

## Devoluciones de Planes de Lealtad con MdA (Pieza gratis)

**Owner:** Jesús Alberto Enríquez de la Vega

**Módulo:** POS – Devoluciones -Ticket de venta

**Área:** Monedero del Ahorro

**Autor:** Guadalupe Moguel



### Descripción:

En el punto de Venta FARMAX se deberá permitir la devolución de artículos que participan en Programas de Lealtad con Monedero del Ahorro (Pieza gratis). Al realizar la devolución, el sistema deberá considerar la pieza gratis en la cantidad de artículos a devolver, la cual deberá entregar el Cliente para que el Multifuncional procese la transacción. Por otro lado, Origis debe recibir esta información por parte de FARMAX.

**Beneficios:** Permitir al Cliente la devolución de artículos (piezas gratis) que forman parte de un Programa de Lealtad de Monedero del Ahorro

Considerar cambios en:

- POS, habilitar la devolución de una venta que contiene promociones de Planes de lealtad MdA (Pieza gratis)
- Modificación en el flujo.
- Incluir nuevos Mensajes de error en la Devolución con Origis
- Ticket de venta
- Formas de pago en la devolución
- Datos que se considerarán en la tabla rtpPosFdFinalOr que mapea los datos a la tabla **EX\_POS\_FD\_FINAL\_OR**

Qué	Valor	Criterios de aceptación
Ticket de venta.		
Modificar Ticket de venta con artículos de Planes de Lealtad de Origis	<p><b>Ticket venta mostrador</b></p> <p><b>Ticket actual con leyenda de no devolución</b></p>  <p>Figura 1 Ticket actual</p>	<p><b>Ticket modificado</b></p>  <p>Figura 2 Ticket modificado</p>
		<p>Se requiere modificar el Ticket de venta, para cuando se tienen productos a los que se les aplica alguna promoción de Planes de Lealtad con Origis</p> <p>Actualmente en el ticket de venta, cuando contiene alguna promoción de programa de lealtad (pieza gratis) se imprime la leyenda de no devolución : “No aplica en caso de devolución, consulta beneficio en tu siguiente compra” (Ver Figura 1): .</p> <ul style="list-style-type: none"><li>En el ticket de venta, cuando contenga alguna promoción de programa de lealtad (pieza gratis) se deberá remover leyenda de no devolución que actualmente se imprime(Ver Figura 2): “No aplica en caso de devolución, consulta beneficio en tu siguiente compra” .</li><li>La estructura y contenido del ticket de venta no sufrirá otro cambio, salvo el especificado en el punto anterior.</li><li>Los puntos anteriores deberán aplicar para los tickets:<ul style="list-style-type: none"><li>➤ De una venta en el POS</li><li>➤ De una venta de una orden SAD</li><li>➤ De una venta que se gestione en el PDV Móvil</li></ul></li></ul>

**Ticket venta en PDV Móvil**

**Ticket actual con leyenda de no devolución**

Cantidad	Descripción	Precio	Importe
2	AUTRIN 600 ORAL 36 GRAG 4099	\$470.00	\$940.00C
Código: 7501089804099			
3	G AHORRO PRAVASTATINA 10 MG ORAL 15 TAB 9164	\$35.00	\$105.00C
Código: 7502223709164			
3	CERAVE CREMA HIDRATANTE TARRO 454G 7388	\$312.07	\$936.21I
Código: 3337875597388			
TOTAL BASE:			\$1,981.21
DESCUENTO:			\$0.00
IVA:			\$149.79
TOTAL A PAGAR:			\$2,131.00
PAGO DEL CLIENTE:			\$2,131.00
CAMBIO:			\$0.00
DOS MIL CIENTO TREINTA Y UN PESOS 0/100 M.N			
DESGLOSE:			
SUBTOTAL IVA 0%:			\$0.00
SUBTOTAL IVA 16%:			\$936.21
SUBTOTAL IVA Exento:			\$0.00
I.V.A. %:			\$149.79
FORMA DE PAGO:			
TARJETA DE CRÉDITO:			\$2,131.00
Autorización: 222222			
Tarjeta: *****1604			
No. Monedero *****9746 Tran: 1603298124			
Saldo total del monedero: \$0.00			
Esta compra acumulo: \$0.00			
*****			
Autorización: 236417021			
Beneficios:			
MONEDERO DEL AHORRO			
1x 7502223709164 G AHORRO PRAVASTATINA ORA			
OBSEQUIO			
*****			
No aplica en caso de devolución, consulta beneficio en tu siguiente compra.			
Cuenta con 30 días naturales para solicitar su factura electrónica en sucursal donde hizo su compra o escanee el código QR con su celular o abra la siguiente dirección			
<a href="https://q.fdah.mx/pgWvIawdAVA">https://q.fdah.mx/pgWvIawdAVA</a>			

**Ticket modificado**

Cantidad	Descripción	Precio	Importe
2	AUTRIN 600 ORAL 36 GRAG 4099	\$470.00	\$940.00C
Código: 7501089804099			
3	G AHORRO PRAVASTATINA 10 MG ORAL 15 TAB 9164	\$35.00	\$105.00C
Código: 7502223709164			
3	CERAVE CREMA HIDRATANTE TARRO 454G 7388	\$312.07	\$936.21I
Código: 3337875597388			
TOTAL BASE:			\$1,981.21
DESCUENTO:			\$0.00
IVA:			\$149.79
TOTAL A PAGAR:			\$2,131.00
PAGO DEL CLIENTE:			\$2,131.00
CAMBIO:			\$0.00
DOS MIL CIENTO TREINTA Y UN PESOS 0/100 M.N			
DESGLOSE:			
SUBTOTAL IVA 0%:			\$0.00
SUBTOTAL IVA 16%:			\$936.21
SUBTOTAL IVA Exento:			\$0.00
I.V.A. %:			\$149.79
FORMA DE PAGO:			
TARJETA DE CRÉDITO:			\$2,131.00
Autorización: 222222			
Tarjeta: *****1604			
No. Monedero *****9746 Tran: 1603298124			
Saldo total del monedero: \$0.00			
Esta compra acumulo: \$0.00			
*****			
Autorización: 236417021			
Beneficios:			
MONEDERO DEL AHORRO			
1x 7502223709164 G AHORRO PRAVASTATINA ORA			
OBSEQUIO			
*****			
Cuenta con 30 días naturales para solicitar su factura electrónica en sucursal donde hizo su compra o escanee el código QR con su celular o abra la siguiente dirección			
<a href="https://q.fdah.mx/pgWvIawdAVA">https://q.fdah.mx/pgWvIawdAVA</a>			

Candados en la devolución

Candados, posterior a la captura del Folio de la venta:

Devoluciones

Folio  
V15537000998728

Sucursal Origen

Multifuncional

Fecha Devolución  
13/02/2025

Fecha Venta

Tipo Venta

Venta

Total Venta

Total Devoluciones

Importe a Devolver

\$0.00

\$0.00

\$0.00

Código

Cantidad Vendida

Cantidad a Devolver

Precio Venta

Importe

Descripción

F6  
Reimprimir Devolución

Procesar

Cuando la venta contine sólo productos con promociones de planes de lealtad (pieza gratis)

Notificación

La venta solo contiene productos con promoción de Monedero del Ahorro. No se aceptan devoluciones.

Aceptar

Cuando la venta contine productos con promociones de planes de lealtad (pieza gratis), productos con promoción de otro tipo y productos sin promoción.

Notificación

Solo se permitirá la devolución de los productos que no estén involucrados en alguna promoción por Monedero del Ahorro.

Aceptar

Remover candados para las devoluciones de promociones de MdA

- Se deberá descartar el(os) candado(s) que actualmente existe para que FARMAX permita gestionar una devolución, de los SKU's que estén relacionados a las promociones de MdA en la pantalla "Devoluciones".
- Candados, posterior a la captura del Folio de la venta:
  - Cuando la venta fue realizada sólo productos con promociones de planes de lealtad con MdA de pieza gratis.
    - Actualmente se despliega Ventana de Notificación:
    - Mensaje: La venta solo contiene productos con promoción de Monedero del Ahorro. No se aceptan devoluciones.
    - Botón: Aceptar
  - Cuando la venta contine productos con promociones de planes de lealtad (pieza gratis), productos con promoción de otro tipo y productos sin promoción.
    - Actualmente se despliega Ventana de Notificación:
    - Mensaje: Solo se permitirá la devolución de los productos que no estén involucrados en alguna promoción por Monedero del Ahorro.
    - Botón: Aceptar

Candado, posterior a la captura del SKU del producto a devolver

Devoluciones

Folio

V1553840000288

Sucursal Origen

F A TIJUANA, PLUTARCO ELIAS CALL

Multifuncional

ELOISA APODACA QUINTERO

Fecha Devolución

13/02/2025

Fecha Venta

13/02/2025

Tipo Venta

CONTADO

Venta

Total Venta

\$879.50

Total Devoluciones

\$0.00

Importe a Devolver

\$96.00

Código	Cantidad Vendida	Cantidad a Devolver	Precio Venta	Importe
7502276853760	5	1	\$96.00	\$96.00
7897930762268	0	0	\$0.00	\$0.00

Descripción


FE

Reimprimir Devolución

Procesar

Cuando se captura un SKU y el producto que se quiere devolver tuvo una promoción de planes de lealtad (pieza gratis)

Notificación



El producto a devolver está involucrado en una promoción por Monedero del Ahorro. No se permite su devolución.

Aceptar

- Candado, posterior a la captura del SKU del producto a devolver
  - Cuando la venta contine productos con promociones de planes de lealtad (pieza gratis), productos con promoción de otro tipo y productos sin promoción.
    - ❖ Actualmente se despliega Ventana de Notificación:
    - ❖ Mensaje: El producto a devolver está involucrado en una promoción por Monedero del Ahorro. No se permite su devolución.
    - ❖ Botón: Aceptar

## Nuevos mensajes para devoluciones con Planes de Lealtad (pieza gratis)

Pantalla Devolución de Productos con promoción

- Después de capturar el Folio de la venta a devolver, el sistema debe identificar si la venta contiene promociones de programa de lealtad MdA (pieza gratis), de ser así se deberá desplegar una ventana de notificación indicando lo siguiente:

- Mensaje: La venta seleccionada contiene promociones, por lo cual al devolver un producto con promoción se deben devolver los productos promoción"
- Botón: Aceptar.

**Nota:** Actualmente este mensaje se presenta cuando la venta de tipo "no lealtad" (promociones del punto de venta).

- Después de ingresar el SKU del artículo a devolver, el sistema validará si se tiene una promoción de lealtad asociada al SKU, de ser así se mostrará la ventana con un mensaje de Notificación con o siguiente:
  - Mensaje: La venta con folio <Folio de la venta> contiene promoción de lealtad, es obligatorio devolver las <Aquí se coloca el número de artículos> piezas gratis".
  - Botón: Aceptar.

**Este proceso se repetirá si la venta contiene múltiples SKU's con promociones de lealtad MdA, pieza gratis.**

Devolución de Productos con Promoción

Código de producto

Código	Descripción	Devolver	Faltantes
7501022008171	REFresco PEPSI SELFIE PET 295 ML 8171	1	0

Aceptar

Devolución de Productos con Promoción

Código de producto

7501022008171

Código	Descripción	Devolver	Faltantes
7501022008171	REFresco PEPSI SELFIE PET 295 ML 8171	1	0

Aceptar

Devolución de Productos con Promoción

Código de producto

Código	Descripción	Devolver	Faltantes
7501022008171	REFresco PEPSI SELFIE PET 295 ML 8171	1	1

Aceptar

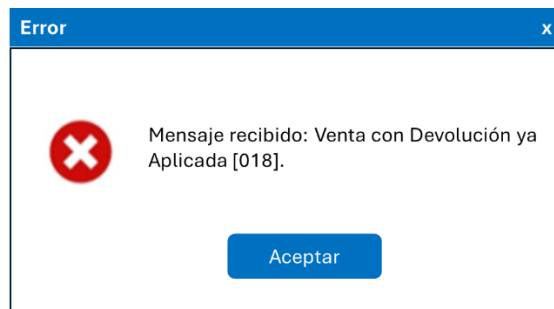
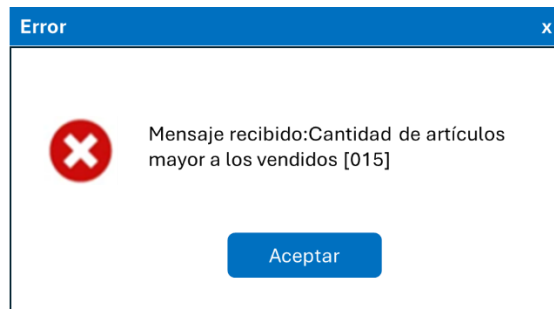
**Nota:** Todas las transacciones que contengan devolución de piezas con promoción se les asignara el ID de la promoción que otorgó el beneficio.

- Al capturar el SKU del artículo que tiene beneficio de Plan de Lealtad MdA (pieza gratis), el sistema despliega la pantalla de Devolución de Productos con Promoción.
- Se debe capturar el SKU del artículo otorgado en la promoción (el número de veces que es otorgada la promoción).
- Una vez que se ha capturado el artículo en la columna de Faltantes de va actualizando la cantidad.

## Mensajes de error en la devolución de Planes de lealtad

Nuevos Mensajes de error en la Devolución con Origis.

Ejemplos de mensaje de error que deberán presentarse en el POS FARMAX



Mensajes de error Origis

ErrorId	Descripción
15	Devolución: Cantidad de artículos mayor a los vendidos [015]
16	Devolución: Saldo Insuficiente para Devolución [016]
17	Devolución: Venta Inexistente para Devolución [017]
18	Devolución: Venta con Devolucion ya Aplicada [018]

- La comunicación hacia el proveedor Origis se realiza desde este componente por lo que se requiere identificar los errores de rechazo generado por el proveedor Origis y mandarlos como parte de la comunicación al PV ya que estos deben ser mostrados en pantalla.
- Para las devoluciones parciales que sean rechazadas por Origis, se modificará el mensaje que se presenta en pantalla, este estará con la siguiente estructura:
  - **Mensaje:** Mensaje recibido: <Aquí se colocará el mensaje de rechazo que genere Origis>.
  - **Botón:** Aceptar.
- Al no permitir Origis la devolución por algún error en la respuesta no se procederá a realizar la devolución, por lo tanto, se deberá de cancelar la transacción de forma operativa (en FARMAX).
- Estos son algunos de los errores que se pueden recibir de Origis en el request del método commitDevolucion.
  - Cantidad de artículos mayor a los vendidos [015].
  - Saldo Insuficiente para Devolución [016].
  - Venta Inexistente para Devolución [017].
  - Venta con Devolución ya Aplicada [018].
  - Saldo Insuficiente para Devolución por Promo100+100 [033].
  - Artículos No Permitidos a Devolución [039].
  - Saldo Insuficiente para Devolución [116].
  - Pago Inexistente para Devolución [117].
  - Pago con Devolución ya Aplicada [118].



Método:

**commitDevolucion**

Cerrar o aplicar una devolución.

**DESCRIPTION**

Informar a Monedero que la transacción se ha aplicado (la devolución definitiva) de manera exitosa en el punto de venta y se ha completado la devolución. Se debe enviar la lista de artículos en el ticket de devolución en el siguiente formato: "artículo,cantidad". Una vez aplicado el commitDevolucion() no hay devoluciones posteriores,

solo se puede aplicar en una ocasión la devolución. Una vez aplicado el commitDevolucion () no hay cancelación de la transacción, únicamente se puede eliminar la devolución a través de la reversa (reverseTrans) y solo podrá ser en una ocasión. De igual manera se envía el sesion\_id generado del método anterior.

**USAGE**

- POS

**REQUEST**

Se debe enviar la información necesaria para identificar el punto de origen de la transacción, así como la información de la tarjeta.

Parámetro Nombre	Parámetro	Tipo Dato	Descripción
Tarjeta	<i>sTarjeta</i>	String	Número de tarjeta.
Sucursal	<i>sSucId</i>	String	Identificador de la sucursal, tienda o punto de venta en donde la tarjeta se encuentra.
Caja / POS	<i>sCajaId</i>	String	Identificador único de la caja o POS en la sucursal.
Empleado	<i>sTerminal</i>	String	Identificador único del empleado en la sucursal.
Sesión o transacción	<i>sSessionId</i>	String	Número de sesión para toda la transacción.
Artículos Listado	<i>sArticulos</i>	String	Listado de Artículos dentro del ticket de compra.
Número o Folio Ticket	<i>sNumTicket</i>	String	Número de ticket de la venta.
Fecha Operación Ticket	<i>sFechaOperacion</i>	String	Fecha de operación de la sucursal.
Código Autorización	<i>sAuthCode</i>	String	Identificador de la instancia de web service en ejecución, número proporcionado por Monedero del Ahorro (Key).

**RESPONSE**

Cuando el resultado de la ejecución fue exitosa, el método devuelve CERO (0) en el parámetro *MSGERR*, en caso contrario, hubo un error en el procesamiento y se debe validar el número de error enviado contra la lista de mensajes de error en la sección Mensajes de este documento.

Parámetro Nombre	Parámetro	Tipo Dato	Descripción
Transacción ID	<i>SESSION_ID</i>	String	Número de autorización del cierre definitivo de la transacción.
Número Autorización	<i>AUTORIZACION</i>	String	Número de autorización de la venta.
Artículos Listado	<i>ARTICULOS</i>	String	Listado de Artículos y beneficios dentro del ticket de compra.
Tarjeta Saldo	<i>SALDO_PUNTOS</i>	String	Mensaje con el saldo de la tarjeta
Tarjeta Saldo Desglose 1	<i>SALDO_DESGLOSE1</i>	String	Saldo para uso múltiple en promociones.
Tarjeta Saldo Desglose 2	<i>SALDO_DESGLOSE2</i>	String	Saldo para uso múltiple en promociones.
Texto Ticket 1	<i>LEYENDATICKET1</i>	String	Leyenda o mensaje para impresión el ticket de venta.
Texto Ticket 2	<i>LEYENDATICKET2</i>	String	Leyenda o mensaje para impresión el ticket de venta.
Texto Ticket 3	<i>LEYENDATICKET3</i>	String	Leyenda o mensaje para impresión el ticket de venta.
Error	<i>MSGERR</i>	Integer	Número error o mensaje que devuelve el método, en caso de CERO, la transacción fue exitosa, en caso contrario, hubo un error en el proceso.
Mensaje	<i>MENSAJE</i>	String	Mensaje enviado al POS y/o operador sobre el procesamiento del paso, este mensaje puede contener información para el

**REQUEST**

```
sTarjeta=4600559734409, sSucId=46, sCajaId=3, sTerminalId=47873,
sSessionId=1624784391, sArticulos=7501059278578,1|0000000001012,1|
8469910400044,0, sNumTicket=00315215, sFechaOperacion=20140316
```

Quando la devolución se aplicó y NO hay dinero electrónico que abonarle al cliente, o así

```
sTarjeta=4600559734409, sSucId=46, sCajaId=3, sTerminalId=47873,
sSessionId=1624784391, sArticulos=7501059278578,1|0000000001012,1|
8469910400044,213.24, sNumTicket=00315215, sFechaOperacion=20140316
```

Quando después de los cálculos, se determinó que se le deben abonar 213.24 al cliente en dinero electrónico.

FARMAX enviará todos los productos como las piezas (contengan o no alguna promoción) relacionadas al ticket que se desea devolver a Origis, enviando dicha información a través de los métodos ya consumidos commitDevolucion y en getPuntosDevoluciones.

## Puntos en la devolución (dinero electrónico)

Método  
getPuntosDevoluciones

Método:

### getPuntosDevoluciones

Obtener los beneficios a devolver en un cotización de devolución.

#### DESCRIPTION

El punto de venta envía a Monedero el número de tarjeta que escaneó, la lista de productos a devolver, el identificador de sesión y el número de autorización enviado en la compra.  
Recibe: Se deben enviar los datos de la tarjeta, el punto de venta y los productos dentro de la devolución. Se debe enviar la lista de artículos en el ticket de compra en el siguiente formato: "articulo,cantidad". Se debe enviar el total de artículos. Las cantidades se envían en número positivos.

#### USAGE

- POS

#### REQUEST

Se debe enviar la información necesaria para identificar el punto de origen de la transacción, así como la información de la tarjeta.

Parámetro Nombre	Parámetro	Tipo Dato	Descripción
Tarjeta	<i>sTarjeta</i>	String	Número de tarjeta.
Sucursal	<i>sSucId</i>	String	Identificador de la sucursal, tienda o punto de venta en donde la tarjeta se encuentra.
Caja / POS	<i>sCajaId</i>	String	Identificador único de la caja o POS en la sucursal.
Empleado	<i>sTerminal</i>	String	Identificador único del empleado en la sucursal.
Sesión o transacción	<i>sSessionId</i>	String	Número de sesión para toda la transacción.
Autorización	<i>sAutorizacion</i>	String	Número de autorización de la venta.
Artículos Listado	<i>sArticulos</i>	String	Listado de Artículos dentro del ticket de compra.
Código Autorización	<i>sAuthCode</i>	String	Identificador de la instancia de web service en ejecución, número proporcionado por Monedero del Ahorro (Key).

#### RESPONSE

Cuando el resultado de la ejecución fue exitosa, el método devuelve CERO (0) en el parámetro *MSGERR*, en caso contrario, hubo un error en el procesamiento y se debe validar el número de error enviado contra la lista de mensajes de error en la sección Mensajes de este documento.

Parámetro Nombre	Parámetro	Tipo Dato	Descripción
Transacción ID	<i>SESSION_ID</i>	String	Número de autorización del cierre definitivo de la transacción.
Artículos Listado	<i>ARTICULOS</i>	String	Listado de Artículos y beneficios dentro del ticket de compra.
Error	<i>MSGERR</i>	Integer	Número error o mensaje que devuelve el método, en caso de CERO, la transacción fue exitosa, en caso contrario, hubo un error en el proceso.
Mensaje	<i>MENSAJE</i>	String	Mensaje enviado al POS y/o operador sobre el procesamiento del paso, este mensaje puede contener información para el operador y/o para el cliente. En caso de error, regresa la descripción del error.

#### REQUEST

*sTarjeta=4600559734409, sSucId=46, sCajaId=3, sTerminalId=47873, sSessionId=1624758091, sAutorizacion=474332504, sArticulos=7501059278578,1|0000000001012,1*

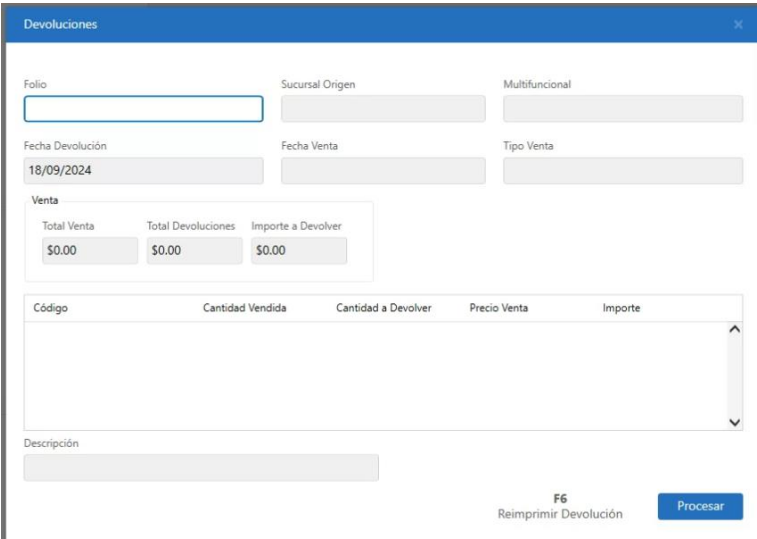
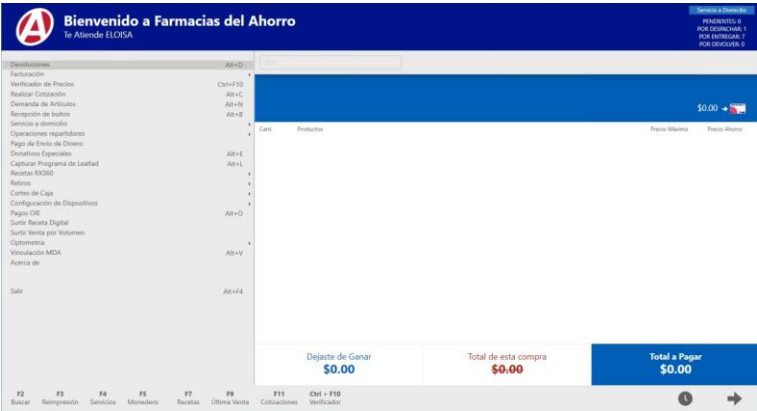
#### RESPONSE

*SESSION\_ID=1624784391, ARTICULOS=7501059278578,0.8995|0000000001012,0|8469910400044,17.90, MSGERR=16, MENSAJE=*

- En el escenario donde el cliente no cuente con la cantidad suficiente de dinero electrónico para la revocación de puntos será responsabilidad de Origis realizar el cálculo del monto a descontar, el sistema FARMAX OR espera recibir dicho monto en el método: "getPuntosDevoluciones", tal como sucede en la actualidad.
- En caso de haber aplicado la promoción de 100 + 100 se deberá de descontar al MdA dicho beneficio.
- En este método se enviarán tanto los artículos que no tiene promoción como aquellos que si la tienen.

Flujo de la devolución

Procesar una devolución en EL SISTEMA OR derivado de una venta que se hubiera gestionado en el Punto de venta móvil



1.El Multifuncional desglosa el menú y selecciona la opción “Devoluciones” o teclea la función ALT + D.

2.El sistema muestra la pantalla “Devoluciones”.

Flujo para gestionar una devolución en el POS de una venta ejecutada en el PDV Móvil

Devoluciones

Folio

V15538100000014

Sucursal Origen

Multifuncional

Fecha Devolución

14/01/2025

Fecha Venta

Tipo Venta

Venta

Total Venta

\$0.00

Total Devoluciones

\$0.00

Importe a Devolver

\$0.00

Código	Cantidad Vendida	Cantidad a Devolver	Precio Venta	Importe
--------	------------------	---------------------	--------------	---------

Descripción

F6

Reimprimir Devolución

Procesar

Devoluciones

Folio

V15538100000014

Sucursal Origen

F A TIJUANA, PLUTARCO ELIAS CALL

Multifuncional

ELOISA APODACA QUINTERO

Fecha Devolución

04/11/2024

Fecha Venta

Tipo Venta

Venta

Total Venta

\$6.50

Total De

\$0.00

Código	Importe
--------	---------

Descripción

F6

Reimprimir Devolución

Procesar

Notificación

La venta seleccionada contiene promociones, por lo cual al devolver un producto con promoción se deben devolver los productos promoción

Aceptar

- 3.El Multifuncional ingresa el folio de venta dentro del campo “Folio” y da Enter.
4. El sistema valida y detecta que el ticket contiene una promoción por MdA. De lo contrario pueden ocurrir los siguientes escenarios:
- A. El sistema detecta que se encuentra en modo offline por lo que se continua con el **Flujo Alterno FA01 Detectar modo Offline**.
- B. El Multifuncional requiere cerrar la pantalla “Devoluciones”, por lo que se continúa con el Flujo Alterno **FA02 Cerrar pantalla “Devoluciones”**.
- C. El sistema valida y detecta que la transacción tiene un MdA vinculado y ya tiene una devolución previa, por lo que se continúa con el Flujo Alterno **FA08 Detectar segunda devolución con MdA**.
5. El sistema muestra el siguiente mensaje de Aviso: “La venta seleccionada contiene promociones, por lo cual al devolver un producto con promoción se devolverse los productos promoción.”

Devoluciones

Folio

V15538100000014

Sucursal Origen

F A TIJUANA, PLUTARCO ELIAS CALL

Multifuncional

ELOISA APODACA QUINTERO

Fecha Devolución

04/11/2024

Fecha Venta

04/11/2024

Tipo Venta

CONTADO

Venta

Total Venta

\$6.50

Total Devoluciones

\$0.00

Importe a Devolver

\$0.00

Código	Cantidad Vendida	Cantidad a Devolver	Precio Venta	Importe
	0	0	\$0.00	\$0.00

Descripción

F6

Reimprimir Devolución

Procesar

6.El Multifuncional da clic al botón “Aceptar” o cierra dicho mensaje.

Devoluciones

Folio

V15531000003511

Sucursal Origen

F A TIJUANA, PLUTARCO ELIAS CALL

Multifuncional

ELOISA APODACA QUINTERO

Fecha Devolución

18/09/2024

Fecha Venta

18/09/2024

Tipo Venta

CONTADO

Venta

Total Venta

\$150.00

Total Devoluciones

\$0.00

Importe a Devolver

\$0.00

Código	Cantidad Vendida	Cantidad a Devolver	Precio Venta	Importe
7501298223711	0	0	\$0.00	\$0.00

Descripción


F6

Reimprimir Devolución

Procesar

7.El Multifuncional ingresa los SKU’s de la venta a devolver.

Notificación



La venta con folio V15538100000014 contiene promoción de lealtad, es obligatorio devolver las 2 piezas gratis.

Aceptar

Devolución de Productos con Promoción

Código de producto

Código	Descripción	Devolver	Faltantes
7501022008171	REFresco PEPSI SELFIE PET 295 ML 8171	1	0

Aceptar

Devolución de Productos con Promoción

Código de producto

7501022008171

Código	Descripción	Devolver	Faltantes
7501022008171	REFresco PEPSI SELFIE PET 295 ML 8171	1	0

Aceptar

Devolución de Productos con Promoción

Código de producto

Código	Descripción	Devolver	Faltantes
7501022008171	REFresco PEPSI SELFIE PET 295 ML 8171	1	1

Aceptar

8. El sistema valida si se tiene una promoción de lealtad asociada al SKU. De lo contrario pueden ocurrir los siguientes escenarios:

a. No existen promociones de lealtad, el flujo continúa en el paso 16 de este flujo.

9. El sistema despliega ventana de Notificación de venta con promoción y las piezas a devolver.

10. El Multifuncional da clic en el botón Aceptar

11. El sistema despliega la pantalla de Devolución de Productos con Promoción.

12. El Multifuncional captura el SKU del artículo otorgado en la promoción (el número de veces que es otorgada la promoción).

13. El sistema va actualizando el número en la columna Faltantes.

14. El Multifuncional da clic en el botón Aceptar.

Devoluciones

Folio

V15538100000014

Sucursal Origen

F A TIJUANA, PLUTARCO ELIAS CALL

Multifuncional

ELOISA APODACA QUINTERO

Fecha Devolución

04/11/2024

Fecha Venta

04/11/2024

Tipo Venta

CONTADO

Venta

Total Venta

\$6.50

Total Devoluciones

\$0.00

Importe a Devolver

\$6.50

Código	Cantidad Vendida	Cantidad a Devolver	Precio Venta	Importe
7501022008171	1	1	\$0.00	\$0.00
7501022008171	1	1	\$6.50	\$6.50
	0	0	\$0.00	\$0.00

Descripción

F6

Reimprimir Devolución

Procesar

Devoluciones

Folio

V15538100000014

Sucursal Origen

F A TIJUANA, PLUTARCO ELIAS CALL

Multifuncional

ELOISA APODACA QUINTERO

Fecha Devolución

04/11/2024

Fecha Venta

Tipo Venta

Venta

Total Venta

\$6.50

Total De

\$0.00

Código

7501022008171

Importe

\$0.00

Código

7501022008171

Importe

\$6.50

0

0

\$0.00

\$0.00

Descripción

F6

Reimprimir Devolución

Procesar

Confirmación

?

¿Desea registrar la devolución del folio V15538100000014?

Cancelar

Aceptar

15. El sistema regresa el puntero a la Pantalla de Devoluciones.

16.El Multifuncional da clic al botón “Procesar”. De lo contrario pueden ocurrir los siguientes escenarios:

-Se requiere capturar otro SKU, se regresa al paso 7 de este flujo.



17. El sistema valida y detecta que se ingresaron todos los productos y piezas relacionadas al ticket de venta, considerando piezas bonificadas. De lo contrario faltan productos o piezas por lo que ocurre el siguiente flujo:

I. El sistema muestra el siguiente mensaje de Aviso: “La venta contiene promociones por Monedero del Ahorro, por lo que debe devolverse en su totalidad.”,

II. El Multifuncional da clic al botón “Aceptar” o cierra dicho mensaje y el flujo continúa en el paso 7 dentro del flujo principal.

18. El sistema muestra la pantalla de Confirmación: “¿Desea registrar la devolución del folio #Folio del ticket?”, de acuerdo con la funcionalidad actual.

19.El Multifuncional da clic al botón “Aceptar”. De lo contrario da clic al botón “Cancelar” y el flujo continúa en el paso 7 dentro del flujo principal.

	<div data-bbox="667 168 1188 449"><div>MdA asociado</div><div> El ticket tiene un Monedero asociado. ¿El cliente presenta el MdA Físicamente?</div><div><div>Cancelar</div><div>Aceptar</div></div></div> <div data-bbox="667 514 1188 795"><div>Confirmar MdA asociado</div><div> MdA asociado para devolución: *****5482</div><div><div>Cancelar</div><div>Aceptar</div></div></div>	<p>20. El sistema muestra la pantalla “MdA asociado”: “El ticket tiene un Monedero asociado. ¿El cliente presenta el MdA Físicamente?”, de acuerdo con la funcionalidad actual.</p> <p>21.El Multifuncional da clic al botón “Cancelar”. De lo contrario da clic al botón “Aceptar”, por lo que ocurre lo siguiente:</p> <p>A. El sistema solicita ingresar el MdA en la PINpad, de acuerdo con la funcionalidad actual y el flujo continúa en el paso 24.</p> <p>22. El sistema muestra la pantalla “Confirmar MdA asociado”: “MdA asociado para devolución: #folio de MdA.”, de acuerdo con la funcionalidad actual.</p> <p>23.El Multifuncional da clic al botón “Aceptar”. De lo contrario da clic al botón “Cancelar” y el flujo continúa en el paso 7 dentro del flujo principal.</p> <p>Dentro del proceso de la devolución se deberán mostrar las formas de pago que fueron utilizadas en la venta</p>
--	--	--



Desglose de Devoluciones de acuerdo con las formas de pago permitidas en la devolución, ejemplos:

Devoluciones de Ventas en mostrador

Forma de pago en la venta: TARJETA DE DEBITO ACI(AD)

Forma de pago en la devolución: TARJETA DE DEBITO ACI(AD) + MDA

Desglose de Devoluciones

Folio Venta

V15538100000014

Forma Devolución	Importe Ticket	Devolución
TARJETA DE DEBITO ACI (AD)	\$150.00	0.00
MONEDERO ELECTRONICO	\$00.00	\$0.00

Importe a Devolver

\$150.00

Restan

\$150.00

Total

0.00

Aceptar

Forma de pago en la venta: Combinado EFECTIVO + MDA

Forma de pago en la devolución: EFECTIVO + MDA

Desglose de Devoluciones

Folio Venta

V15538100000014

Forma Devolución	Importe Ticket	Devolución
EFECTIVO	\$100.00	0.00
MONEDERO ELECTRONICO	\$50.00	\$0.00

Importe a Devolver

\$150.00

Restan

\$150.00

Total

0.00

Aceptar

24. El sistema muestra la pantalla “Desglose de Devoluciones”.

**Nota:** Serán permitidas las devoluciones de:

- Ventas mostrador
- Ventas de órdenes SAD
- Ventas en el PDV Móvil

25.El Multifuncional ingresa el monto por la devolución. De lo contrario requiere cerrar la pantalla, por lo que se continúa con el **Flujo Alterno FA03 Cerrar pantalla “Desglose de Devoluciones”**.

26.El Multifuncional da clic al botón “Aceptar”.

27. El sistema valida y detecta que el monto es correcto. De lo contrario pueden ocurrir los siguientes escenarios:

- A. El sistema valida y detecta que el monto es incorrecto por lo que se continúa con el Flujo Alterno **FA04 Detectar monto incorrecto en la devolución**.
- B. El sistema valida y detecta que no se ha ingresado un monto en la o las formas de pago, por lo que se continúa con el Flujo Alterno **FA05 Detectar falta de monto a capturar o monto faltante para cubrir la devolución**.

Devoluciones de Ventas en mostrador

Venta: TARJETA BANCARIA

- TARJETA DE CREDITO ACI (AC) (11)
- TARJETA DE DEBITO ACI (AD) (12)
- TARJETA DE CREDITO ACI AMEX (16)

Devolución: TARJETA BANCARIA + MdA

Venta: TARJETA BANCARIA + MdA

Devolución: TARJETA BANCARIA + MdA ELECTRONICO

Venta: EFECTIVO + MdA

Devolución: EFECTIVO + MdA ELECTRONICO

Venta: TARJETA BANCARIA + VALES (99998)

Devolución: TARJETA BANCARIA

Devoluciones de Ventas de Órdenes SAD

Forma de pago en la venta: **PAYPAL**  
Forma de pago en la devolución: **PAYPAL**

Desglose de Devoluciones

Folio Venta

V15538100000014

Forma Devolución	Importe Ticket	Devolución
PAYPAL	\$150.00	0.00

Importe a Devolver

\$150.00

Restan

\$150.00

Total

0.00

Aceptar

Forma de pago en la venta: Combinado **TARJETA CREDITO ADYEN + MDA**  
Forma de pago en la devolución: **TARJETA CREDITO ADYEN + MDA**

Desglose de Devoluciones

Folio Venta

V15538100000014

Forma Devolución	Importe Ticket	Devolución
TARJETA CREDITO ADYEN	\$100.00	0.00
MONEDERO ELECTRONICO	\$50.00	\$0.00

Importe a Devolver

\$150.00

Restan

\$150.00

Total

0.00

Aceptar

Devoluciones de Ventas de Órdenes SAD

Serán permitidas las devoluciones en las formas de pago que actualmente operan, por ejemplo:

Venta: PAYPAL(41)  
Devolución PAYPAL

Venta: ADYEN + MDA

- TARJETA CREDITO ADYEN (71)
- TARJETA DEBITO ADYEN (72)
- TARJETA AMEX-ADYEN (73)

Devolución: TARJETA CREDITO ADYEN + MDA

Venta: NETPAY

- TARJETA CREDITO NETPAY (64)
- TARJETA DEBITO NETPAY (65)
- TARJETA AMEX NETPAY (66)

Devolución NETPAY + MdA

Venta: SAD EFECTIVO (99995)  
Devolución: EFECTIVO + MDA

Devoluciones de Ventas en el Punto de Venta Móvil

Forma de pago en la venta: TARJETA DEBITO NETPAY PVM  
Forma de pago en la devolución: TARJETA DEBITO NETPAY PVM + MDA

Desglose de Devoluciones

Folio Venta

V15538100000014

Forma Devolución	Importe Ticket	Devolución
TARJETA DEBITO NETPAY PVM	\$150.00	0.00
MONEDERO ELECTRONICO	\$00.00	\$0.00

Importe a Devolver

\$150.00

Restan

\$150.00

Total

0.00

Aceptar

Forma de pago en la venta: Combinado TARJETA AMEX NETPAY PVM + MDA  
Forma de pago en la devolución: TARJETA DEBITO NETPAY PVM + MD

Desglose de Devoluciones

Folio Venta

V15538100000014

Forma Devolución	Importe Ticket	Devolución
TARJETA AMEX NETPAY PVM	\$120.00	0.00
MONEDERO ELECTRONICO	\$30.00	\$0.00

Importe a Devolver

\$150.00

Restan

\$150.00

Total

0.00

Aceptar

Devoluciones de Ventas en el Punto de Venta Móvil

Serán permitidas las devoluciones en las formas de pago que actualmente operan, por ejemplo:

Venta: NETPAY PVM

- TARJETA AMEX NETPAY PVM (84)
- TARJETA CREDITO NETPAY PVM (85)
- TARJETA DEBITO NETPAY PVM (86)

Devolución NETPAY + MdA

Venta: NETPAY PVM + MdA

- TARJETA AMEX NETPAY PVM (84)
- TARJETA CREDITO NETPAY PVM (85)
- TARJETA DEBITO NETPAY PVM (86)

Devolución NETPAY + MdA

Venta: MdA  
Devolución: MdA

Motivos de devolución

Motivo

COMENTARIOS

Aceptar

Motivos de devolución

Motivo

El cliente pide otra presentación del mismo product

COMENTARIOS

prueba

Aceptar

Devoluciones

Folio

V15538100000014

Sucursal Origen

F A TIJUANA, PLUTARCO ELIAS CALL

Multifuncional

ELOISA APODACA QUINTERO

Fecha Devolución

04/11/2024

Fecha Venta

Tiempo Venta

Venta

Total Venta

\$6.50

Total D

\$0.00

Código

7501022008171

7501022008171

Descripción

Autorización

Usuario

I

Contraseña

Aceptar

Importe

\$0.00

\$6.50

\$0.00

F6

Reimprimir Devolución

Procesar

Confirmación

?

Forma de pago a aplicar : Monedero

Cancelar




Aceptar

28. El sistema muestra la pantalla “Motivos de devolución”.

29.El Multifuncional selecciona el motivo como la información solicitada y da clic al botón “Aceptar”.

30. El sistema solicita la autorización del responsable de farmacia, de acuerdo con la funcionalidad actual.

31. El sistema valida y detecta que dentro de las formas de pago en donde se requiere la devolución se encuentra MdA, por lo que confirma la forma de pago a aplicar de acuerdo con la funcionalidad actual. De lo contrario no se requiere la devolución en dicha forma de pago por lo que se continúa en el paso 33.

	<div data-bbox="611 168 1247 521"><div>Validación de forma de pago x</div><div><div>MONEDERO ELECTRONICO. Transacción exitosa</div><div>Continuar</div></div></div> <div data-bbox="611 586 1247 938"><div>Confirmación x</div><div><div>Forma de pago a aplicar : TARJETA DE CREDITO ACI (AC)</div><div>Cancelar</div><div>Aceptar</div></div></div> <div data-bbox="611 971 1247 1323"><div>AVISO x</div><div><div>Favor de seguir instrucciones por medio de la PINpad.</div></div></div>	<p>32.El sistema obtiene una respuesta exitosa por parte de Origis. De lo contrario se obtiene un Error, por lo que se continúa con el Flujo Alterno <b>FA06 Detectar problemas en la devolución con Origis.</b></p> <p>33.El sistema valida y detecta que dentro de las formas de pago en donde se requiere la devolución se encuentra TARJETA BANCARIA, TARJETA ADYEN, TARJETA NETPAY PVM, etc. por lo que confirma la forma de pago a aplicar de acuerdo con la funcionalidad actual. De lo contrario no se requiere la devolución en dicha forma de pago por lo que se continúa en el paso 37.</p> <p>34.El sistema muestra un mensaje de Aviso, para indicar que se sigan las instrucciones de la PINpad, de acuerdo con la funcionalidad actual. <a href="#">Nota: En caso de devoluciones con NetPay no se solicitará ingresar la tarjeta bancaria.</a></p> <p>35. El sistema ejecuta el proceso de devolución con el proveedor bancario.</p>
--	---	--

Validación de forma de pago

TARJETA DE CREDITO ACI (AC).  
Devolución exitosa.  
Con autorización 46803U.

Continuar

COMERCIALIZADORA FARMACEUTICA DE CHIAPAS  
REGISTRADA FISCAL: 601 GENERAL DE LEY PERSONAS MORALES  
TLACAJAL 151 PISO 4 OFINA 407 HIPODROMO  
96100 SAN CARLOS DE CUERNAVACAS CIUDAD DE MEXICO  
RFC: CFC110121742

LUGAR DE EMISIÓN: 22000  
F.A. TIJUANA, PUTARCO ELIAS CALLES, 11 PUTARCO ELIAS  
CALLES 9026  
ZONA ESTE TIJUANA TIJUANA BAJA CALIFORNIA 22000  
V15531000003808 28/01/2025 14:03

Tipo de Venta: CONTADO  
Multifuncional: ELOISA APODACA QUINTERO  
La Atención: ELOISA APODACA QUINTERO

Cantidad	Descripción	Precio	Importe
3	CERAVE CREMA HIDRATA	\$312.67	\$0.00211

Código: 333787597388

TOTAL BASE: \$06.00  
DESCUENTO: \$0.00  
IVA: \$00.00  
TOTAL PAGAR: \$06.00

PAGO DEL CLIENTE: \$06.00  
CAMBIO: \$0.00

UN MIL OCHENTA Y SEIS PESOS 00/100 M.N.  
DESCUENTO: \$0.00  
SUBTOTAL IVA 0%: \$0.00  
SUBTOTAL IVA 10%: \$0.00  
SUBTOTAL EXENTO: \$0.00  
IVA: \$0.00

FORMA DE PAGO:  
TARJETA DE DEBITO ACI (AD): \$1,086.00

Autorización : 78510U  
Tarjeta : XXXXXXXXXXXX7363  
No. Monedero : 2147 saldo \$76.32

Saldo total del monedero: \$4.40

Esta compra acumulo: \$4.40

Autorización: 209126209 Beneficiario: [MONEDERO DEL AHORRO] 1 x 333787597388 CERAVE CREMA HIDRATANTE [DESCUENTO]

Autorización: 209126209 Beneficiario: [TU AHORRO \$885.7811]

Autorización: 209126209 Beneficiario: [MONEDERO]

1 x 333787597388 CERAVE CREMA HIDRATANTE TAURO 454G [DESCUENTO]

¡VACUNATE YA! y protégete a tu familia contra la influenza.  
Ayuda a tu laboratorio o sucursal más cercana con tu monedero del ahorro aprovecha la App aplicación GRATIS. No aplica en casos de devolución. Genera tu cita a través de [www.farmaciasdelahorro.com/influenza](http://www.farmaciasdelahorro.com/influenza) y whatsapp.  
Cuenta con 30 días naturales para solicitar tu factura electrónica en sucursal donde hizo su compra o a través de su código QR con su celular o bien a la siguiente dirección [atencion@farmaciasdelahorro.com](mailto:atencion@farmaciasdelahorro.com)

TEL: 055-7816-9244 ext 11-14099-5368000003808  
V15531000003808

COMERCIALIZADORA FARMACEUTICA DE CHIAPAS SAPI DE CV  
ALFONSO REYES 10010 VALLE PONTIENTE, SANTA CATARINA  
CP 68106 RFC: CFC110121742  
F.A. TIJUANA, PUTARCO ELIAS CALLES, 11 PUTARCO  
ELIAS CALLES, 9026  
ZONA ESTE, TIJUANA, BAJA CALIFORNIA  
CP 22000

\*\* DEVOLUCIÓN DE VENTA \*\*  
Multifuncional: ELOISA APODACA QUINTERO  
La Atención: ELOISA APODACA QUINTERO  
Fecha Venta: V155310000003808  
D15531000000312 28/01/2025 16:03  
No. Monedero: \*\*\*\*\*9432  
No. Transacción Monedero: 1580664851  
Saldo total Monedero del Ahorro: \$0.00  
Puntos Descontados al Monedero del Ahorro: \$0.00

Cantidad	Descripción	Precio	Importe
3	CERAVE CREMA HIDRATA	\$312.67	\$036.21

Código: 333787597388

TOTAL DEVOLUCIÓN:  
DESCUENTO: \$0.00  
SUBTOTAL IVA 0%: \$0.00  
SUBTOTAL IVA 10%: \$036.21  
SUBTOTAL EXENTO: \$0.00  
IVA: \$49.93

FORMA DE DEVOLUCIÓN:  
TARJETA DE DEBITO ACI (AD) : \$1,086.00

UN MIL OCHENTA Y SEIS PESOS 00/100 M.N.

FIRMA CLIENTE FIRMA ENCARGADO

En caso de devolución de productos participantes en Monedero del Ahorro, se descontará del precio pagado el dinero electrónico que obtuvo por su compra.

Toda información que el Cliente proporciona a Comercializadora Farmaceutica de Chiapas, S.A.P.I. de C.V. ("Farmacias del Ahorro") estará sujeta al Aviso de Privacidad que Farmacias del Ahorro hace de su conocimiento a través de sus páginas en Internet [www.farmaciasdelahorro.com](http://www.farmaciasdelahorro.com) o directamente en sus establecimientos.

D15531000000312

36. El sistema obtiene una respuesta exitosa por parte de proveedor bancario. De lo contrario se obtiene un error, por lo que se continúa con el **Flujo Alterno FA07 Detectar problemas en la devolución con proveedor bancario.**

37. El sistema realiza la devolución en la o las formas de pago requeridas de acuerdo con la funcionalidad actual.

38. El sistema imprime el ticket de devolución como el ticket de reimpresión de la venta.  
Fin del flujo principal.

## Flujo alternos en la devolución

### FLUJOS ALTERNOS

#### FA01 Detectar modo Offline.

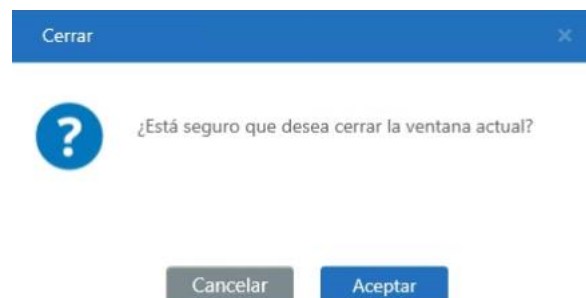
1. El sistema detecta que se encuentra en modo Offline.
2. El sistema muestra el siguiente mensaje de Error: "Las ventas OffLine que contienen programa de lealtad no pueden ser procesadas."
3. El MF da clic a botón "Aceptar" o cierra dicho mensaje.
4. El sistema elimina el folio de venta ingresado en la pantalla "Devoluciones".
5. Fin del flujo alternativo.




#### FA02 Cerrar pantalla "Devoluciones".

1. El sistema muestra un mensaje de confirmación "¿Está seguro que desea cerrar la ventana actual?", de acuerdo a la funcionalidad actual.
2. El MF da clic en el botón "Aceptar". De lo contrario presiona da clic al botón "Cancelar" y el flujo continúa en el paso 3 dentro del flujo principal.
3. El sistema cierra la pantalla y regresa al Grid de venta.
4. Fin del flujo alternativo.

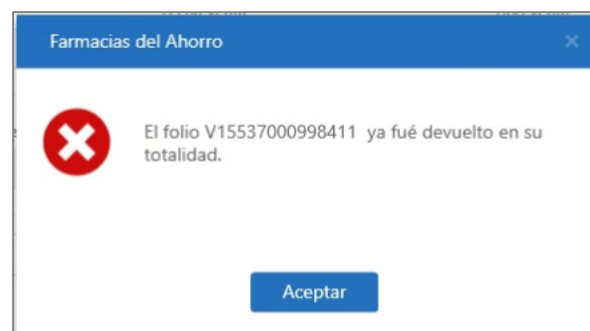
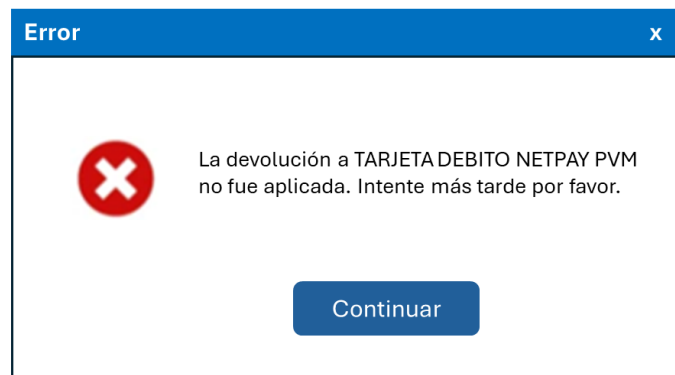
#### FA03 Cerrar pantalla "Desglose de Devoluciones".

1. El sistema muestra un mensaje de confirmación "¿Está seguro que desea cerrar la ventana actual?", de acuerdo con la funcionalidad actual.
2. El MF da clic en el botón "Aceptar". De lo contrario presiona da clic al botón "Cancelar" y el flujo continúa en el paso 12 dentro del flujo principal.
3. El sistema regresa a la pantalla "Devoluciones".
4. Fin del flujo alternativo.



	<div data-bbox="634 172 1220 490"><div>Advertencia</div><div> El importe capturado es mayor al permitido.</div><div>Aceptar</div></div> <div data-bbox="634 592 1220 911"><div>Notificación</div><div> El importe total de devolución es incorrecto.</div><div>Aceptar</div></div> <div data-bbox="630 1112 1228 1437"><div>Error</div><div> Servicio de Origis no disponible.</div><div>Aceptar</div></div>	<p><b>FA04 Detectar monto incorrecto en la devolución.</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. El sistema muestra el siguiente mensaje de Notificación: "El importe capturado es mayor al permitido"</li><li>2. El MF da clic al botón "Aceptar" o cierra dicho mensaje y el flujo continúa en el paso 25 dentro del flujo principal.</li></ol> <p><b>FA05 Detectar falta de monto a capturar o monto faltante para cubrir la devolución.</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. El sistema muestra el siguiente mensaje de Notificación: "El importe total de devolución es incorrecto."</li><li>2. El MF da clic al botón "Aceptar" o cierra dicho mensaje y el flujo continúa en el paso 25 dentro del flujo principal.</li></ol> <p><b>FA06 Detectar problemas en la devolución con Origis.</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. El sistema muestra un mensaje de Confirmación indicando la respuesta de Origis, de acuerdo con la funcionalidad actual.</li><li>2. El MF da clic al botón "Aceptar" o cierra dicho mensaje y el flujo continúa en el paso 24 dentro del flujo principal, en caso de que se tenga otra forma de devolver, en caso contrario no procede la devolución.</li></ol>
--	---	--



**FA07 Detectar problemas en la devolución con proveedor bancario (por ejemplo con NetPay).**

1. El sistema muestra mensaje de Error indicando la respuesta del integrador.
2. Al dar clic al botón "Aceptar" o cierra dicho mensaje.
3. Se realiza un reintento y el flujo continúa en el paso 25 dentro del flujo principal, en caso de persistir el problema se podrá cancelar la transacción, considerando que si la devolución tuvo relacionado un MdA en donde se realizó una devolución se deberá de reversar por lo que el flujo continúa en el **Flujo de Excepción FE01** Aplicar reversa a la devolución con MdA.

**FA08 Detectar segunda devolución con MdA**

1. El sistema muestra el mensaje de Error: "Ya existe una devolución asociada a este monedero.", de acuerdo con la funcionalidad actual.
2. El MF da clic al botón "Aceptar" o cierra dicho mensaje y el flujo continúa en el paso 2 dentro del flujo principal.

## Flujos de excepción Devoluciones

Flujos de Excepción  
Devoluciones

Método reverseTrans con Origis

reverseTrans			
Reversa o dar roll back a una venta.			
DESCRIPTION			
Regresar o devolver una venta o devolución ya ejecutada. Este método se invoca, cuando por algún motivo ajeno al proceso natural de cierre de venta o devolución, el cierre tuvo algún problema técnico y no pudo cerrarse de manera correcta.			
USAGE			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• POS</li> </ul>			
REQUEST			
Se debe enviar la información necesaria para identificar el punto de origen de la transacción, así como la información de la tarjeta.			
Parámetro Nombre	Parámetro	Tipo Dato	Descripción
Tarjeta	<b>sTarjeta</b>	String	Número de tarjeta.
Sucursal	<b>sSucId</b>	String	Identificador de la sucursal, tienda o punto de venta en donde la tarjeta se encuentra.
Caja / POS	<b>sCajald</b>	String	Identificador único de la caja o POS en la sucursal.
Empleado	<b>sTerminal</b>	String	Identificador único del empleado en la sucursal.
Sesión o transacción	<b>sSessionId</b>	String	Número de sesión para toda la transacción.
Número Autorización Venta	<b>sAutorizacion</b>	String	Número de autorización de la venta.
Artículos Listado	<b>sArticulos</b>	String	Listado de Artículos dentro del ticket de compra.
Número o Folio Ticket	<b>sNumTicket</b>	String	Número de ticket de la venta.
Código Autorización	<b>sAuthCode</b>	String	Identificador de la instancia de web service en ejecución, número proporcionado por Monedero del Ahorro (Key).
RESPONSE			
Cuando el resultado de la ejecución fue exitosa, el método devuelve CERO (0) en el parámetro <b>MSGERR</b> , en caso contrario, hubo un error en el procesamiento y se debe validar el número de error enviado contra la lista de mensajes de error en la sección Mensajes de este documento.			
Parámetro Nombre	Parámetro	Tipo Dato	Descripción
Transacción ID	<b>SESSION_ID</b>	String	Número de autorización del cierre definitivo de la transacción.
Número Autorización	<b>AUTORIZACION</b>	String	Número de autorización de la venta.
Error	<b>MSGERR</b>	Integer	Número error o mensaje que devuelve el método, en caso de CERO, la transacción fue exitosa, en caso contrario, hubo un error en el proceso.
Mensaje	<b>MENSAJE</b>	String	Mensaje enviado al POS y/o operador sobre el procesamiento del paso, este mensaje puede contener información para el operador y/o para el cliente. En caso de error, regresa la descripción del error.
En caso de error, se deberá asignar en el campo msgerr. Como valor, esta función debe regresar CERO cuando la petición fue exitosa y otro valor en caso de error.			
COMMON ERRORS			
[Ver Mensajes de Error]			
SAMPLE			
<a href="https://pos.monederodelahorro.net/online1/cTransaccion.asmx">https://pos.monederodelahorro.net/online1/cTransaccion.asmx</a>			

### Flujos de Excepción Devoluciones

FE01 Aplicar reversa a la devolución con MdA.

1. El sistema valida y detecta que se requiere cancelar la transacción o bien se tiene problemas para finalizar la devolución, ya sea por problemas en la comunicación con el proveedor bancario y ya se aplicó la devolución a MdA, por lo que tiene que reversar la devolución con Origis.
2. El sistema consume el método reverseTrans para realizar la reversa de la devolución. De lo contrario el sistema no puede generar la reversa por lo que se continúa en generar una queue.
3. El sistema valida y detecta que la reversa se generó exitosamente. De lo contrario se obtiene un error por lo que puede ocurrir lo siguiente:
  - A. El sistema muestra la respuesta de Origis por medio de un mensaje de Error.
  - B. Si se da clic al botón “Aceptar” o cierra el mensaje y cancela la transacción.
4. El sistema cancela la transacción y se posiciona en el Grid de venta.

Ticket Devolución

Ticket de reimpresión por Devolución



REIMPRESIÓN

COMERCIALIZADORA FARMACEUTICA DE CHIAPAS  
RÉGIMEN FISCAL: 601-GENERAL DE LEY PERSONAS MORALES  
TLAXCALA 151 PISO 4 OFNA 407 HIPODROMO  
06100 MEXICO CUAUHTEMOC CIUDAD DE MEXICO  
RFC: CFC110121742  
LUGAR DE EXPEDICIÓN: 22000  
F A TIJUANA, PLUTARCO ELIAS CALLES, 11 PLUTARCO ELIAS  
CALLES 9026  
ZONA ESTE TIJUANA TIJUANA BAJA CALIFORNIA 22000  
V15531000003808 28/01/2025 14:03  
Tipo de Venta: CONTADO  
Multifuncional: ELOISA APODACA QUINTERO  
Le Atendió: ELOISA APODACA QUINTERO

Cantidad	Descripción	Precio	Importe
3	CERAVE CREMA HIDRATA	\$312.07	\$0.00211
	Código: 3337875597388		

**TOTAL BASE: \$00.00**  
**DESCUENTO: \$0.00**  
IVA: \$00.00  
**TOTAL A PAGAR: \$00.00**  
PAGO DEL CLIENTE: \$00.00  
CAMBIO: \$0.00

UN MIL OCHENTA Y SEIS PESOS 00/100 M.N.

DESGLOSE:  
SUBTOTAL IVA 0%: \$0.00  
SUBTOTAL IVA 16%: \$00.00  
SUBTOTAL VTA IVA EXENTO: \$0.00  
I.V.A. %: \$00.00

FORMA DE PAGO:  
TARJETA DE DEBITO ACI (AD): \$1,086.00

Autorización : 76510U  
Tarjeta : XXXXXXXXXXXXX07363  
No. Monedero: -----2147 faltan \$76.32  
**Saldo total del monedero: \$4.40**  
**Esta compra acumuló: \$4.40**  
Autorización: 206126208 | Beneficios: | MONEDERO DEL AHORRO | 1 x 3337875597388 CERAVE CREMA HIDRATANTE [OBSEQUIO]  
¡¡¡ TU AHORRO \$685.76 !!!  
Autorización: 206126208  
Beneficios:  
Monedero  
1 \* 3337875597388 CERAVE CREMA HIDRATANTE TARRO 454G OBSEQUIO  
¡VACÚNATE YA! y protege a tu familia contra la influenza.  
Acude a tu laboratorio o sucursal más cercana con tu monedero del ahorro y aprovecha la 4ta aplicación GRATIS. No aplica en caso de devolución. Genera tu cita a través de [www.fahorro.com/influenza](http://www.fahorro.com/influenza) y whatsapp.  
Cuenta con 30 días naturales para solicitar su factura electrónica en sucursal donde hizo su compra o escanee el código QR con su celular o abra la siguiente dirección <https://q.fdah.mx/Mk4ks7EoKQ>



ITU: 550c78f4-b2dd-ef11-b29b-5cbaef0cd9d8  
V15531000003808

Ticket devolución

- En el ticket de reimpresión de la venta se presentarán las formas de pago que se consideraron para la devolución.
- Por ejemplo.  
Venta: TARJETA DE DEBITO ACI (AD) (12)  
Devolución: TARJETA DE DEBITO ACI (AD) (12)
- Como ocurre actualmente se listan los artículos a devolver con sus importes correspondientes.
  - En el ticket de reimpresión de la venta, cuando contenga alguna promoción de programa de lealtad (pieza gratis) se deberá remover leyenda de no devolución que actualmente se imprime: “No aplica en caso de devolución, consulta beneficio en tu siguiente compra” .
  - La estructura y contenido del ticket de venta no sufrirá otro cambio, salvo el especificado en el punto anterior.

Ticket Devolución:



COMERCIALIZADORA FARMACEUTICA DE CHIAPAS SAPI DE CV  
ALFONSO REYES, 100 G VALLE PONIENTE, SANTA CATARINA  
CP.66196 RFC: CFC110121742  
F A TIJUANA, PLUTARCO ELIAS CALLES., 11 PLUTARCO  
ELIAS CALLES, 9026  
ZONA ESTE, TIJUANA, TIJUANA, BAJA CALIFORNIA  
CP.22000

**\*\* DEVOLUCIÓN DE VENTA \*\***

Multifuncional: ELOISA APODACA QUINTERO  
Le atendió: ELOISA APODACA QUINTERO  
Folio Venta: V15531000003808  
D1553100000312 28/01/2025 16:03  
No. Monedero: \*\*\*\*\*9432  
No. Transacción Monedero: 1586964651  
Saldo total Monedero del Ahorro: \$0.00  
Puntos Descontados al Monedero del ahorro: \$0.00

Cantidad	Descripción	Precio	Importe
3	CERAVE CREMA HIDRATA	\$312.07	\$936.21
Código: 3337875597388			
SUBTOTAL:			\$936.21
IEPS %:			\$0.00
IVA:			\$149.79

**TOTAL DEVOLUCIÓN:**

DESGLOSE:

SUBTOTAL IVA 0%:	\$0.00
SUBTOTAL IVA 16%:	\$936.21
SUBTOTAL EXENTO:	\$0.00
I.V.A.:	\$49.93

FORMA DE DEVOLUCIÓN:

TARJETA DE DEBITO ACI (AD) : \$1,086.00

UN MIL OCHENTA Y SEIS PESOS 00/100 M.N.

FIRMA CLIENTE

FIRMA ENCARGADO

En caso de devolución de productos participantes en Monedero del Ahorro, se descontarán del precio pagado el dinero electrónico que obtuvo por su compra.

Toda información que el Cliente proporcione a Comercializadora Farmacéutica de Chiapas, S.A.P.I. de C.V. ("Farmacias del Ahorro") estará sujeta al Aviso de Privacidad que Farmacias del Ahorro hace de su conocimiento a través de sus páginas en Internet

www.fahorro.com/www.monederodelahorro.com.mx o directamente en sus establecimientos.

  
**D1553100000312**

- En el ticket de devolución se presentarán las formas de pago que se consideraron en la venta:
- Por ejemplo.
- Venta: TARJETA DE DEBITO ACI (AD) (12)
- Devolución: TARJETA DE DEBITO ACI (AD) (12)
- La estructura y contenido del ticket de venta será de acuerdo a la funcionalidad actual.

## Formas de pago en la devolución

Reglas de las Forma de pago para la devolución.

Tabla con las reglas de las formas de pago en la devolución

### Ventas en de Mostrador

Formas de pago en la venta	Aplica cambio	Cambio	
		1ra. Devolución	2da. o más devoluciones
Efectivo	SI	Efectivo	MdA
MdA		MdA	
Efectivo	SI	Efectivo	MdA
Mda		Mda	
Tarjeta Bancaria		Tarjeta Bancaria	
Efectivo	SI	Efectivo	MdA
Mda		MdA	
Vale			
Tarjeta Bancaria	SI	MdA	MdA
		Tarjeta Bancaria	
Efectivo	SI	Efectivo	MdA
Tarjeta Bancaria		MdA	
Efectivo	SI	Efectivo	MdA
Vale		MdA	
Tarjeta Bancaria	SI	MdA	MdA
Vale		Tarjeta Bancaria	
Tarjeta Bancaria	SI	MdA	MdA
MdA		Tarjeta Bancaria	
Vale	NO	-	-
MdA			
Codi	NO	-	-
Codi	NO	-	-
Efectivo			
Cashpayment	NO	-	-
Cashpayment	NO	-	-
Efectivo			
Maxicompra	NO	-	-
MaxicompraEfectivo	NO	-	-
TVP MAEX	NO	-	-
TPV Inhalábrica	NO	-	-
Efectivo	NO	-	-
Tarjtea Giftcard	NO	-	-
Tarjtea Giftcard	NO	-	-
Efectivo			
Monedero Electrónico	NO	-	-
Vale	NO	-	-

- La forma de pago a utilizar estará sujeta al funcionamiento actual, por lo que en devoluciones parciales al realizar la segunda devolución (dependiendo la forma de pago), puede cambiar la forma de pago a utilizar en la devolución, siendo el Monedero del ahorro la forma de pago con mayor participación.

Por ejemplo para las ventas de Mostrador:

Venta con forma de pago combinada Efectivo + MdA

- En la 1ª. Devolución se puede devolver en las formas de pago Efectivo + MdA.
- En la 2ª. Devolución solo se devolverá en el MdA.

**Ventas de órdenes SAD**

Por confirmar por el cambio de pago con MdA en órdenes SAD

Formas de pago en la venta	Aplica cambio	Cambio	
		1ra. Devolución	2da. o más devoluciones
MdA	SI	MdA	MdA
Efectivo	SI	Efectivo	MdA
MdA		MdA	
PayPal	SI	PayPal	MdA
MdA		MdA	
Tarjeta Bancaria (adyen)	SI	Tarjeta Bancaria (adyen)	MdA
MdA		MdA	
Tarjeta Bancaria (NetPay)	SI	Tarjeta Bancaria (NetPay)	MdA
MdA		MdA	
Efectivo	No	Efectivo	
PayPal	No	PayPal	
Tarjeta Bancaria (adyen)	No	Tarjeta Bancaria (adyen)	
Tarjeta Bancaria (NetPay)	No	Tarjeta Bancaria (NetPay)	

**Ventas en el PDV Móvil**

Formas de pago en la venta	Aplica cambio	Cambio	
		1ra. Devolución	2da. o más devoluciones
Mda	SI	MdA	MdA
Tarjeta Bancaria		Tarjeta Bancaria	
Tarjeta Bancaria	SI	MdA	MdA
		Tarjeta Bancaria	
Mda	NO	MdA	MdA

Por ejemplo para las ventas de órdenes SAD:

Venta con forma de pago combinada: PayNet + MdA

- En la 1ª. Devolución se puede devolver en las formas de pago PayPal + MdA.
- En la 2ª. Devolución solo se devolverá en el MdA.

*Por confirmar por el cambio de pago con MdA en órdenes SAD*

Por ejemplo para las ventas del PDV Móvil:

Venta con forma de pago combinada: PayNet PDV + MdA

- En la 1ª. Devolución se puede devolver en las formas de pago PayNet PDV + MdA.
- En la 2ª. Devolución solo se devolverá en el MdA.

*Por confirmar por el cambio de pago con MdA en órdenes SAD*

## Tablas afectadas

Tablas afectadas  
FARMAX  
rtpPosFdFinalOr

RTLOG  
EX\_POS\_FD\_FINAL\_OR

Datos que se considerarán en las Tablas

### Tabla en Farmax: rtpPosFdFinalOr

Nombre campo	Descripción	Valor
detalleCantidad	Cantidad de piezas vendidas del producto	Se reportará en 0.
detallePrecio	Precio unitario regular, sin incluir IVA, ni descuentos	Contendrá el costo original.
detallePrecioCobrado	Monto unitario efectivamente cobrado al cliente, antes de IVA y descuentos	Contendrá el costo original.
detallePrecioMaximo	Precio unitario máximo, sin incluir IVA ni descuentos	Se reportará en 0.
detalleCostoUnitario	Precio unitario	Se reportará en 0.
detalleDesCaja	Monto unitario del descuento antes de aplicar IVA.	Contendrá el descuento en pesos aplicado, para piezas gratis este será la totalidad del costo del o los productos.
PROMOCION_ID	Identificador de promoción.	Contendrá el código de promoción que se aplicó al producto durante la venta.
PIEZAS_BONIFICADAS	Número de piezas regaladas al cliente	Contendrá el número de piezas gratis, en negativo ya que el tipo de transacción es devolución.

### Tabla en stg: EX\_POS\_FD\_FINAL\_OR

Nombre campo	Descripción	Valor
DETALLE_CANTIDAD	Cantidad de piezas vendidas del producto	Se reportará en 0.
DETALLE_PRECIO	Precio unitario regular, sin incluir IVA, ni descuentos	Contendrá el costo original.
DETALLE_PRECIO_COBRADO	Monto unitario efectivamente cobrado al cliente, antes de IVA y descuentos	Contendrá el costo original.
DETALLE_PRECIO_MAXIMO	Precio unitario máximo, sin incluir IVA ni descuentos	Se reportará en 0.
DETALLE_COSTO_UNITARIO	Precio unitario	Se reportará en 0.
DETALLE_DES_CAJA	Monto unitario del descuento antes de aplicar IVA.	Contendrá el descuento en pesos aplicado, para piezas gratis este será la totalidad del costo del o los productos.
PROMOCION_ID	Identificador de promoción.	Contendrá el código de promoción que se aplicó al producto durante la venta.
PIEZAS_BONIFICADAS	Número de piezas regaladas al cliente	Contendrá el número de piezas gratis, en negativo ya que el tipo de transacción es devolución.

Se describen los valores que se reportarán en el detalle de la transacción, es importante aclarar que la promoción se aplica a nivel SKU (Producto), por lo que la información que se presenta corresponde a la tabla

### rtpPosFdFinalOr

- detalleCantidad
- detallePrecio
- detallePrecioCobrado
- detallePrecioMaximo
- detalleCostoUnitario
- detalleDesCaja
- PROMOCION\_ID
- PIEZAS\_BONIFICADAS

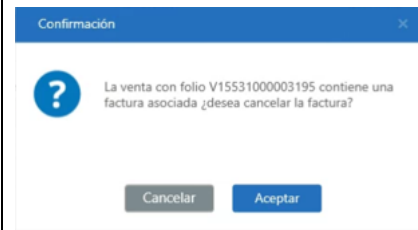
### EX\_POS\_FD\_FINAL\_OR.

- DETALLE\_CANTIDAD
- DETALLE\_PRECIO
- DETALLE\_PRECIO\_COBRADO
- DETALLE\_PRECIO\_MAXIMO
- DETALLE\_COSTO\_UNITARIO
- DETALLE\_DES\_CAJA
- PROMOCION\_ID
- PIEZAS\_BONIFICADAS


**Nota:** La tabla Ex\_POS\_FE\_FINAL\_OR, no se verá afectada.

**Verificar si esto aplicara**

Reportar las devoluciones de promociones de MdA en la tabla de EX\_POS\_PROMO / Ex\_POS\_preTicket Ex\_POS\_Existencias


<b>Reglas</b>		
<b>Las siguientes reglas son de carácter enunciativo mas no limitativo, deberán respetarse las reglas que actualmente aplican para una devolución de venta de productos en el POS</b>		
Devolución con venta facturada	<p>El sistema deberá identificar si la venta que se quiere devolver tiene asociada una Factura del cliente, de ser el caso, para permitir continuar con la devolución se llevará acabo la cancelación de la factura como ocurre actualmente.</p> <p>Se presentará el siguiente mensaje de Confirmación.</p> <p><b>Proceso existente en el flujo actual de una devolución.</b></p>	
Orden para aplicar la devolución en MdA y tarjeta bancaria.	<p>Para las ventas que tengan aplicadas las formas de pago MdA y tarjeta bancaria, cuando se requiera la devolución entre dichas formas de pago, el sistema deberá de aplicar en la devolución primero a la forma de pago con MdA y posterior la devolución con la tarjeta bancaria.</p> <p>En caso de algún error o problema en la comunicación no se podrá continuar con el proceso de devolución, FdA resolverá de forma operativa y/o en el proceso de conciliación entre FdA e integradores</p> <p><b>Proceso existente en el flujo actual de una devolución.</b></p>	
Forma de pago MdA en la devolución.	<p>Dentro de la forma de pago de MdA se podrá ingresar el monto total o parcial de la devolución, de acuerdo a la funcionalidad actual.</p> <p><b>Proceso existente en el flujo actual de una devolución.</b></p>	



Sin exceder el monto pagado en cada forma de pago.	Dentro de la devolución no se podrá exceder el monto que fue cubierto por cada forma de pago en la venta.	
Venta sin MdA asociado.	En caso de que la venta no se encuentre con un MdA y en la devolución se muestre dicha forma de pago, el cliente podrá adquirir un MdA en caso de que requiera el monto a devolver en un MdA, por lo tanto, queda a cargo de la operación el indicar que se puede adquirir un MdA.	
Reversar la devolución con Origis.	<p>Cuando se requiera reversar la devolución que se aplicó con Origis EL SISTEMA deberá consumir el método reverseTrans para reversar la devolución con MdA.</p> <p><b>Proceso existente en el flujo actual de una devolución.</b></p>	
Problemas en la comunicación con Origis al generar una reversa de la devolución.	<p>En caso de presentarse problemas en la comunicación con Origis al realizar la reversa o en caso de obtener un error de la reversa, EL SISTEMA deberá generar una queue para reversar la transacción con Origis.</p> <p><b>Proceso existente en el flujo actual de una devolución.</b></p>	
Mensaje de error al realizar la reversa con Origis.	<p>En caso de obtener un error en la respuesta del método reverseTrans, EL SISTEMA mostrará el siguiente mensaje de Error indicando la respuesta por Origis: "@MSGERR - @MENSAJE</p> <p>Leyenda:</p> <p>Ocurrió un error en el proceso con Origis. Favor de validar la transacción con el equipo de Soporte."</p> <p>El mensaje contará con el botón de "Aceptar".</p>	

	<p>En caso de no obtener una respuesta por parte de Origis y por lo tanto no se obtenga un código y descripción, se mostrará el mensaje con solo la leyenda</p> <p><b>Proceso existente en el flujo actual de una devolución.</b></p>	
Registro de información de Origis en bitácora.	<p>Se registrará en EL SISTEMA la información de las reversas de las en devoluciones (reverseTrans) con Origis en la bitácora genBitacoraMonedero.</p> <p><b>Proceso existente en el flujo actual de una devolución.</b></p>	
Registro de las formas de pago en las cuales se devolvieron montos.	<p>Se deberá de registrar en EL SISTEMA los montos que se devolvieron en cada una de las formas de pago que se requirieron en la devolución, así mismo reportarlos en las tablas de la sabana de ventas EX_POS_FE_FINAL_OR.</p> <p><b>Proceso existente en el flujo actual de una devolución.</b></p>	
Formas de pago sin cambio	<p>Se mantendrá la funcionalidad para las siguientes formas de pago, en donde se podrá realizar la devolución a través de MdA o Efectivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vales</li> <li>- Codi</li> <li>- Maxicompra</li> <li>- Cashpayment</li> </ul> <p>Para estás formas de pago NO se maneja una reversa con el integrador de cada forma de pago.</p> <p><b>Proceso existente en el flujo actual de una devolución.</b></p>	

Formas de pago que no permiten devoluciones.	<p>Se mantendrá la regla de no permitir la devolución de las ventas que tengan aplicada alguna de las siguientes formas de pago:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Terminal TPV</li> </ul> <p><b>Proceso existente en el flujo actual de una devolución.</b></p>	
Devolución de ventas pagadas con tarjeta bancaria	<p>Para las ventas que fueron cubiertas al 100% con la forma de pago tarjeta bancaria, en la devolución se podrá capturar parte del monto a devolver en MdA y tarjeta bancaria, esto sin exceder el monto de la devolución y lo que fue cubierto con la tarjeta bancaria.</p> <p><b>Proceso existente en el flujo actual de una devolución.</b></p>	
Validación de negociación de promociones por MdA	<p>No se validará que la negociación relacionada a la promoción de MdA permita o no la devolución, esto corre a cargo de Origis.</p> <p><b>Proceso existente en el flujo actual de una devolución.</b></p>	
Combinación de promociones	<p>En caso de que un mismo SKU esté involucrado en promociones de MdA y promociones directas del punto de venta donde la promoción del punto de venta no permita la devolución, no se permitirá de igual forma la devolución de la promoción de MdA, ya que el mismo SKU está involucrado en ambas promociones.</p> <p><b>Proceso existente en el flujo actual de una devolución.</b></p>	
Histórico de productos acumulados y detalle para otorgar beneficios	<p>Origis gestiona la información que se tiene de productos acumulados así como los beneficios que se han otorgado al cliente, por lo tanto la confirmación si procede o no la devolución la gestiona Origis.</p> <p><b>Proceso existente en el flujo actual de una devolución.</b></p>	

<p>Envío de devolución de piezas bonificadas por MdA al WS de inventario Ex_POS_Existencias</p>	<p>Cuando se realice la devolución de alguna venta que tenga piezas bonificadas por promociones de MdA, EL SISTEMA deberá enviar dentro del método Ex_POS_preTicket la información correspondiente de la cantidad de piezas bonificadas que han sido devueltas con signo negativo en el campo “Piezas_bonificadas”.</p>	
<p>Devoluciones de ventas de órdenes SAD con forma de pago MdA</p>	<p>Forma de pago MdA o MdA + EFECTIVO / TD-TC El proceso de la devolución del Monedero del Ahorro tiene que ser acompañado de un correo enviado al correo ligado al MdA dando al usuario visibilidad de su devolución.</p>	 <p><b>Correo con información de devolución de saldo MdA</b></p> <p>10:43 75%</p> <p>Farmacias del Ahorro Jun 5 to me</p> <p>Farmacias del Ahorro. Te queremos... bien. Si no puede ver este mensaje correctamente haga clic aquí.</p> <p><b>CONFIRMACIÓN DE DEVOLUCIÓN</b></p> <p>La devolución en tu Monedero del Ahorro ha sido gestionada, por lo que recibirás el importe de tu en breve.</p> <p><b>No. de pedido</b> 827334025 <b>Fecha</b> 14/07/2023</p> <p>Si no realizaste esta solicitud o si necesitas ayuda, visita nuestro <a href="#">Centro de ayuda</a>.</p> <p>Ayuda Términos y condiciones Privacidad Farmacias del Ahorro México</p>

Fuera de alcance		
Reportes del BackOffice	<p>Queda fuera de alcance modificaciones a los reportes que se generan en el BackOffice, entre otros</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de corte de sucursal</li> <li>• Reporte de corte de sucursal temporal</li> <li>• Reporte de cierre de sucursal</li> <li>• Ficha rap</li> <li>• Reporte de ventas por corte cajero</li> <li>• Reporte de devoluciones en día posterior a la facturación.</li> <li>• Reporte Bitácora de Operaciones</li> </ul> <p>Así como queda fuera de alcance la generación de nuevos reportes tanto en BackOffice como para el proceso de conciliación.</p>	
Corte de turno	<p>Queda fuera de alcance modificaciones en el proceso del corte de turno.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso perse</li> <li>• Ticket del corte</li> <li>➤ Ticket de corte de turno.</li> <li>➤ Ticket de retiro</li> <li>➤ Ticket de fajilla</li> </ul>	
Otros procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modificaciones en validaciones que se tienen sobre los productos que indican si permite o no su devolución</li> <li>• Modificaciones en el proceso de Facturación.</li> <li>• Modificaciones en el proceso para aplicar promociones.</li> <li>• No está dentro del alcance cambios en servicio a domicilio.</li> <li>• Cambios en las formas de pago que se muestran en las devoluciones.</li> <li>• Cambios en la funcionalidad de Offline.</li> <li>• Cambios en el flujo de insuficiencia de saldo.</li> </ul>	

## Lineamientos

### Lineamientos generales

En las sucursales de Farmacias del Ahorro podrá aceptarse la devolución de algún artículo, siempre y cuando cumpla con todas y cada una de las condiciones que se establecen en la presente política:

1. El plazo máximo para aceptar la devolución en sucursal es de 30 días naturales a partir de la fecha de compra.
  2. El Cliente debe presentar en buen estado y sin enmendaduras el ticket original de venta.
  3. El Cliente debe tramitar personalmente la devolución en la misma sucursal donde se realizó la compra. No se realizarán devoluciones en sucursales distintas a donde se realizó la compra.
  4. El artículo a devolver por el Cliente debe encontrarse completo y en perfecto estado para su venta (es decir, que el empaque no esté roto, ni maltratado, los sellos de seguridad no deben estar violados, etc.), contar con fecha y lote de caducidad.
  5. Ningún empleado está autorizado a tramitar una devolución argumentando que representa a un Cliente.
  6. Si un empleado hace una compra, debe procesar su devolución como cualquier Cliente con otro Multifuncional y en una caja diferente a la suya.
  7. NO existen DEVOLUCIONES en:
    - a. Recargas electrónicas.
    - b. Cobro de servicios.
    - c. Recargas viales.
    - d. Medicamentos psicotrópicos (Grupo II y III).
    - e. Refrigerados.
    - f. Artículos que participan en Programa de Lealtad con Monedero del Ahorro, excepto Piezas gratis.
    - Programas de Lealtad de Laboratorio (Por ejemplo: Pzifer y Novartis).
    - h. Artículos asociados a promoción con cupón donde expiró su vigencia.
    - i. Ventas pagadas con Tarjeta T-Envío.
- En caso de devolución de un antibiótico no se devolverá la receta.

	<p>9. En caso de ventas a Clientes a Crédito, sólo podrá efectuarse la devolución si es aplicada en el mismo día que se genere la venta y antes del Cierre diario de la sucursal.</p> <p>10. No se pueden generar devoluciones en el sistema “Punto de Venta Local”.</p> <p>11. No proceden y/o aplican las devoluciones en el turno nocturno.</p> <p>12. Todas las devoluciones se deben aplicar en el sistema al momento en que se está haciendo la transacción con el Cliente.</p> <p>13. Cualquier situación no contemplada en el procedimiento “Devoluciones a Clientes” o la política deberá consultarse con el Responsable de Farmacia (RF), Responsable de Operación Comercial (ROC) y/o Director de Plaza antes de aceptar y/o aplicar la devolución al Cliente.</p>	
<b>Dependencias</b>		
Origis	Se asume que Origis es el único que puede determinar si se permite o no la devolución por lo que Origis debe soportar la devolución de piezas que fueron un regalo/ beneficio en una promoción.	
RESA	Se asume que el módulo denominado RESA, soporta y procesa devoluciones con productos cuyo precio de venta fue \$0.00.	

**Notas:**

El cambio afecta a los siguientes tipos transacciones:

- Ventas a mostrador.
- Ventas de ordenes SAD.
- Ventas de tipo laboratorio (ya no existe venta de laboratorio)
- Ventas del PDV Móvil.