

## 1. OBJETIVO

Realizar correctamente en el sistema, los cambios de producto y/o devoluciones por retracto del cliente y/o por temas diferentes a garantías y/o imperfectos.

## 2. ALCANCE

Este documento es aplicable para la empresa Asociados Garcia Castro SAS en los puntos de venta de KOAJ para devoluciones y/o cambios que no correspondan a garantías e imperfectos.

## 3. PROCESO DE DEVOLUCIONES *FRONT BOUTIQUE*

1. Para proceder con la devolución o cambio, el cliente puede presentar la cédula, la factura o indicar fecha aproximada y lugar de compra.

- **Factura:**



The image shows two documents from PERMIRA LTDA. The top document is a receipt (factura) with the following details:

- TIENDA URBANA BULVAR
- CIudad: Bogotá, Tel: +57 310 242 457
- Fecha: 26/06/2013
- CI Venta: 111010001

CODIGO	DESCRIPCION	VALOR	CANTIDAD	TOTAL
1000000001	PAQUETE 2 JUG. MEXICANA BASE	89.900	1	89.900
INFORMACION FISCAL/TARIFA				
Vta. Grava + IVA				77.510
IVA				12.400
PAGO CLIENTE				89.900
TOTAL				89.900
EFECTIVO				89.900
CAMBIO				0

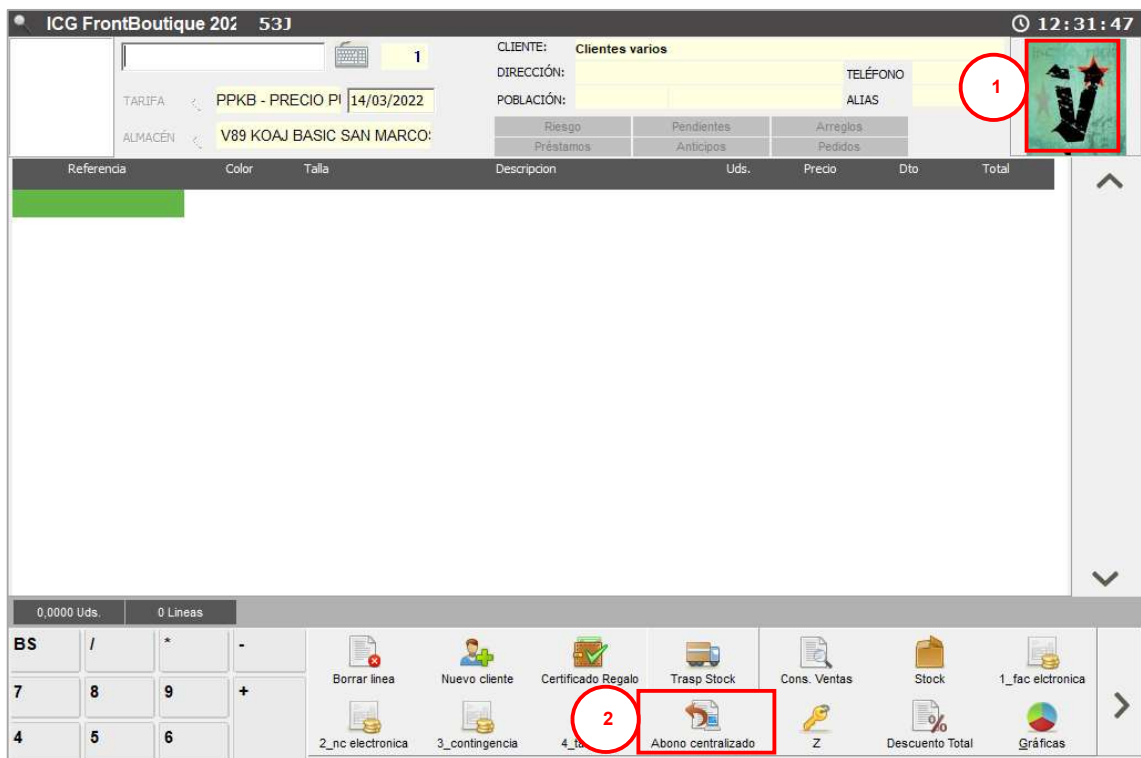
The bottom document is a 'CERTIFICADO DE CAMBIO' (Change Certificate) with the following details:

- Fecha: 26/06/2013
- CI Venta: 111010001
- CI Venta: 111010001

Annotations in the image:

- A red arrow points from the 'Numero de Factura' label to the 'CI Venta: 111010001' field in the receipt.
- A green arrow points from the 'Numero de Factura en Certificado de Cambio' label to the 'CI Venta: 111010001' field in the certificate.

- 1.1 Identificar la Razón Social de la factura, si corresponde a Asociados García Castro continúe con el siguiente paso, en caso contrario, ver **Proceso de Devoluciones de razones sociales distinta a AGC.**
  
2. Realizar el **proceso de devoluciones** por medio del aplicativo **Front Boutique** de la siguiente manera:
  1. Ingrese al aplicativo Front Boutique con el código del vendedor, pulsar el botón de **Abono Centralizado (2)**.
  2. En caso de que el cambio supere los 30 días ingresar al aplicativo **Front Boutique** y al **Administrador (1)**, pulsar el botón de **Abono Centralizado (2)**.



3. En la siguiente pantalla, aparece el **Abono de Documento** y está compuesta por:

- **Número de serie:** es la caja con el tipo de documento de factura.
- **Número de factura:** es el consecutivo de la factura.
- **Cargar documento:** permite traer el contenido de la factura según la serie y el número de la factura.
- **Selector flechas:** según la dirección de la flecha permite pasar los artículos seleccionados a la columna señalada por esta.
- **Documento original:** permite visualizar el contenido de la factura que se ha cargado, el cual es artículos vendidos, importe, fecha y cantidad.
- **Documento abono:** en esta columna quedan los artículos que se están devolviendo o cambiando de la columna del documento original.
- **Barras de desplazamiento:** permiten desplazarse (arriba – abajo) dentro de cada columna, si el detalle del documento supera 15 líneas.
- **Aceptar:** botón para aceptar las prendas abonadas y llevarlas a la pantalla de venta.
- **Cancelar:** botón para cancelar el proceso de abonar y regresar a la pantalla de venta.

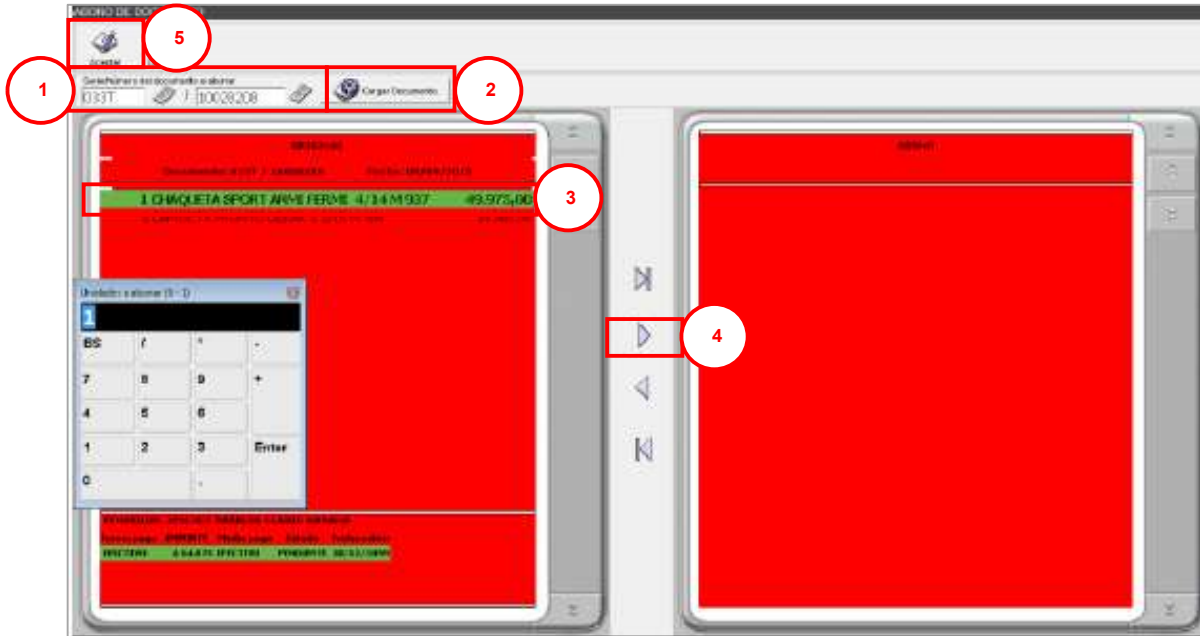


4. A continuación, digitar el número de consecutivo o serie de la factura en el campo **Serie / Número de doc. Abonar (1)**



y pulsar el botón **Cargar Documento (2)**, de esta forma van aparecer todos los artículos de la factura.

- Posteriormente, se debe seleccionar en el Documento Original el **artículo a devolver (3)** y verificar el valor exacto del cambio; por último, pulsar la **flecha derecha (4)** y el botón **Aceptar (5)**.



**Nota importante:** seleccionar en el recuadro las unidades a devolver según el artículo.

- En la columna derecha se identifican las cantidades de artículos en negativo, ya que los artículos están ingresando al inventario nuevamente.
- En la columna izquierda se identifican los artículos que se encuentran disponibles para devolver.

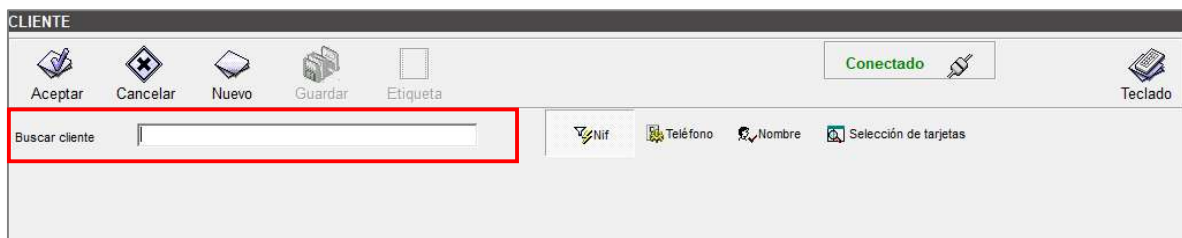
6. En la siguiente pantalla, el artículo seleccionado aparece en color rojo con el importe negativo.




- Solicitar el **número de cedula del cliente**.
- Si el cliente no aparece, se debe crear en **Nuevo Cliente** de esta manera:

⇒ **PROCESO PARA CREAR UN CLIENTE NUEVO:**

1. Para la creación de un cliente se debe pulsar el botón **Nuevo Cliente**, digitar la cédula o NIT en el campo **Buscar Cliente** para validar si el cliente existe y, por último, pulsar el botón **Enter**.



**Nota:** Cuando el cliente no se encuentra creado, proceder a crearlo.

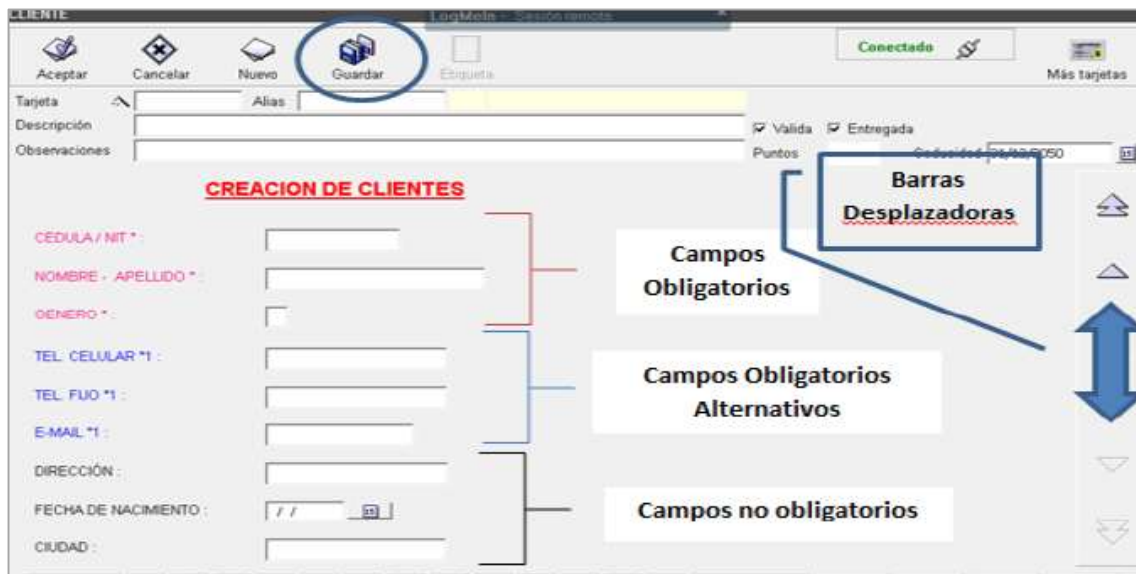


2. Se deben diligenciar todos los campos que muestra la pantalla de la siguiente manera:

**Campos Obligatorio:** estos campos se deben llenar siempre y se identifica su etiqueta en color rojo.

**Nota:** ningún dato de los clientes debe llevar signos de puntuación (., -/:; # etc.) en la cédula y no debe llevar espacios.

- **Cédula:** es el número de identificación del cliente.
- **Nombre – Apellido:** nombre y apellido del cliente en mayúscula.
- **Género:** masculino o femenino.
- **Dirección del domicilio.**



**CREACION DE CLIENTES**

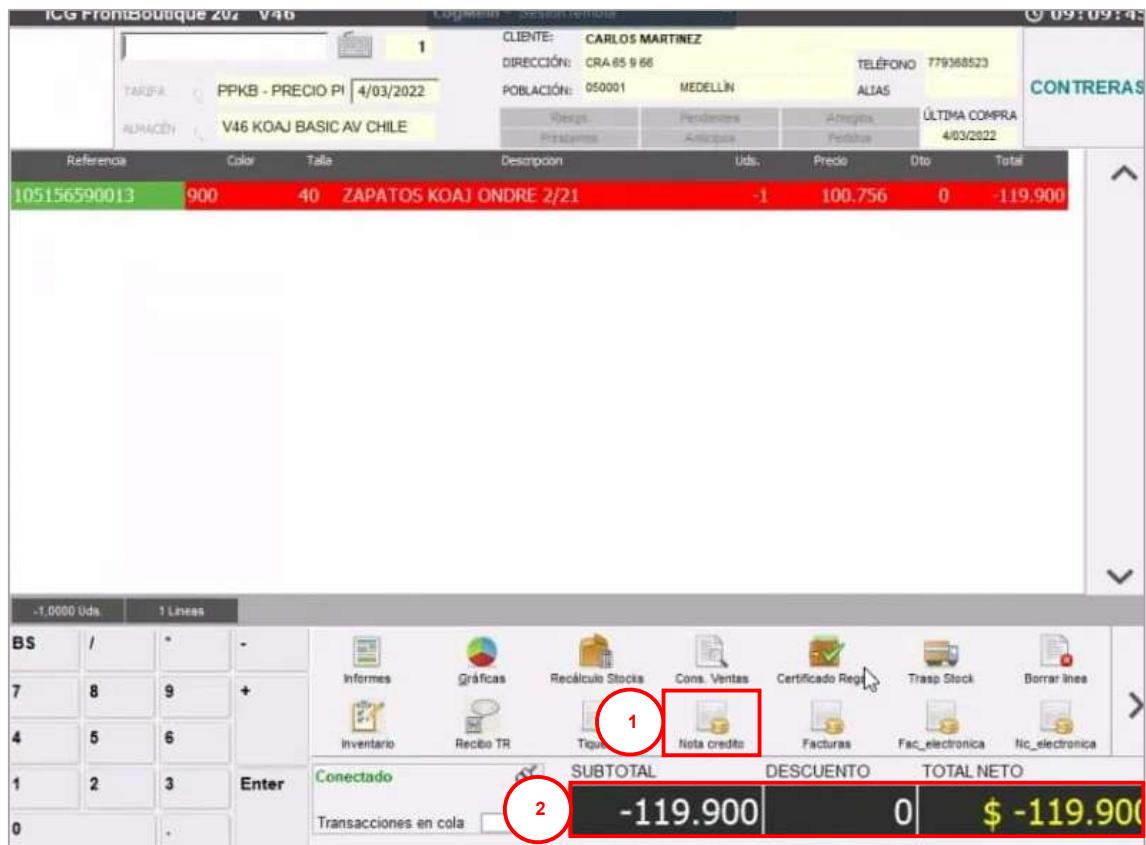
Campos Obligatorios

Campos Obligatorios Alternativos

Campos no obligatorios

Barras Desplazadoras

3. A continuación, pulsar el botón **Nota Crédito (1)**, la forma de pago es **Devoluciones (2)** por defecto, ya que el importe siempre será negativo.



CLIENTE: CARLOS MARTINEZ  
DIRECCIÓN: CRA 65 9 66 TELÉFONO: 779388523  
POBLACIÓN: 050001 MEDELLÍN ALIAS

Referencia	Color	Talla	Descripción	Uds.	Precio	Dito	Total
105156590013	900	40	ZAPATOS KOAJ ONDRE 2/21	-1	100.756	0	-119.900

BS / + -

7 8 9 +

4 5 6

1 2 3 Enter

0

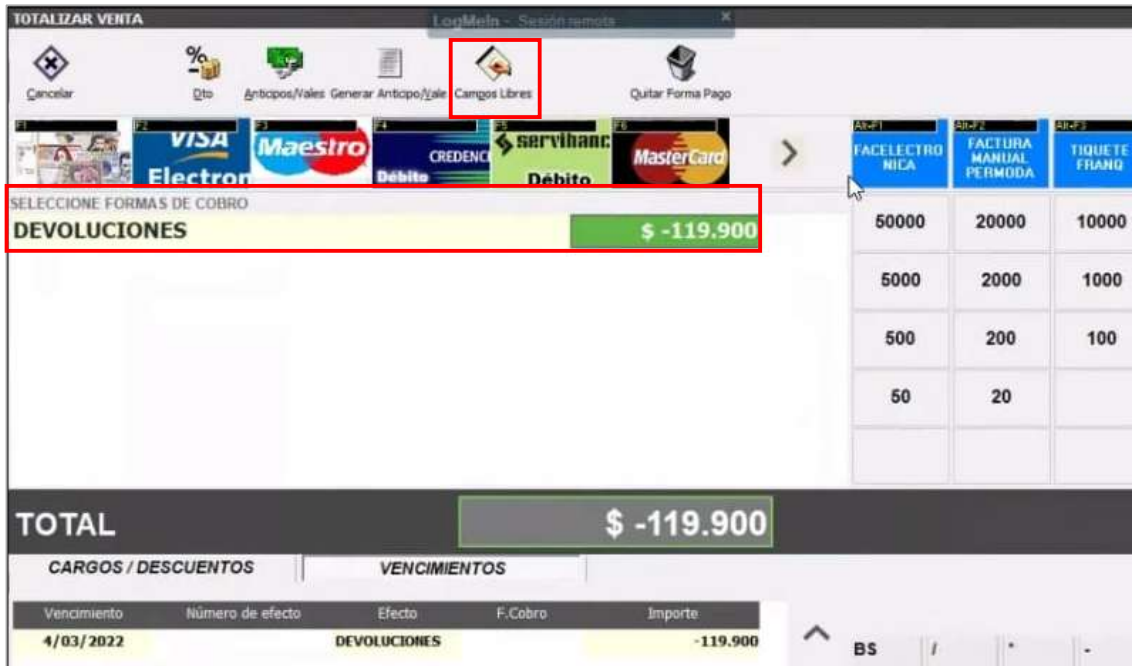
Informes Gráficas Recálculo Stocks Cons. Ventas Certificado Reg. Trasp. Stock Borrar línea

Inventario Recibo TR Tiqui **1** Nota credito Facturas Fac. electronica Nic. electronica

Conectado SUBTOTAL DESCUENTO TOTAL NETO

Transacciones en cola **2** -119.900 0 \$ -119.900

**4. Se debe pulsar el botón Campos Libres**



**TOTALIZAR VENTA**

Botones: Cancelar, Qto, Antepos/Vales Generar Antepos/Zale, **Campos Libres**, Quitar Forma Pago

Formas de Cobro: VISA Electron, Maestro, CREDENC, servihanc Débito, MasterCard

SELECCIONE FORMAS DE COBRO

**DEVOLUCIONES** \$ -119.900

Al-F1	Al-F2	Al-F3
FACELECTRO NICA	FACTURA MANUAL PERMODA	TIQUETE FRANO
50000	20000	10000
5000	2000	1000
500	200	100
50	20	

**TOTAL** \$ -119.900

CARGOS / DESCUENTOS | VENCIMIENTOS

Vencimiento	Número de efecto	Efecto	F.Cobro	Importe
4/03/2022		DEVOLUCIONES		-119.900

BS / . -

**5. En la siguiente pantalla, diligenciar en el campo Observación:**

- El número de la factura y el motivo del cambio de la prenda.
- En el campo aprobación, digitar Área Comercial y pulsar el botón *Aceptar*.

**ENTRADA VALORES CAMPOS LIBRES**

Botones: Aceptar, Cancelar

NO\_BONO

APROBACION

OBSERVACION

TIENDA\_BASE

**6. Se finaliza la Nota Crédito letra tipo H con Tiquete Permoda2.**

Este documento se identifica letra tipo H que indica Nota Crédito.

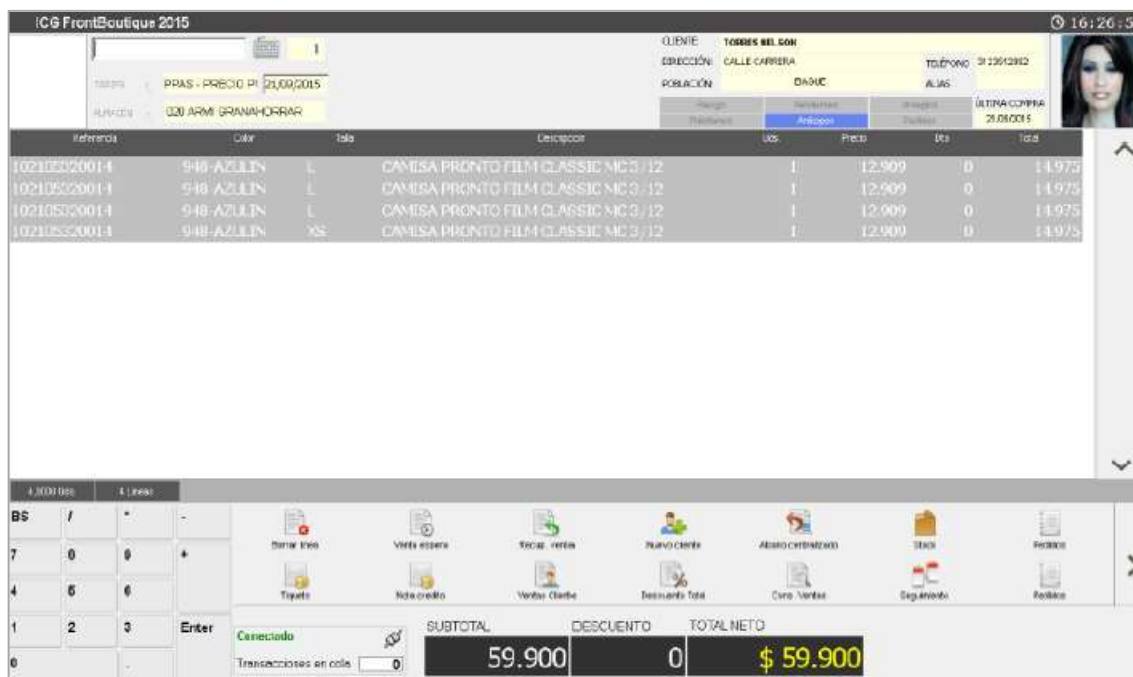


SELECCIONE FORMAS DE COBRO

**DEVOLUCIONES** \$ -49.975

50000	20000	10000
5000	2000	1000
500	200	100
50	20	

**7. A continuación, pistolear la prenda que el cliente va a llevar.**



ICG FrontBoutique 2015

CLIENTE: TORRES BEL GON  
DIRECCIÓN: CALLE CARRERA TELÉFONO: 212512312  
POBLACIÓN: DASHUC ALIAS

Referencia	Código	Talla	Descripción	Unid.	Precio	Imp.	Total
10210532001-4	948-AZULIN	L	CAMISA PRONTO FILM CLASSIC MC 3 / 12	1	12.909	0	14.975
10210532001-4	948-AZULIN	L	CAMISA PRONTO FILM CLASSIC MC 3 / 12	1	12.909	0	14.975
10210532001-4	948-AZULIN	L	CAMISA PRONTO FILM CLASSIC MC 3 / 12	1	12.909	0	14.975
10210532001-4	948-AZULIN	XS	CAMISA PRONTO FILM CLASSIC MC 3 / 12	1	12.909	0	14.975

4.000000 4.14975

BS / - -

7 0 0 +

4 5 6

1 2 3 Enter

Conectado

Transacciones en cola 0

SUBTOTAL 59.900

DESCUENTO 0

TOTAL NETO \$ 59.900

**8. Por último, crear la factura de venta, esta debe ir en medio de pago: devoluciones, especificar el valor exacto de la nota crédito realizada y si el cliente debe dar algún excedente, seleccionar la forma de pago.**



LECCIONE FORMAS DE COBRO

DEVOLUCIONES

EFECTIVO

\$ 49.975

\$ 9.925

Valor que debe cancelar el cliente

Valor que corresponde a la Nota Crédito

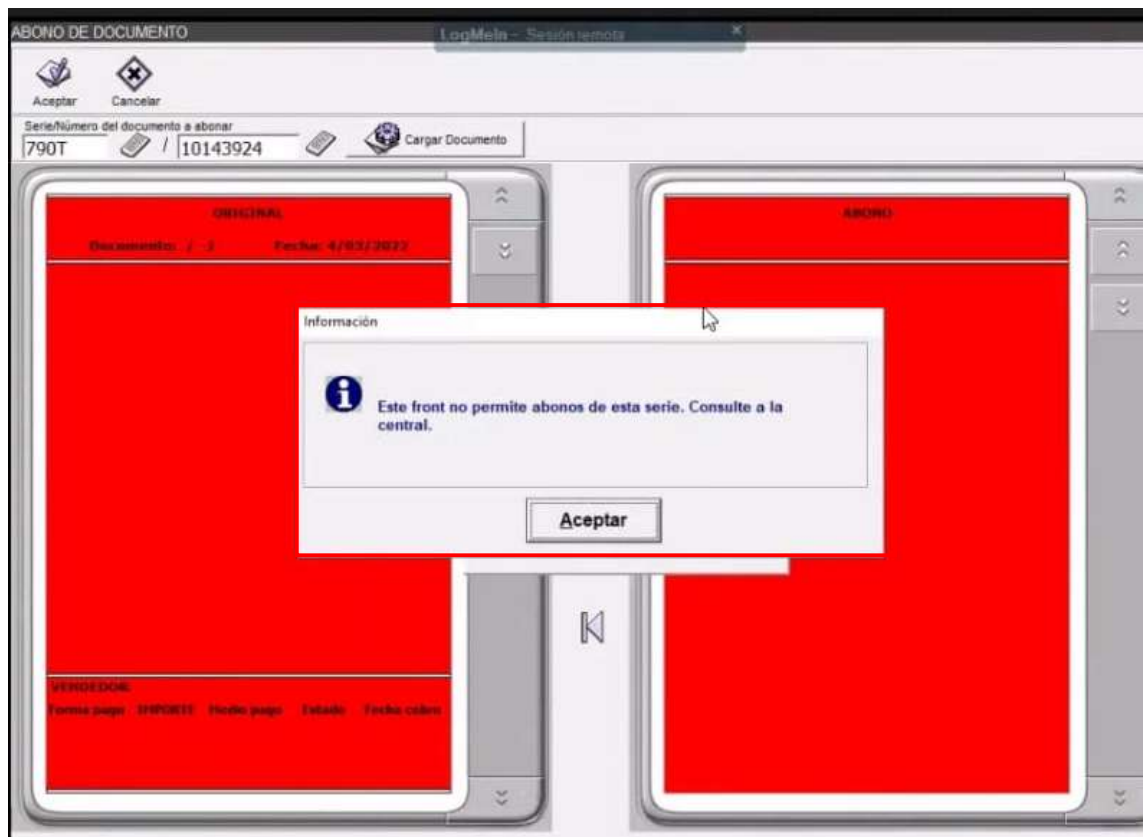
TIBUETE PERIMODA2	FACTORIA MANDAL PERIMODA	TIBUETE AV CHILE
50000	20000	10000
5000	2000	1000
600	200	100
50	20	

TOTAL \$ 59.900

## 2.1 Proceso de Devoluciones de razones sociales distinta a AGC.

Es el proceso que se realiza para las facturas que presentan diferencias en la Razón Social, por lo tanto, se debe realizar el siguiente proceso.

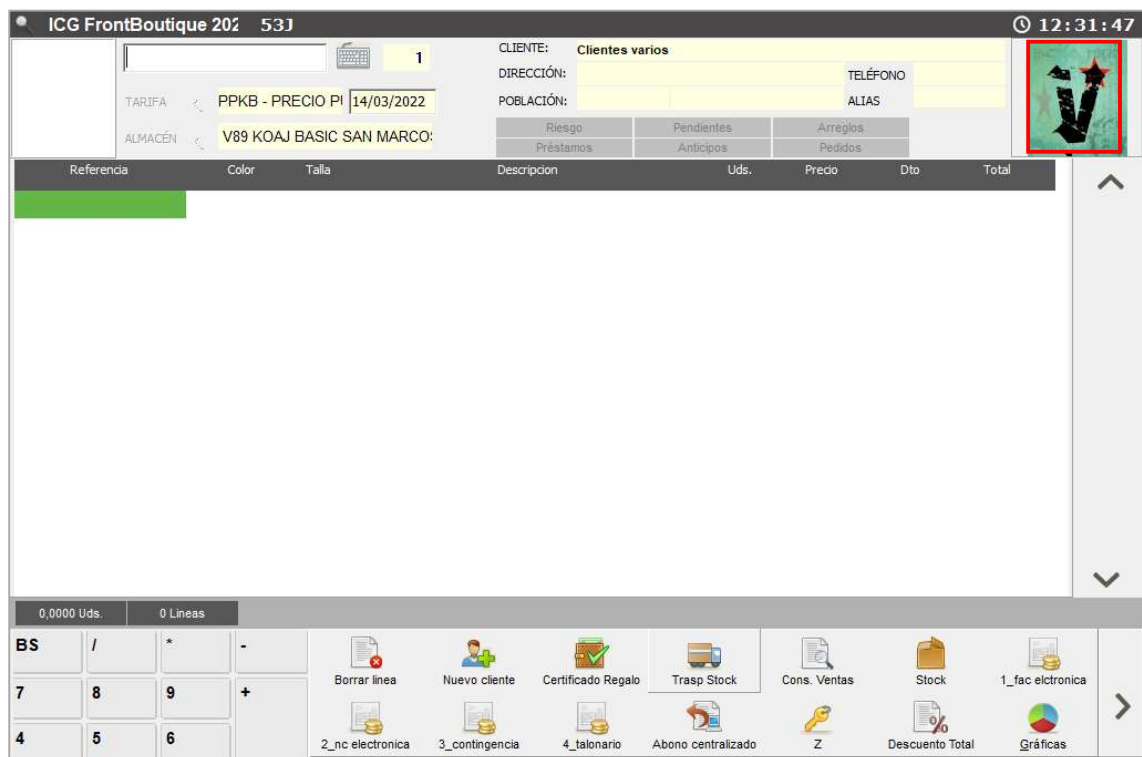
- Este es el mensaje que aparece en el sistema cuando la factura no corresponde a la Razón Social.



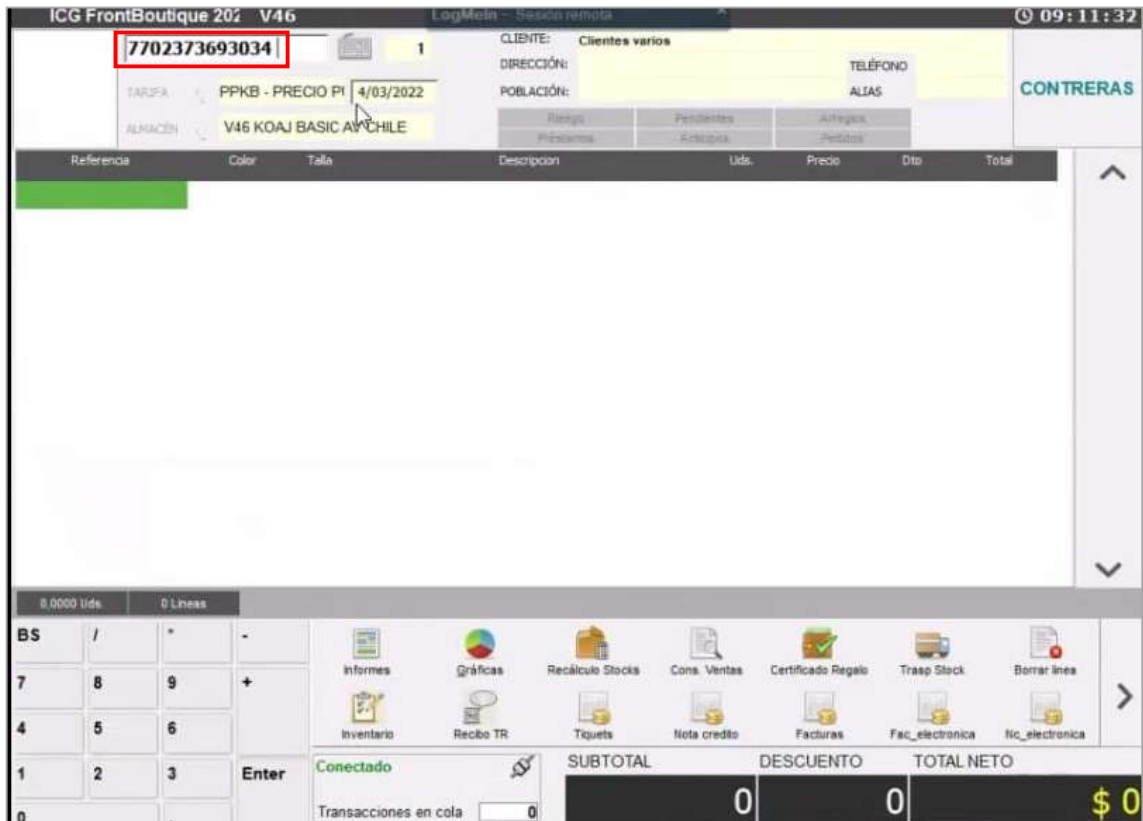
⇒ Realizar el **Proceso de Devoluciones de diferente razón social** por medio del aplicativo **Front Boutique** de la siguiente manera:

- Indicarle al cliente que seleccione la prenda que desea llevar.

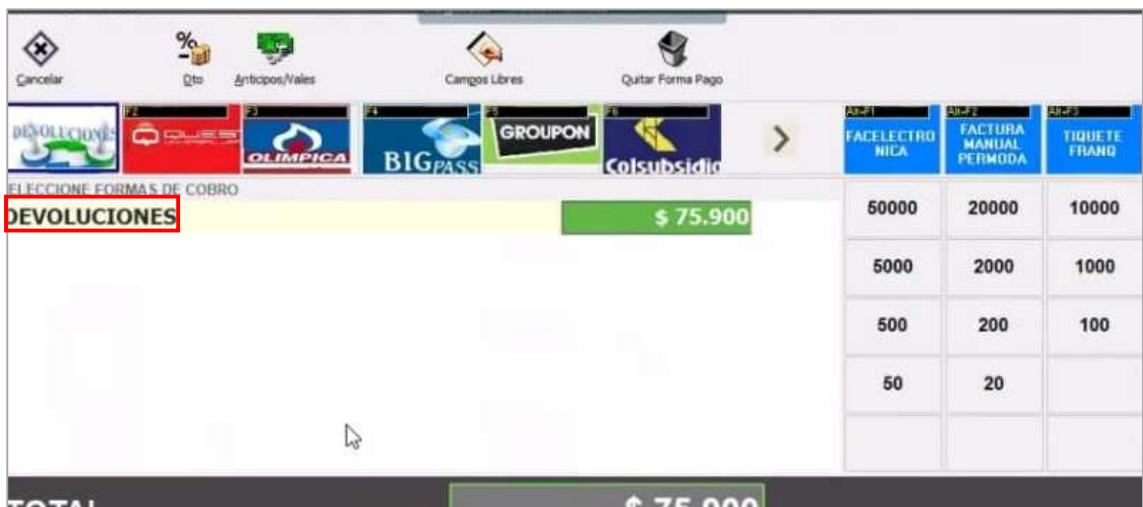
### 1. Ingresar al aplicativo *Front Boutique* y al **Administrador**.



2. Una vez se identifica que es diferente la Razón Social, se debe realizar la búsqueda de la prenda del cliente con la referencia y verificar el precio.



3. Posteriormente, se realiza la búsqueda y asociación del cliente y si no aparece, ver el **Proceso para Crear un Cliente Nuevo**.
4. A continuación, proceder a crear la factura y seleccionar la forma de pago **Devoluciones**.



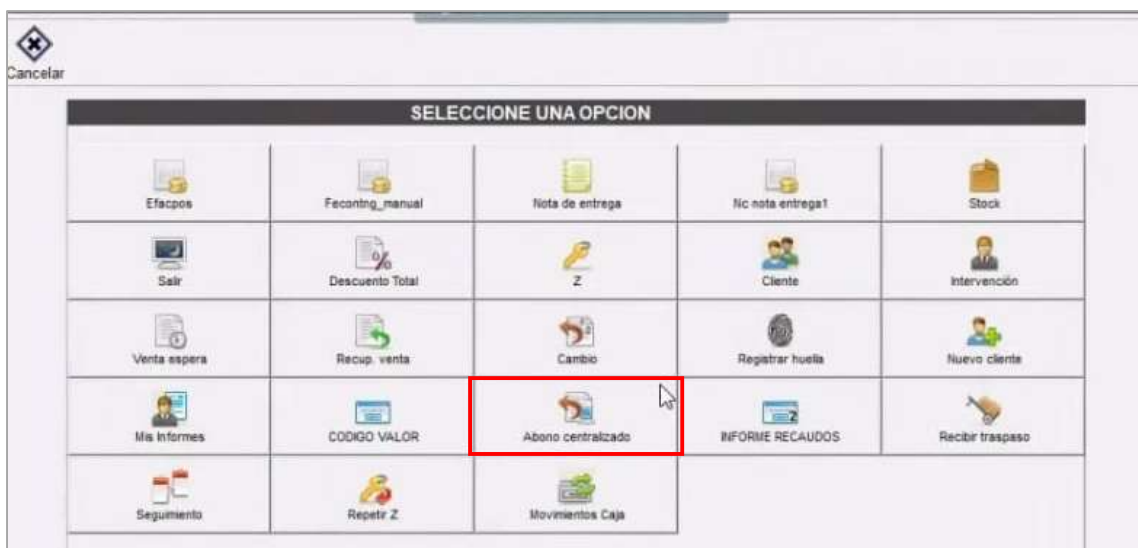
5. Por último, digitar el valor de la referencia anterior, seleccionar la forma de pago del excedente del cliente y finalizar la factura.



SELECCIONE FORMAS DE COBRO

<b>DEVOLUCIONES</b>	<b>\$ 29.900</b>	50000	20000	10000
<b>EFFECTIVO</b>	<b>\$ 46.000</b>	5000	2000	1000
		500	200	100
		50	20	
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 75.900</b>			

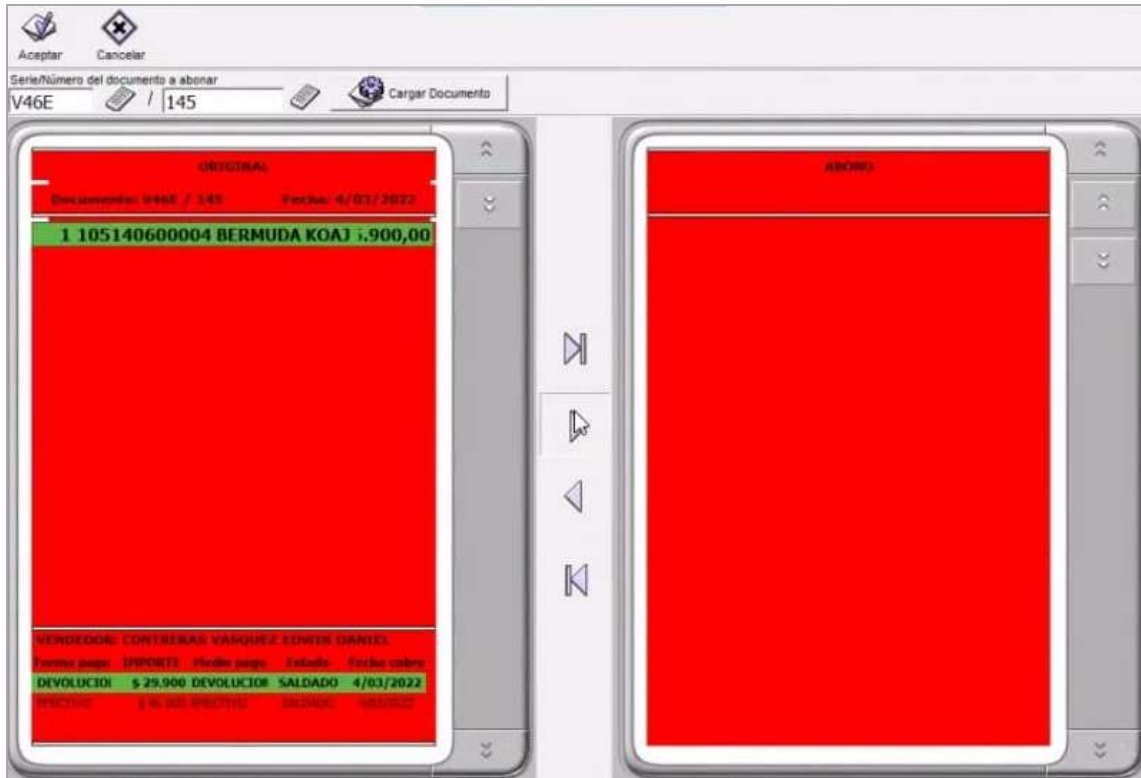
6. Posteriormente, pulsar el botón de **Abono Centralizado** para realizar el abono.



SELECCIONE UNA OPCION

Efectos	Fecontng_manual	Nota de entrega	Nc nota entrega1	Stock
Salir	Descuento Total	Z	Ciente	Intervención
Venta espera	Recup. venta	Cambio	Registrar huella	Nuevo cliente
Mis Informes	CODIGO VALOR	<b>Abono centralizado</b>	INFORME RECAUDOS	Recibir traspaso
Seguimiento	Repetir Z	Movimientos Caja		

- En la siguiente pantalla, reemplazar la referencia de la factura que se acaba de realizar por la referencia de la prenda que el cliente se va a llevar.

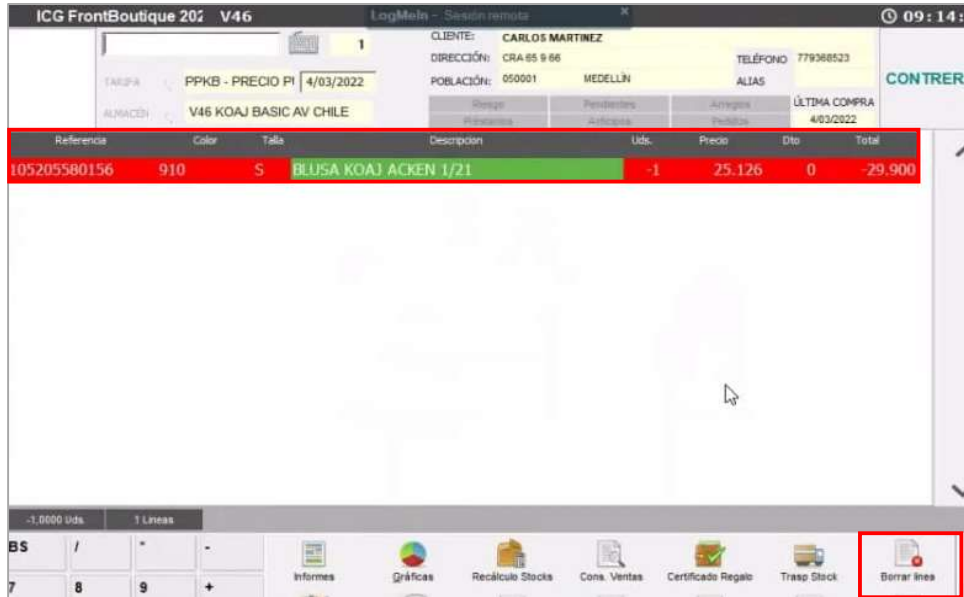


- A continuación, seleccionar la referencia de la prenda a devolver, asociarla y en la unidad **digitar -1** que significa una entrada al inventario.



9. Posteriormente, seleccionar y eliminar la referencia de la prenda que el cliente se va a llevar.

**Nota:** eliminar la prenda que el cliente se va a llevar, para no generar errores en la Nota Crédito ya que afecta el inventario de la tienda.



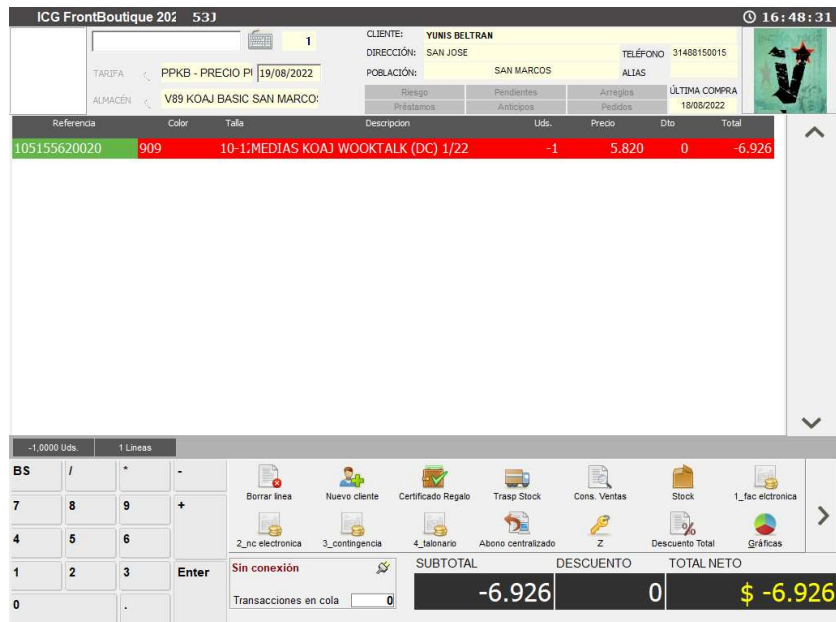
ICG FrontBoutique 202 V46 LogMeIn - Sesión remota 09:14:2

CLIENTE: CARLOS MARTINEZ TELÉFONO: 779388523  
DIRECCIÓN: CRA 85 9 66 POBLACIÓN: 050001 MEDELLÍN ALIAS  
ALMACÉN: V46 KOAJ BASIC AV CHILE ÚLTIMA COMPRA: 4/03/2022

Referencia	Color	Talla	Descripción	Uds.	Precio	Dto	Total
105205580156	910	S	BLUSA KOAJ ACKEN 1/21	-1	25.126	0	-29.900

Informes Gráficas Recálculo Stocks Cons. Ventas Certificado Regalo Trasp Stock **Borrar línea**

10. Por último, finalizar la Nota Crédito.



ICG FrontBoutique 202 53J 16:48:31

CLIENTE: YUNIS BELTRAN TELÉFONO: 31488150015  
DIRECCIÓN: SAN JOSE POBLACIÓN: SAN MARCOS ALIAS  
ALMACÉN: V89 KOAJ BASIC SAN MARCO: ÚLTIMA COMPRA: 18/08/2022

Referencia	Color	Talla	Descripción	Uds.	Precio	Dto	Total
105155620020	909		10-1:MEDIAS KOAJ WOOKTALK (DC) 1/22	-1	5.820	0	-6.926

BS / \* - 7 8 9 + 4 5 6 1 2 3 Enter 0

SUBTOTAL: -6.926 DESCUENTO: 0 TOTAL NETO: \$ -6.926

### 3. DISPOSICIONES GENERALES

- Tener en cuenta que se debe finalizar la factura con nota crédito, de lo contrario generaría error en el cierre Z. (cuando es de otra franquicia).
- Los cambios o devoluciones para las prendas es de 60 días calendario a partir del día de la compra.
- Los cambios o devoluciones para el calzado son de 15 días calendario a partir del día de la compra.
- La prenda o el calzado no debe haber sido usado, lavado o dañado.
- Las prendas deben conservar las instrucciones de lavado y las etiquetas internas intactas.
- La ropa interior, accesorios, gafas y bisutería no tienen cambio.
- Las prendas con algún tipo de arreglo (personalizadas) no tienen cambio.
- Todas las facturas de cambio deben quedar en medio de pago “devolución” a menos de que se tenga una autorización de la dirección comercial.

### 4. RAZON DEL CAMBIO

Rev.	Descripción de la revisión	Revisó	Aprobó
1	Emisión inicial	Comité de calidad	Comité de calidad
2	Actualización de cant. de días de cambios de 30 días a 60 días.	Director financiero	Director de Calidad
3	Cambio de Logo	Director Comercial	Lider de Calidad