCR. cliente la nota nueva dice SEL. o PRO.	No se timbró. No la vuelvas a hacer: avisa a tu administrador.
No te aparece Devolver con nota de credito en el menú	Pide a tu administrador el Derecho R2120. Si la factura es de hace tiempo, avísale: puede estar fuera del plazo para devoluciones.

🚫 **No hagas esto**	No uses **Cancelar factura** para una devolución: cancela toda la venta ante el SAT. Y no escribas en CANT. más de lo que el cliente trae en la mano.

Ver también

- Cambiar una factura a nombre de otro cliente
- Qué hacer si una factura no se timbró o no se canceló
- Anticipos

¿Administras el sistema? Los permisos, la configuración y el detalle de cómo funciona están en el anexo técnico de Facturación.