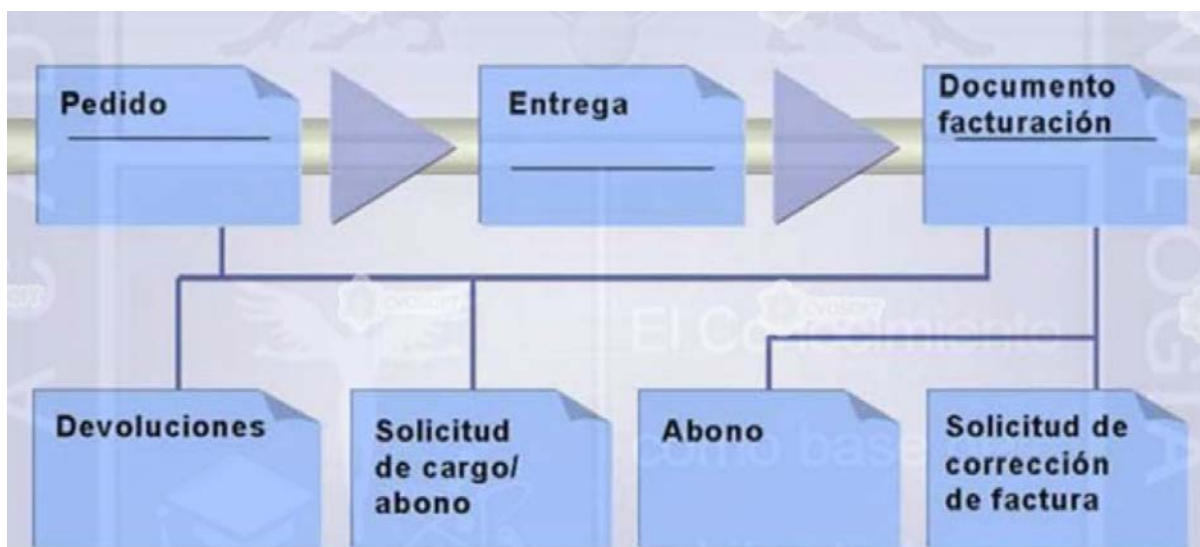


Tratamiento de reclamaciones

Cuando la mercancía está defectuosa o la factura es incorrecta, el cliente genera una reclamación. Si la reclamación es justificada, el cliente recibe un abono.

Se crean devoluciones, una solicitud de cargo y abono, una nota de cargo y de abono o una solicitud de rectificación de factura después de haber:

- Creado un pedido de cliente
- Entregado la mercancía al cliente, y facturado al cliente por la mercancía.



1. Si el cliente devuelve la mercancía, se genera una solicitud de devolución
2. Si existe una desviación en el precio o en las cantidades, se deberá crear una solicitud de corrección de la factura.
3. Si no se generó una bonificación pactada, se genera una nota de abono

Se pueden crear las devoluciones o una solicitud de abono con referencia a un pedido de cliente o a un documento de facturación.

La solicitud de corrección de factura o el abono (sin solicitud de abono) se hace con referencia al documento de facturación.

Para las devoluciones, solicitud de abono o solicitud de corrección de factura, la facturación tiene lugar después de la verificación y autorización, mediante la creación de un abono.

ABONO



Las solicitudes de abono y cargo se pueden crear:

- Sin referencia a una operación comercial anterior
- Haciendo referencia a un documento de facturación
- o haciendo referencia a un pedido de cliente

A efectos de evaluación, se debe de introducir el motivo de la solicitud.

Cuando los documentos de facturación se contabilizan (abono/cargo), los documentos contables necesarios se generan automáticamente. De esta forma, los importes correctos se abonan o cargan en la cuenta del cliente.

Para poder crear un abono, el proceso necesita que se lleve a cabo una fase de autorización o verificación. Esto se implementa mediante un bloqueo de factura.

Estos documentos los verifica un empleado que cuenta con la autorización

pertinente. Las reclamaciones injustificadas se rechazan y el motivo para el rechazo se introduce en las posiciones correspondientes. Una vez verificadas todas las posiciones, el documento se puede liberar para facturación.

Las posiciones rechazadas no se copian en los documentos de facturación, aunque sigan disponibles para la evaluación.

En el sistema SAP para realizar un abono se realizará los siguientes pasos:

Clase de pedido: G2 Sol.abono

Clase doc.ventas (1) 114 Entradas encontradas

Restricciones

Generamos una solicitud de abono (G2) con referencia a una factura

Introducir el motivo de pedido

Bloqueo factura: 08 Verificar abono Fecha de precio: 01/10/2022

Motivo pedido: 001 Visita del representante

Área de ventas: 002 Contacto en feria

Fecha f: 003 Publicidad televisiva

Fe.prestac.se: 004 Recomendación de cliente

005 Anuncio de prensa

006 Precio ventajoso

007 Entrega rapida

008 Buen servicio

Posiciones (todas)

Pos.	Material
10	DXTR1500

Seleccionar los datos de condiciones de la posicion e introducir el valor reclamado.

Referencia

Factura: 90000047



Pos.(todas)

	Pos.	Denom.posición	Ctd.pendiente	Fecha factura	Ctd.facturada	U...	Material
<input checked="" type="checkbox"/>	10	bicilujo	5	01/10/2022	5	C/U	DXTR1500
<input type="checkbox"/>	20	Women's Off Road Bike	5	01/10/2022	5	C/U	ORWN1500

Ventas

Resumen de posiciones

Detalle posición

Solicitante

Aprovisionamiento

Motivo de rechazo

Fecha factura: 01/10/2022

Bloqueo factura: 08 Verificar abono

Quitar el bloqueo de la factura

estServ: 01/10/2022

precio: 01/10/2022

G2 Abono

90000048

Valor neto:

5,000.00

USD

Responsable de pago: 3500

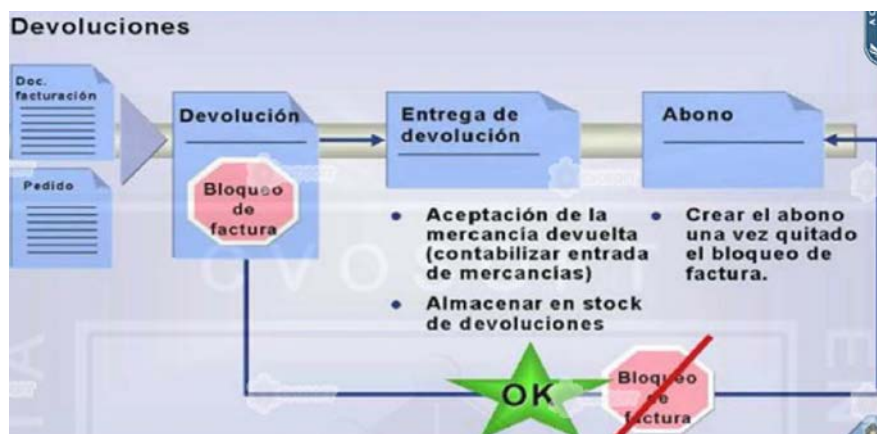
Philly Bikes / 20 Pine St / Philadelphia PA 19073

Fecha factura: 01/10/2022



	Pos.	Material	Denomin.posición	Ctd.facturada
<input type="checkbox"/>	10	DXTR1500	bicilujo	

DEVOLUCIÓN



Las devoluciones se pueden crear haciendo referencia a:

- documento de facturación
- a un pedido

De esta forma , el sistema recibe todos los datos necesarios acerca de las cantidades y los precios acordados, desde el documento original

En el pedido de devolucion también se le introduce un motivo a los efectos evaluación y su tratamiento precisa de una fase de autorizacion, que se implementa mediante un bloqueo de factura.

Cuando la mercancía defectuosa llega al almacén, se contabiliza la entrada de mercancías basándose en una entrega de devolución. Normalmen se contabiliza en un stock de devoluciones independiente de stock de libre disponibilidad.

Una vez aprobadas las devoluciones, el abono y los documentos de contabilidad necesarios se generan, como resultado del proceso de facturación. El importe correcto se contabiliza automáticamente en el Haber de la cuenta del cliente.

Para realizar la devolucion, la forma de proceder en el sistema SAP será la siguiente:

Más ▾

Clase de pedido: * **RE** Pedido están

Datos organizativos

Organización ven

Crear con referencia

Consul. Oferta **Pedido** Ped.ab. Plan entr. Factura

General una devolución (RE) con referencia a un pedido

Pedido: 🔍

rente entr.:

Pedido estándar 164. Lista de sel

▼ ☐ ☒ Transferir ☐ Más ▼

Referencia

Pedido estándar: 164

Solicitante: 3147 Philly Bikes

Posiciones (todas)

S	Pos.	PosSup	Material	Ctd.pendiente	U
<input checked="" type="checkbox"/>	10		PRTR1146	2	C

Seleccionar los materiales a devolver

Ventas Resumen de posiciones Detalle posición Solicitante Aprovisio

Bloqueo entrega: ▼ Volumen:

Bloqueo factura: Verificar abono ▼ Fecha de precio: 01/20/

Condic.pago: 0001 Pago inmediato sin deducción

Vers.incoterm:

Incoterms: FOB

Inco.Ubicación1: Miami

Inco.Ubicación2:

Motivo pedido: Mercadería deteriorada ▼

Quitar el bloqueo de la factura

Introducir el motivo de la devolución

Entrega de salida Tratar Pasara Detalles Entorno Funciones siguientes Sistema Ayuda

< **SAP** Entrega devoluciones Crear: Resu

Contabilizar EM Más ▼

Entrega salida: Fecha documento: 01/20/2022

Dest.mercancías: 3147 Philly Bikes / 20 Pine St / Philadelphia PA 19073

Resumen de posiciones **Picking** Carga Transporte Resumen de status Datos movimientos mercancías

Fe.picking: 01/20/2022 00:00 Stat.gl.picking: ☐ No relevante picking

Núm.almacén: Status glob.WM: ☐ No precisa OT p.WM

Posiciones (todas)

Pos	Material	Ce.	Alm.	Segm.necesidad	Ctd.entreg.
<input type="checkbox"/> 10	PRTR1146	MI00			2



SAP

Abono p.devoluciones (RE)



Más

Abono p.devoluciones

\$000000001

Valor neto:

6,400.00

Responsable de pago:

3147

Philly Bikes / 20 Pine St / Philadelphia PA 19073

Fecha factura:

01/20/2022

