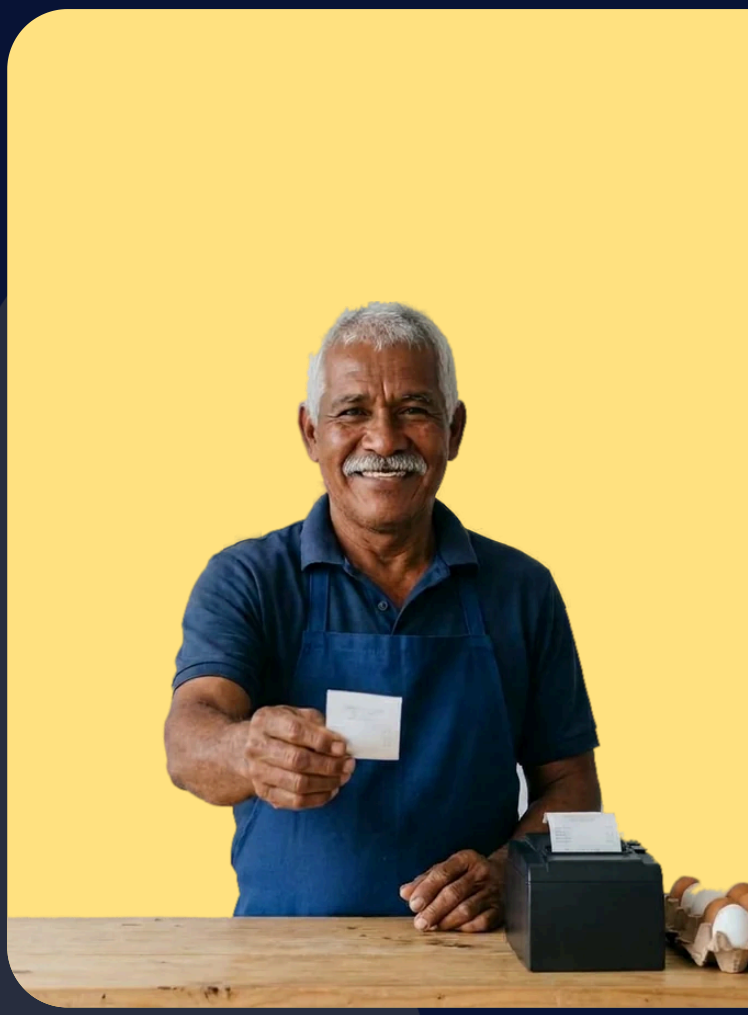
facturia



GUÍA DE DEVOLUCIONES

Devuelva sin descuadrar nada

Cuándo anular y cuándo hacer nota de crédito, cómo devolver todo o una parte, y cómo registrar el dinero que le devolvió al cliente.

RESPUESTA RÁPIDA

Un cliente me devolvió un producto, ¿cómo anulo la factura?

Si la factura ya está autorizada, no se anula en Facturia: se hace una nota de crédito. En Comprobantes, en la fila de la factura, pulse la flecha de «Emitir» › «Nota de crédito». Deje las cantidades de lo que le devolvieron (ponga 0 en lo que se queda), elija un motivo y pulse «Emitir nota de crédito». Luego le pregunta cómo le devolvió el dinero: efectivo de la caja, transferencia o saldo a favor. Ojo: a consumidor final el SRI no acepta notas de crédito.

Contenido

1 Abra la nota de crédito desde la factura

2 Elija qué se acredita y por qué

3 Emita la nota y registre cómo devolvió el dinero

4 Lo que queda registrado

ANTES DE EMPEZAR

¿Anular o hacer una nota de crédito?

Depende de en qué estado esté el comprobante. Una factura que el SRI ya autorizó no se borra: tiene valor legal. Lo que corresponde, casi siempre, es una nota de crédito.

SI LA FACTURA ESTÁ…	LO QUE SE HACE
Rechazada **o detenida**	No llegó a valer ante el SRI. En **Comprobantes**, menú ⋮ › **Anular**: la cierra sin enviarla y devuelve el inventario que movió.
Autorizada **, a un cliente con cédula o RUC**	Una **nota de crédito** desde Facturia: por todo, por una parte o por un ajuste de precio. Es lo que explica esta guía.
Autorizada **, a consumidor final**	Desde 2026 el SRI no acepta notas de crédito ni anulación sobre facturas a consumidor final: la factura queda firme.

¿Y anular una factura autorizada? Se pide en SRI en línea, hasta el día 7 del mes siguiente a la emisión, con la clave de acceso. El plazo, los casos y los pasos están en la guía Anular una factura electrónica. Si la anula en el SRI y necesita rehacerla, use ⋮ › **Facturar de nuevo**: arma un borrador con el mismo cliente y las mismas líneas.

Una factura, varias notas

Puede acreditar hoy una parte y otra la semana que viene. Facturia descuenta lo que ya acreditó.

El inventario vuelve solo

Lo que marque como devolución regresa a la bodega y aparece en el kárdex como «Devolución de cliente».

No se deshace

Al emitirla, la nota recibe su número y va al SRI, igual que una factura.

1 ABRIR

Abra la nota de crédito desde la factura

En **Comprobantes**, busque la factura (por número, cliente o cédula) y, en su fila, pulse la flecha de **Emitir ▾**.



1. **Elija Nota de crédito.**
   Se abre un panel con todas las líneas de la factura.

2. **¿Aparece en gris?**
   Es una factura a consumidor final: el SRI no acepta notas sobre ellas, y Facturia se lo dice al pasar el mouse.

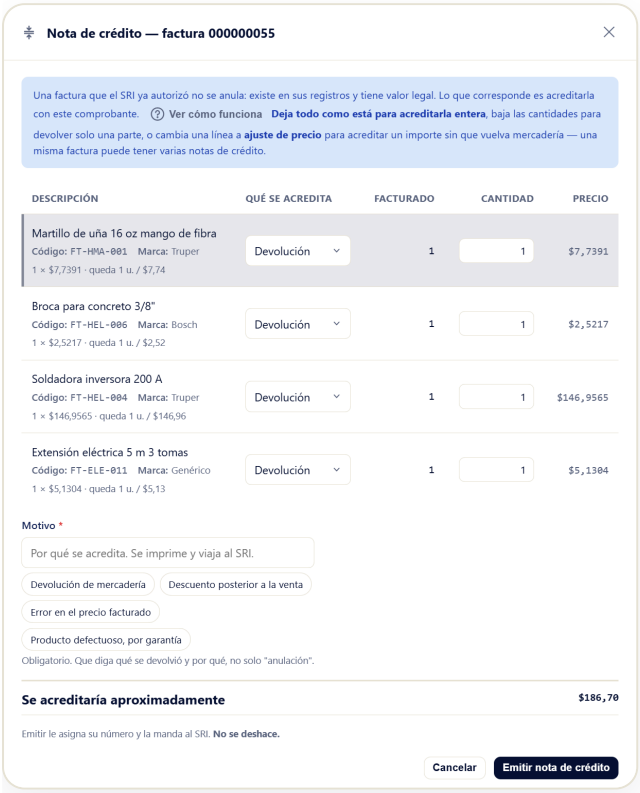
3. **¿No aparece?**
   La factura ya está acreditada entera, o todavía no está autorizada.

En el mismo menú están la **Nota de débito** (para cobrar de más sobre esa factura: intereses, gastos, un recargo) y la **Guía de remisión**.

2 QUÉ SE ACREDITA

Elija qué se acredita y por qué

El panel empieza con todo marcado para acreditar la factura entera. Si es así, solo falta el motivo.



1 **Para una devolución parcial, baje las cantidades.**
Debajo de cada producto dice cuánto queda por acreditar. Ponga 0 en lo que no se devuelve.

2 **Elija qué se acredita en cada línea.**
Devolución: el producto vuelve al inventario y se acredita su valor.
Ajuste de precio: se acredita un importe sin que vuelva mercadería, por ejemplo un descuento que se dio después o un precio mal cobrado.

3 **Escriba el motivo.**
Es obligatorio, se imprime y viaja al SRI. Los botones lo llenan por usted: devolución de mercadería, descuento posterior, error en el precio o producto defectuoso por garantía.

4 **Revise el total**
en *Se acreditaría aproximadamente*.

> **El motivo tiene que decir qué pasó**, no solo «anulación». Por ejemplo: «Cliente devuelve broca 3/8 por medida equivocada».

3 EMITIR

Emita la nota y registre cómo devolvió el dinero

Pulse **Emitir nota de crédito**. Facturia le asigna su número, la envía al SRI y le ofrece imprimirla, como una factura.

Justo después le pregunta **¿Cómo le devolviste el dinero al cliente?** Elija una opción y pulse **Registrar devolución**:

Efectivo	Sale de su caja: se registra solo como un retiro, con la nota de crédito de respaldo. Necesita tener la caja abierta.
Transferencia	Elija la cuenta de la empresa de la que sale. No toca la caja; verifíquelo en su banco.
Otro medio	Queda anotado, sin mover la caja ni una cuenta.
Saldo a favor	No entrega dinero ahora: el valor queda a favor del cliente, y puede devolvérselo más tarde si lo pide.

> **¿Era una venta a crédito que no le habían pagado?** Entonces no pregunta nada: la nota baja lo que el cliente debe, y lo verá en **Cuentas por cobrar**.

Si pulsó **Ahora no**, o el cliente viene después a retirar su saldo a favor, búsquelo en **Comprobantes**: en la fila de la nota de crédito, **⋮ › Devolución del dinero**.

4 DESPUÉS

Lo que queda registrado

La nota de crédito aparece en Comprobantes con su propio estado, igual que una factura.

Dónde se ve — 4 lugares

1. **Comprobantes**
   La nota, con su número y su estado ante el SRI. Desde su menú ⋮ descarga el RIDE o la envía por correo al cliente.
2. **Inventario**
   Lo devuelto vuelve a la bodega; en el kárdex del producto se ve «Devolución de cliente» con el número de la nota.
3. **Caja**
   Si devolvió en efectivo, el retiro aparece en «Registrados en esta caja» y resta de lo esperado al cerrar.
4. **La factura**
   Si acreditó una parte, la próxima nota sobre esa factura empieza con lo que todavía queda.

¿Cerró el panel sin emitir? Si la nota llegó a guardarse como borrador, aparece en Comprobantes con **Emitir** para terminarla o **Eliminar** si ya no va.

Historial de versiones

1.0 · 13 de noviembre de 2026	Primera versión: anular o acreditar, abrir la nota de crédito, devolución total o parcial y ajuste de precio, motivo, devolución del dinero y dónde queda registrado.