

# Gestionar pedidos

[<< Página previa](#)

[Página siguiente >>](#)

## Tabla de contenidos

- [Gestionar pedidos](#)
  - [Pedidos](#)
    - [Crear un pedido](#)
    - [Ver detalles de los pedidos](#)
    - [Modificar el pedido](#)
    - [Editar los detalles de un pedido](#)
    - [Adjuntar un mensaje al pedido](#)
  - [Facturas](#)
    - [Opciones de factura](#)
  - [Devoluciones de mercancía](#)
    - [Proceso de devolución: desde el punto de vista del cliente](#)
    - [Proceso de devolución: desde el punto de vista del comerciante](#)
    - [Reembolsado a un cliente](#)
  - [Comprobante de entrega](#)
    - [Opciones de los comprobantes de entrega](#)
  - [Vales](#)
  - [Estados de pedido](#)
    - [Crear un nuevo estado de pedido](#)
    - [Crear un nuevo estado de retorno](#)
  - [Mensajes predefinidos](#)

## Gestionar pedidos

Como gerente de la tienda, tendrá que lidiar con un montón de pedidos, adjuntar facturas, y ofrecer respuestas y soluciones a las preguntas y problemas de sus clientes – al menos, eso es lo que le deseamos . La tarea diaria de gestionar numerosos pedidos puede ser laboriosa. Afortunadamente, Pr estaShop hace todo lo posible para ayudarlo a vadear todas estas tareas y así conseguir que los pedidos lleguen satisfactoriamente a sus clientes, con los bonos de entrega y con las inevitables devoluciones de mercancía.

### Pedidos

La página "Pedidos" bajo el menú "Pedidos" le permite ver toda la información de todas las compras de su tienda. Todas las transacciones de su tienda están disponibles aquí, organizadas por fecha (por defecto, estas se encuentran ordenadas desde la compra más reciente a la más antigua).

ID	Referencia	Nuevo	Cliente	Total	Modo de pago	Estado	Fecha	PDF	Acciones
		-				-	A partir de	--	--
							Hasta		
1	XKBKNABJK		J. DOE	626,37 €	Chèque	EN ESPERA DE PAGO POR CHEQUE	31/01/2014 07:58:49	--	

Puede filtrar los resultados y encontrar fácilmente los pedidos que esté buscando utilizando los campos de arriba. Por ejemplo, para identificar los pedidos del Sr. Doe, escriba "Doe" en el campo "Cliente" y haga clic en el botón "Filtrar".

**NO PUEDE ELIMINAR UN PEDIDO.** En Europa está prohibido eliminar pagos o solicitar información y/o factura de una empresa. Por lo tanto, la implementación de un botón "Eliminar" para los pedidos haría que PrestaShop fuera ilegal en Europa

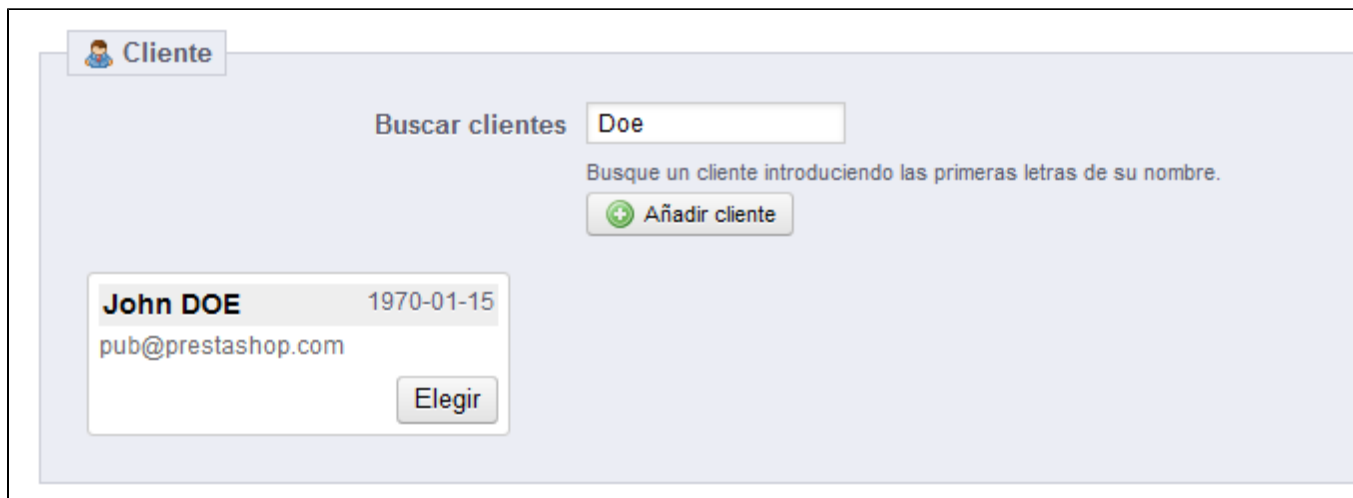
Para eliminar de forma segura el pedido predeterminado (y así poder eliminar el iPod de su catálogo), instale el módulo "Database Cleaner" (que se encuentra disponible en la instalación por defecto desde la versión 1.5.4), abra su pantalla de configuración y marque la casilla "Pedidos y Clientes" antes de hacer clic en el botón .

Puede exportar una lista de sus pedidos haciendo clic en el botón "Exportar" en la parte superior. No se puede importar pedidos.

### Crear un pedido

Una de las grandes novedades de PrestaShop 1.5 es la capacidad de crear un pedido directamente desde el back-office. Por ejemplo, esto es tremendamente útil cuando un cliente quiere comprar un producto pero por alguna causa es incapaz de hacerlo, y usted necesite tomar el control y realizar el pedido por él mientras hablan por teléfono o durante una conversación por correo electrónico.

Al hacer clic en "Añadir nuevo" se abre una nueva página con un único campo de texto, con la etiqueta "Buscar clientes" Al crear un nuevo pedido a través del back-office, la primera tarea consiste en asociar ese pedido con un cliente. Escriba las primeras letras del nombre, apellido o dirección de correo electrónico y PrestaShop mostrará las coincidencias correspondientes.



The screenshot displays the 'Buscar clientes' (Search clients) interface in PrestaShop. At the top left, there is a 'Cliente' tab with a person icon. The main area contains a search bar with the text 'Doe' and a 'Buscar clientes' label. Below the search bar, there is a prompt: 'Busque un cliente introduciendo las primeras letras de su nombre.' and a green '+ Añadir cliente' button. A search result is shown in a box, containing the name 'John DOE', the date '1970-01-15', and the email address 'pub@prestashop.com'. An 'Elegir' (Choose) button is located at the bottom right of the result box.

Si el cliente para el que tiene que crear el pedido no tiene ni siquiera una cuenta en su tienda, puede crear una sobre la marcha: haga clic en el botón "Añadir cliente" para abrir una ventana con los principales datos de la cuenta preparados para rellenar. Una vez guarde la cuenta, esta se convertirá en la cuenta seleccionada para el pedido.

The screenshot shows the Prestashop administration interface with a modal window titled "Clientes > Añadir nuevo". The form contains the following fields and options:

- Sexo:  Sr.  Sra.
- Nombre:
- Apellidos:
- Email:
- Clave:   
Mínimo 5 caracteres
- Fecha de nacimiento:
- Estado:     
Permitir o denegar el registro a este cliente
- Lista de correo:     
Cliente abonado a la lista de correo
- Opt-in:     
El cliente recibirá publicidad via email
- Acceso de grupo: 

<input type="checkbox"/>	ID	Nombre del grupo
<input checked="" type="checkbox"/>	3	Customer

  
Marque todos los grupos a los que pertenece éste cliente

Tenga en cuenta que también tendrá que registrar la dirección del cliente - un botón "Añadir nueva dirección" está disponible en la parte inferior de la página, en la sección "Direcciones".

Haga clic en el botón "Seleccionar" para elegir el cliente correcto, y aparecerá el formulario para completar el pedido. En esta sección principal, "Carrito", es en donde tomará todas las decisiones necesarias para realizar el pedido del producto.

The screenshot shows the Prestashop "Carrito" (Cart) page. It features a search bar and a table for the cart items.

Buscar un producto

Busque un producto introduciendo las primeras letras de su nombre.

Producto	Descripción	Ref	Precio unitario	Cantidad	Precio
----------	-------------	-----	-----------------	----------	--------

Los precios no contienen los impuestos.

Moneda:

Idioma:

El campo "Buscar un producto" le permite de forma dinámica encontrar productos para añadirlos: escriba las primeras letras de su nombre y PrestaShop le mostrará una lista desplegable rellena con los productos coincidentes. Elija un producto, seleccione la cantidad y pulse el botón "Añadir al carrito". Por supuesto, puede elegir entre todas las combinaciones disponibles para un producto, si las hay, desde la lista desplegable "Combinación" que aparece en ese caso.

Tenga en cuenta que PrestaShop le da una indicación del stock restante que existe en un producto dado, que le permitirá decirle al cliente si el producto se encuentra fuera de stock desde este mismo formulario de pedido.

 Carrito

Buscar un producto   
Busque un producto introduciendo las primeras letras de su nombre.

Producto

Combinación

Cantidad  En inventario 10

Producto	Descripción	Ref	Precio unitario	Cantidad	Precio
	iPod Nano 16GB, Negro	demo_1	<input type="text" value="158.07"/>	<input type="text" value="2"/> 	316,14 €

Los precios no contienen los impuestos.





Moneda

Idioma



La página también permite ver los carritos anteriores y pedidos realizados por ese cliente, si los hay. Si lo que ocurre es que está tratando con un carrito que el cliente no puede validar de ninguna manera, puede utilizar ese carrito para este pedido haciendo clic en el botón de acción "Usar este carrito" (icono de "dos ventanas").

Ocultar los carritos y pedidos de este cliente

### Carritos

ID	Fecha	Total	Acción
3	2014-02-11 22:52:52	382,52 €	 
2	2014-02-04 21:47:28	79,92 €	 

### Pedidos

ID	Fecha	Productos	Total pagado	Modo de pago	Estado	Acción
1	2014-01-31 07:58:49	2	0,00 €	Chèque	En espera de pago por cheque	 

Si es necesario también puede añadir un cupón/regla de compra, e incluso crear uno sobre la marcha haciendo clic en el botón "Añadir un nuevo cupón".

 Cupones

Buscar un cupón

 Añadir un nuevo cupón

Por último, tiene que especificar a qué dirección debe realizar el envío del pedido (y posiblemente la facturación). Aquí, de nuevo, puede crear nuevas direcciones sobre la marcha usando el botón "Añadir nueva dirección".

 Direcciones

### Envío

Mon adresse  

My Company John DOE  
16, Main street  
2nd floor  
75002 Paris  
Francia

 Añadir nueva dirección

### Factura

Mon adresse  

My Company John DOE  
16, Main street  
2nd floor  
75002 Paris  
Francia

### **Ver detalles de los pedidos**

Para poder procesar los pedidos que reciba, debe tener acceso a la información que contienen. Haga clic sobre la línea que contiene el pedido, o haga clic en el botón "Ver" situado a la derecha del pedido.

La hoja de detalles del pedido es mostrada ocupando toda una hoja completa.

Pedido N°1 (XKBKNABJK) - John DOE

Añadir un producto
 Volver a la lista
 Lista de módulos

Fecha 31/01/2014 07:58:49 | Mensajes 0 | Nuevos Mensajes de Clientes 0 | Productos 2 | Total 626,37 €
 
 No hay factura |  No hay comprobante de envío |  Imprimir pedido

En espera de pago por cheque Añadir

**En espera de pago por cheque** 31/01/2014 07:58:49

**Información del cliente**

**Sr. John DOE** (#1)  
(pub@prestashop.com)

Cuenta registrada 31/01/2014 07:58:14  
Pedidos válidos realizados 0  
Total gastos desde su registro 0,00 €

**Dirección de envío**

Mon adresse - 16, Main street 75002 Paris , Francia Cambiar

John DOE  
My Company  
16, Main street  
2nd floor  
75002 Paris  
Francia  
0102030405

**Dirección de facturación**

Mon adresse - 16, Main street 75002 Paris , Francia Cambiar

John DOE  
My Company  
16, Main street  
2nd floor  
75002 Paris  
Francia  
0102030405

**Productos**

Añadir un producto

Producto	Precio unitario *	Cantidad	Almacen	Cantidad disponible	Total *	Acción
iPod touch - Capacidad: 32Go	469,00 €	1	-	40	469,00 €	
Écouteurs à isolation sonore Shure SE210	149,00 €	1	-	15	149,00 €	

\* Según el grupo de este cliente, los precios están impresos como sigue Impuestos incluidos.

Las devoluciones de mercancía están desactivadas

**Documentos**

Fecha	Documento	Numero	Monto
No hay documentos disponibles			

**Modo de pago**

Fecha	Método de pago	ID de Transacción	Monto	Factura
No hay pagos disponibles				

2014-02-12 01:34:   €

**Envío**

Paquete reciclado ✗ Paquete para obsequio ✗

Fecha	Tipo	Transportista	Peso	Costo de envío	Número de seguimiento
31/01/2014 07:58:49	Delivery	My carrier	0.000 kg	0,00 €	

**Devoluciones de mercancía**

Ninguna hay retornos de mercancía

**Nuevo mensaje**

**Pulse aquí** para añadir un comentario o enviar un mensaje al cliente  
**Pulse aquí** ver todos los mensajes

<b>Productos</b>	618,00 €
<b>Envío</b>	8,37 €
<b>Total</b>	626,37 €

Descuento	Valor	Acción
<input type="button" value="Añadir un nuevo descuento"/>		

Este resumen del pedido le da acceso a:

- El estado y el historial del pedido.
- La información del transportista: peso total del pedido y el transportista elegido por el cliente.
- El método de pago que utilizó, el costo de los productos, y los gastos de envío.

- Varios detalles de los productos solicitados.

En la sección "Dirección de envío" de la página, puede ver el icono de una "G": que le permitirá utilizar Google Maps para localizar la dirección en un mapa.

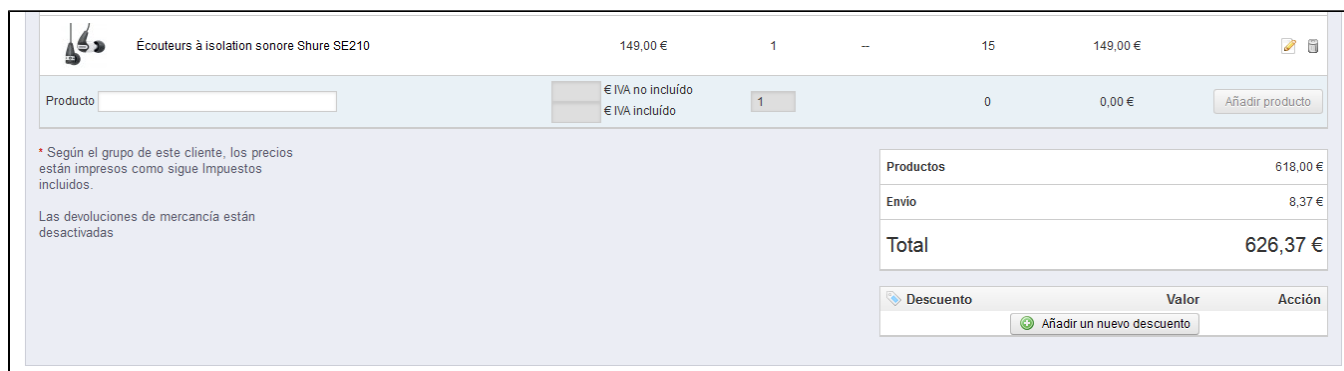
### Modificar el pedido

Los pedidos no son inalterables. Hay muchas razones por las que necesitará modificar un pedido antes de que su pedido sea tramitado y enviado a su destinatario: uno de los productos se encuentra fuera de stock, el cliente ha cambiado de opinión, etc.

### Añadir un producto

En la parte superior de la página, puede encontrar el botón "Añadir un producto", el cual desencadena dos acciones al hacer clic sobre él:

1. Desplaza la página hacia abajo a la sección "Productos".
2. Añade un campo al pedido.



The screenshot shows a web interface for adding a product to a cart. At the top, there is a search bar with the text "Écouteurs à isolation sonore Shure SE210" and a price of 149,00 €. Below the search bar, there is a table with columns for "Producto", "€ IVA no incluido", "€ IVA incluido", and "Añadir producto". The table shows a single product with a quantity of 1 and a price of 0,00 €. To the right of the table, there is a summary table with columns for "Productos", "Envío", and "Total". The summary table shows a total of 626,37 €. Below the summary table, there is a section for "Descuento" with a button "Añadir un nuevo descuento".

Producto	€ IVA no incluido	€ IVA incluido	Añadir producto
	1	0	0,00 €

Productos	Valor
Productos	618,00 €
Envío	8,37 €
<b>Total</b>	<b>626,37 €</b>

Descuento	Valor	Acción
		Añadir un nuevo descuento

Al añadir un producto, la tabla de productos crea una nueva fila añadiendo unos cuantos campos. El primer campo de texto es en realidad un pequeño motor de búsqueda: escriba las primeras letras de un producto para ver una lista de productos coincidentes. Seleccione el que desee agregar, y el campo color gris de la fila pasará a estar disponible.

Si el producto tiene combinaciones, puede seleccionarlas en la lista desplegable que aparece debajo del nombre: el precio unitario se actualizará en consecuencia.

Establezca la cantidad de productos, y a continuación haga clic en el botón "Añadir producto": el producto es añadido.

Tenga en cuenta que el botón "Añadir un producto" de la sección "Productos" desencadena la misma acción que el botón del mismo nombre en la barra superior.

No puede añadir mayor cantidad de un producto de la que hay disponible.

### Eliminar productos

Para cancelar un producto, diríjase a la lista de productos, y elimine el producto haciendo clic en el botón de acción "Eliminar" (con el icono del "bote de basura"), o bien haga clic en el botón de acción "Editar" si lo que necesitas es eliminar una cierta cantidad de un producto.



Producto	Precio unitario *	Cantidad	Almacen	Cantidad disponible	Total *	Acción
 iPod touch - Capacidad: 32Go	392,14 € IVA no incluido 469 € IVA incluido	1	--	40	469,00 €	Actualizar 
 Écouteurs à isolation sonore Shure SE210	149,00 €	1	--	15	149,00 €	 

Puede modificar la cantidad de muchos productos al mismo tiempo.  
Si la cantidad de un producto llega a 0, se elimina del pedido por completo.  
No puede eliminar más cantidad de la que tiene un producto.  
Haga clic en el icono de la "cruz roja" para cancelar la edición.

### Editar los detalles de un pedido

Muchas de las secciones de la hoja de pedido pueden ser editadas, lo que le permite actualizar o corregir algunos de los datos facilitados por el cliente.

### Estado del pedido

La primera lista desplegable que aparece en la página del pedido le permite cambiar su estado. Este es un aspecto muy importante del proceso de seguimiento de un pedido, ya que con cada cambio de estado, nuevas funcionalidades y documentación estarán disponibles para el pedido.

Enviado		Añadir
 Enviado		12/02/2014 03:00:23
 Pago aceptamos		12/02/2014 03:00:09
 En espera de pago por cheque		31/01/2014 07:58:49

Puede elegir entre los siguientes estados:

- En espera de pago de transferencia bancaria.
- En espera de pago por cheque.
- En espera de pago por PayPal.
- Cancelado.
- Entregado.
- Producto fuera de línea.
- Pago aceptado.
- Error en el pago.
- Pago aceptado remotamente.
- Preparación en curso.
- Reembolsado (Devolución).
- Enviado.

Con el fin de obtener una mejor visión de la actividad del pedido, se registra cada cambio de estado, apareciendo este registró justo debajo de la lista desplegable de estado. Por lo tanto, sólo se debe cambiar el estado si se ha confirmado: no marque el pedido como "Entregado" cuando envíe el paquete, utilice "Enviado"; no utilice "Preparación en curso" cuando en realidad sólo ha dado un vistazo rápido al pedido, etc.

### Botones de acción

Los botones de acción cambian según el estado del pedido. Por ejemplo, una vez que el pedido está en el estado "Entregado", las opciones "Añadir producto" y "Eliminar producto" se convierten en dos nuevos botones: "Devolver productos" y "Reembolso parcial".

La devolución del producto no está activada de forma predeterminada. Para activar esta opción, diríjase a la página "Devoluciones" bajo el menú "Pedidos", y active la opción que se encuentra en la parte inferior de la página. Esto se aplicará a todos los productos y pedidos.



- **Devolver productos.** Sólo debe utilizarse cuando el cliente ha devuelto productos: una vez que el paquete ha sido recibido, debe marcar los productos como retornados en el formulario de pedido. Haga clic en el botón "Devolver productos" y una nueva columna denominada "Volver" aparecerá en la lista de productos. Marque la casilla de los productos afectados, indique la cantidad de artículos que fueron devueltos y haga clic en el botón "Devolver productos" que aparece en la parte inferior de la tabla.
- **Reembolso parcial.** Se utiliza cuando necesita reembolsar sólo una parte del pedido y no todo el pedido completo, ya sea porque el cliente devuelve el producto solicitado, o simplemente como una señal de buena voluntad por un producto dañado que el cliente optó por quedarse de dos modos. Haga clic en el botón "Reembolso parcial" y una nueva columna denominada "Reembolso parcial" aparecerá en la lista de productos. Indique el monto y la cantidad para cada uno de los productos afectados, seleccione una de las opciones en la parte inferior de la lista (véase más abajo), y haga clic en el botón "Reembolso parcial" en la parte inferior de la tabla.

Cuando establece un producto como devuelto o reembolsado, cuatro opciones están disponibles bajo la lista de productos:

- **Reingresar productos al inventario.** Cuando se activa, PrestaShop considerará que el producto devuelto pasará a estar disponible para la venta de nuevo, y por lo tanto incrementará el stockaje de este producto. No se debe hacer clic en esta opción cuando el producto ha sido devuelto porque está roto o no funciona como debería hacerlo...
- **Crear un vale de compra.** Cuando se activa, un vale de compra será creado para los elementos seleccionados. Un vale de compra es un reconocimiento de su tienda de que la mercancía ha sido retornada y la devolución ha sido aceptada. El cliente puede utilizar este vale de compra para su próxima compra.
- **Crear un bono.** Cuando se activa, un bono será creado por el importe de los elementos seleccionados. Un bono es realmente un código de descuento que el cliente puede introducir durante el proceso de compra. Puede editar los bonos existentes visualizando la página del cliente: desde la página actual del pedido, haga clic en el enlace bajo el nombre del cliente en la sección "Información del cliente"; una vez en la página del cliente, diríjase a la sección "Cupones". Puede editar cada uno de los cupones haciendo clic en el icono "Editar".

En PrestaShop 1.5, los cupones son parte de una nueva característica de descuento: las "reglas de compra". Ellas pueden ser creadas y editadas desde la página "Reglas de compra", bajo el menú "Reglas de precios". El proceso de creación de las Reglas de compra será explicado en detalle en el próximo capítulo, "Creación de reglas de compra y bonos".

- **Reembolsar gastos de envío.** También puede optar por reembolsar al cliente los gastos de envío, que es siempre un gesto que los clientes agradecen.

Si el cliente pagó el pedido utilizando una tarjeta de crédito, el sistema de pago debe reembolsar la compra automáticamente. Si el pedido fue pagado utilizando un cheque o una transferencia bancaria, tendrá que realizar el reembolso por sí mismo, a continuación marque de forma manual que el pedido ha sido reembolsado en el back-office (en la página de pedidos).

## Diferencias entre un vale de descuento, un cupón y una regla de compra

Un vale de descuento es ante todo una prueba por escrito de que un producto ha sido devuelto. La mayoría de las veces, el cliente puede utilizar esto como un cupón.

Un cupón es un código de descuento, que no tiene que estar relacionado con una devolución de mercancía o reembolso, y que puede tomar más formas que un simple vale de descuento:

- Un descuento en un pedido (porcentaje).
- Un descuento en un pedido (cantidad).
- Envío gratuito.

Puede aplicar un bono a todos los clientes, o a un grupo de clientes, o a un cliente único; también puede establecer su fecha de caducidad.

Una regla de la compra es básicamente una versión avanzada de un bono: además de lo que un bono podía hacer en PrestaShop 1.4, el sistema de reglas de compra introducido en PrestaShop 1.5 le permite:

- Darle un nombre al descuento.
- Permitir al cliente utilizar solamente una parte del descuento.
- Asignar prioridades entre las reglas de compra .
- Establecer la compatibilidad entre las reglas de compra.
- Hacer que el descuento sólo funcione con algunos transportistas.
- Haga que el descuento sólo funcionen con una selección de productos y/o categorías y/o fabricantes y/o proveedores y/o atributos... ¡o todos al mismo tiempo si es necesario!
- Hacer que el descuento sea aplicable para envíos gratuitos y/o un descuento en un pedido y/o un regalo... ¡o todos al mismo tiempo si es necesario!

## Documentos

Puede obtener muchos documentos en formato PDF desde la página del pedido. Cuando estén disponibles, serán listados en la sección "Documentos" de la página.



Fecha	Documento	Numero	Monto
12/02/2014	Factura	#CU000001	626,37 €
12/02/2014	Comprobante de envío	#EN000001	--

Por defecto, puede descargar el propio pedido en formato PDF haciendo clic en el botón "Imprimir pedido" en la parte superior derecha.

Puede obtener una factura para el pedido haciendo clic en el botón "Generar factura" de la sección "Documentos". La factura se genera una vez ha establecido el producto en el estado de "Pago aceptado". Una vez esta es generada, el botón "Ver factura" aparece en la barra principal.

Puede personalizar el diseño de factura con facilidad: los archivos de la plantilla PDF se encuentran en la carpeta /pdf. Estos archivos .tpl son en realidad archivos HTML con etiquetas Smarty para datos dinámicos. Puede cambiar el diseño de la factura editando el archivo llamado `invoice.tpl`.

Cuando establezca el pedido en el estado de "Preparación en curso", se generará un comprobante de envío en formato PDF, que puede posteriormente descargar desde la sección "Documentos".

## Envío

Los detalles del envío del pedido actual, pueden ser editados parcialmente. Más específicamente, puede cambiar el número de seguimiento: en la sección "Envío", haciendo clic sobre el icono "Editar" en la columna "Número de seguimiento", introduciendo el nuevo número.


 Envío

Paquete reciclado  Paquete para obsequio 


Fecha	Tipo	Transportista	Peso	Costo de envío	Número de seguimiento
31/01/2014 07:58:49	Delivery	My carrier	0.000 kg	0,00 €	

## Dirección de envío

La sección "Dirección de envío" le permite editar la dirección de destino del paquete que su equipo está a punto de enviar. Puede utilizar la lista desplegable para seleccionar otra de las direcciones que los clientes hayan registrado en su tienda, o bien puede utilizar el icono "Editar" para editar la dirección actualmente seleccionada.

 Dirección de envío

Mon adresse - 16, Main street 75002 Paris , Francia  Cambiar

John DOE  
My Company  
16, Main street  
2nd floor  
75002 Paris  
Francia  
0102030405 

 Dirección de facturación

Mon adresse - 16, Main street 75002 Paris , Francia  Cambiar

John DOE  
My Company  
16, Main street  
2nd floor  
75002 Paris  
Francia  
0102030405 

Si tiene que enviar el paquete a una dirección que no está registrada en PrestaShop, primero debe crearla. Para hacer esto, diríjase al menú "Clientes", abra la página "Direcciones", y haga clic en el botón "Añadir nuevo". No se olvide de rellenar la dirección de correo electrónico del cliente, ¡de esta forma PrestaShop sabrá asociar esa nueva dirección con su cliente existente!. Una vez hecho esto, regrese a la página del pedido, y cambie la dirección utilizando la lista desplegable.

En la sección "Dirección de envío" de la página, puede ver el icono de una "G": que le permitirá utilizar Google Maps para localizar la dirección en un mapa.

## Dirección de facturación

La sección "Dirección de facturación" le permite editar la dirección de pago del pedido. Al igual que como con la dirección de envío, puede utilizar la lista desplegable para seleccionar otra de las direcciones que los clientes hayan registrado en su tienda, o bien puede utilizar el icono "Editar" para editar la dirección actualmente seleccionada.

Si tiene que enviar el paquete a una dirección que no está registrada en PrestaShop, primero debe crearla. Para hacer esto, diríjase al menú "Clientes", abra la página "Direcciones", y haga clic en el botón "Añadir nuevo". No se olvide de rellenar la dirección de correo electrónico del cliente, ¡de esta forma PrestaShop sabrá asociar esa nueva dirección con su cliente existente! Una vez hecho esto, regrese a la página del pedido, y cambie la dirección utilizando la lista desplegable.

## Descuento

En la sección "Productos", en la parte inferior de la lista de productos, puede encontrar una tabla vacía con un botón denominado "Añadir un nuevo descuento". Este crea un simple descuento, no tan avanzado como los cupones /reglas de compra, pero que le será útil.

149,00 €	1	--	0	0	15	149,00 €
----------	---	----	---	---	----	----------

Productos	618,00 €
Envío	8,37 €
<b>Total</b>	<b>626,37 €</b>

Descuento	Valor	Acción
Nombre	<input type="text"/>	
Tipo	Porcentaje <input type="button" value="v"/>	
Valor	<input type="text"/> %	
Factura	#CU000001 - 626,37 € <input type="button" value="v"/>	
<input type="checkbox"/> Aplicar para todas las facturas		
<i>Si decide crear este descuento para todas las facturas, sólo un descuento se creará por factura de pedido.</i>		
<input type="button" value="Añadir"/> <input type="button" value="Cancelar"/>		<input type="button" value="↑"/>

Al hacer clic se abrirá un nuevo formulario, con los siguientes elementos:


- **Nombre.** Proporcione un nombre corto para el descuento. Este será público para el cliente.
- **Tipo.** Seleccione el tipo de descuento: "porcentaje", "cantidad" o "envío gratuito".
- **Valor.** Para los tipos "porcentaje" o "cantidad", establecer el valor del descuento.
- **Factura.** Seleccionar para que factura de este pedido se debe aplicar este descuento. Cuando hay más de una factura, puede marcar la casilla "Aplicar para todas las facturas" para aplicar el descuento a todas las facturas.

El descuento se aplicará al total antes de aplicar los gastos de envío.

## Adjuntar un mensaje al pedido

En la sección "Nuevo mensaje", en la parte inferior de la página, puede adjuntar un comentario del pedido para su equipo.

También puede enviar este comentario al cliente, con el fin de ofrecerle información concerniente al pedido, un retraso, una sorpresa, o mantenerle informado sobre ofertas y promociones especiales. Est es un punto clave de la relación con el cliente.

 **Nuevo mensaje**

**Pulse aquí para añadir un comentario o enviar un mensaje al cliente**  
**Pulse aquí ver todos los mensajes**

Hay dos enlaces disponibles:

- **Pulse aquí para añadir un comentario o enviar un mensaje al cliente.**
  - Puede añadir un mensaje, simplemente escribiendo en el cuadro de mensaje y haciendo clic en "Enviar". El mensaje será almacenado en el perfil del cliente en su base de datos de servicio al cliente, al que puede acceder desde la página del cliente, o desde la página de Atención al Cliente. El mensaje puede ser enviado a la dirección de correo electrónico del cliente si así lo decide.
  - Los mensajes predefinidos se pueden guardar y utilizar varias veces, que le ahorra la molestia de tener que escribirlos una y otra vez. Si desea enviar uno de estos mensajes, selecciónelo desde de la lista desplegable. A continuación, puede añadir más información al mensaje escrito previamente, si lo considera necesario.  
Puede crear más mensajes predefinidos utilizando la página "Mensajes predefinidos" , bajo el menú "Pedidos".
- **Pulse aquí para ver todos los mensajes.** Este enlace le llevará a la página de "Atención al cliente" del menú "Clientes". Esto se explica en detalle en el capítulo "Gestión de clientes" de esta guía.

## Facturas

Cada vez que un pedido de su tienda es validado, una factura se envía al cliente. Puede descargar las facturas de un solo pedido de la página del pedido. La página "Facturas" bajo el menú "pedidos" le permite descargar una selección de facturas de pedidos anteriores en formato PDF, todas al mismo tiempo (en el mismo archivo PDF).

Por fecha

Desde  \*

Formato: 2011-12-31

Hasta  \*

Formato: 2011-12-31

\* Campo requerido

Por estado

Estados

- Cancelada (0)
- En espera de pago por cheque (0)
- En espera de pago por PayPal (0)
- En espera de pago por transferencia bancaria (0)
- Entregado (0)
- Enviado (1)
- Error de pago (0)
- Pago aceptamos (0)
- Payment remotely accepted (0)
- Preparación en curso (0)
- Productos fuera de línea (0)
- Reembolsado (0)

Estados pendientes o con errores ().

Puede obtener un archivo PDF de varias facturas en función de dos criterios principales:

- **Por fecha.** Muy útil cuando necesite imprimir todas las facturas de un mes o un trimestre dado. Seleccione la fecha de inicio y fin, y haga clic en el botón "Generar PDF por fecha" en la barra superior.
- **Por estado.** Indispensable cuando necesite imprimir con precisión pedidos que han sido cancelados, reembolsados o pendientes. PrestaShop le indica el número de facturas vinculadas a cada estado entre paréntesis.

En ambos casos, las facturas se generan en un solo archivo PDF, cada uno con sus propias páginas. No se puede obtener un único archivo PDF para cada factura del período o estados determinados utilizando esta página.

Si desea personalizar el aspecto de las facturas de su tienda, debe cambiar sus archivos de plantilla.

Puede personalizar el diseño de factura con facilidad: los archivos de la plantilla PDF se encuentran en la carpeta `/pdf`. Estos archivos `.tpl` son en realidad archivos HTML con etiquetas Smarty para datos dinámicos. Puede cambiar el diseño de la factura editando el archivo llamado `invoice.tpl`.

### Opciones de factura

Puede elegir si desea o no poner las facturas a disposición de sus clientes tan pronto como se haga el pedido, así como el prefijo para todas las facturas y el número de factura que desea que aparezca en la versión impresa de la factura. Esta función puede ayudar a simplificar la gestión de su cuenta.

**Opciones de factura**

**Activar facturas?**  Sí  No  
*Activa o desactiva el uso de facturas*

**Active el desglose de impuestos en la factura**  Sí  No  
*Muestre el desglose de impuestos por impuesto en la factura cuando haya varios impuestos a la vez*

**Prefijo de las facturas**    
*Prefijo utilizado para todas las facturas*

**Siguiente número de factura**   
*La siguiente factura tendrá este número y luego aumentará consecutivamente al generar una nueva factura. Establecer en 0 para mantener el número actual: (#2).*

**Pie de página**    
*Este texto aparecerá en la parte inferior de la factura*

**Plantilla para las facturas**    
*Seleccione una plantilla de factura*

**Utilice el disco para almacenar los archivos PDF de las facturas**  Sí  No  
*Ahorra memoria pero el proceso es más lento*

- **Activar facturas.** Si deshabilita esta opción, su cliente no recibirá una factura después de su compra. Tendrá que encargarse personalmente de enviar la factura, si algún cliente se la solicita.
- **Prefijo de las facturas.** Por defecto, PrestaShop utiliza prefijos adaptados a cada idioma para sus facturas: "IN" en Inglés, "FA" en francés (de "factura"), "CU" en español (por "cuenta"), etc. Es posible que prefiera utilizar prefijos para cada idioma: "EN", "FR", "SP", etc. Por supuesto, también puede optar por tener un prefijo único para cada idioma, o no utilizar ningún prefijo para ninguna de ellas. PrestaShop generará entonces los números de las facturas de acuerdo con sus ajustes: "# IN000001", "# FR000002", etc.
- **Siguiente número de factura.** Si su empresa ya tiene pedidos y facturas antes de empezar a usar PrestaShop, puede utilizar esta opción para iniciar su sistema de facturación en un determinado número.
- **Pie de página.** Puede utilizar esta opción para tener un texto personalizado en la parte inferior de todas las facturas. El texto aparecerá en la factura debajo del nombre de la tienda.
- **Plantilla para las facturas.** En función del tema, es posible que puede utilizar más de un estilo de factura. Prueba esta opción con un pedido falso o para elegir la que más le guste. Si sabe cómo codificar en HTML, puede añadir sus propios modelos de factura o editar los ya existentes: estas se encuentran en la carpeta `/pdf/` de su instalación de PrestaShop.
- **Utilizar el disco para almacenar los archivos PDF de las facturas.** Puede optar por almacenar las facturas generadas en el disco del servidor en lugar de en la memoria caché del servidor. Esto preserva la memoria, pero enlentece la generación de archivos PDF. Utilice esta opción con conocimiento de causa.

No olvide guardar sus cambios.


Cuando los clientes le piden sus facturas, puede redirigirlos a la sección "Historial de pedidos" de sus cuentas de usuario, que mantiene todas sus facturas disponibles para ellos.

Devoluciones de mercancía



La página "Devoluciones" le da una lista de todos los procesos RMA. La sigla RMA proviene del inglés Return Merchandise Authorization (autorización de devolución de mercancía).

En la parte inferior de la página, tiene la posibilidad de permitir a los clientes de que le devuelvan sus productos. Seleccione si desea o no permitirlo, e indique el número de días a partir de la fecha de compra, que tiene el cliente para devolver un producto. Recuerde guardar los cambios.

 **Opciones para devolver mercancía (RMA)**

¿Activar devoluciones?  Sí  No *Seleccione "sí" para activar las devoluciones de mercancías en su tienda.*

Plazo para la devolución  *Número de días, a partir de la fecha de compra, que tiene el cliente para devolver un producto.*

### Proceso de devolución: desde el punto de vista del cliente

Una vez activada la opción RMA en su back-office, el cliente puede optar por devolver un artículo (siempre que el pedido se encuentre todavía dentro del periodo de validez). Para hacer esto, el cliente debe hacer lo siguiente:

1. Acceda a la sección de "Historial de pedidos" de su cuenta.
2. Seleccionar el pedido del que quiere devolver un artículo.
3. Seleccionar el producto(s) que desea devolver marcando la casilla junto a su nombre(s).
4. (opcional) Añadir una explicación, para que el equipo de la tienda pueda entender mejor por qué el cliente desea devolver este producto.

### Devolución de mercancía

Si desea devolver uno o varios productos, por favor, marque la(s) casilla(s) correspondiente(s) e indique el motivo de la devolución. A continuación pulse el botón para continuar.


**Hacer vale de devolución RMA**

Una vez que el formulario sea completado, el cliente hará clic en el botón "Hacer una hoja RMA", y la petición le será enviada al propietario de la tienda. La solicitud aparecerá en la página del cliente "Autorización de devolución de mercancía (RMA)", accesible desde la página de su cuenta.

## Devolución de productos

A continuación encontrará la lista de devoluciones en curso.

VOLVER	PEDIDO	ESTADO DEL PAQUETE	FECHA DE CREACIÓN	NOTA DE DEVOLUCIÓN
#000001	XKBKNABJK	Pendiente de confirmación	12/02/2014	--

 [Volver a su Cuenta](#)

 [Inicio](#)

### Proceso de devolución: desde el punto de vista del comerciante

La solicitud de devolución aparecerá en su back-office.

ID	ID del pedido	Estado	Fecha de expedición
1	1	Pendiente de confirmación	12/02/2014

Ahora le tocará aceptarla o denegarla:

- Haga clic en el nombre de la solicitud de devolución para ver más detalles.
- Al principio, la RMA tiene el estado "Esperando confirmación". Cambie el estado para continuar con el proceso de devolución o detenerlo.
- Valídelo.

El proceso de reembolso puede tomar varios pasos, que se indican por el estado RMA. Mediante estos pocos estados puede seguir todo el proceso RMA:

- Esperando confirmación.
- Esperando paquete.
- Paquete recibido.
- Devolución denegada.
- Devolución completada.

Si desea detener el proceso de devolución (y denegar al cliente un reembolso), simplemente seleccione el estado "Devolución denegada".

Si está de acuerdo con que el producto sea devuelto por el cliente y sea reembolsado, siga cada paso con precisión:

1. Seleccione el siguiente paso en el proceso: "Esperando paquete". Con este paso se le enviará un e-mail al cliente indicándole que el producto puede ser devuelto.
2. Una vez que haya recibido el paquete, cambiar el estado RMA a "Paquete recibido".
3. Por último, una vez que todo el proceso haya terminado (bien mediante el reembolso del dinero al cliente o mediante la emisión de un vale de descuento), cambie el estado RMA a "Devolución completada".

**Autorización de devolución de mercancía (RMA)**

Cliente John DOE  
Ver detalles en la página del cliente

Pedido Pedido n°1 desde 12/02/2014  
Ver detalles en la página de pedido

Explicación del cliente Mal estado, no funciona.

Estado **Pendiente de confirmación** ▼  
*Estado de la devolución de mercancías*

Referencia	Nombre del producto	Cantidad	Acción
	iPod touch - Capacité: 32Go	1	

*Listado de productos devueltos*

## Reembolsado a un cliente

Un producto puede ser reembolsado, ya sea parcial o totalmente. Esto se realizado utilizando los dos botones de acción situados en la barra superior de la propia página de pedidos y no en la página RMA.

Los botones de acción cambian dependiendo del estado del pedido. Por ejemplo, una vez que el pedido está en el estado "Entregado", las opciones "Añadir producto" y "Eliminar productos" se convierten en dos nuevos botones: "Devolver productos" y "Reembolso parcial".

La devolución del producto no está activada de forma predeterminada. Para activar esto, diríjase a la página "Devoluciones" bajo el menú "Pedidos", y active la opción en la sección de opciones en la parte inferior de la página. Esto se aplicará a todos los productos y a todas los pedidos.



- **Devolver productos.** Sólo debe utilizarse cuando el cliente ha devuelto productos: una vez que el paquete ha sido recibido, debe marcar los productos como retornados en el formulario de pedido. Haga clic en el botón "Devolver productos" y una nueva columna denominada "Volver" aparecerá en la lista de productos. Marque la casilla de los productos afectados, indique la cantidad de artículos que fueron devueltos y haga clic en el botón "Devolver productos" que aparece en la parte inferior de la tabla.
- **Reembolso parcial.** Se utiliza cuando necesita reembolsar sólo una parte del pedido y no todo el pedido completo, ya sea porque el cliente devuelve el producto solicitado, o simplemente como una señal de buena voluntad por un producto dañado que el cliente optó por quedarse de dos modos. Haga clic en el botón "Reembolso parcial" y una nueva columna denominada "Reembolso parcial" aparecerá en la lista de productos. Indique el monto y la cantidad para cada uno de los productos afectados, seleccione una de la opciones en la parte inferior de la lista (véase más abajo), y haga clic en el botón "Reembolso parcial" en la parte inferior de la tabla.

Cuando establece un producto como devuelto o reembolsado, cuatro opciones están disponibles bajo la lista de productos:

- **Reingresar productos al inventario.** Cuando se activa, PrestaShop considerará que el producto devuelto pasará a estar disponible para la venta de nuevo, y por lo tanto incrementará el stockaje de este producto. No se debe hacer clic en esta opción cuando el producto ha sido devuelto porque está roto o no funciona como debería hacerlo...
- **Crear un vale de compra.** Cuando se activa, un vale de compra será creado para los elementos seleccionados. Un vale de compra es un reconocimiento de su tienda de que la mercancía ha sido retornada y la devolución ha sido aceptada. El cliente puede utilizar este vale de compra para su próxima compra.
- **Crear un bono.** Cuando se activa, un bono será creado por el importe de los elementos seleccionados. Un bono es realmente un código de descuento que el cliente puede introducir durante el proceso de compra.  
Puede editar los bonos existentes visualizando la página del cliente: desde la página actual del pedido, haga clic en el enlace bajo el nombre del cliente en la sección "Información del cliente"; u na vez en la página del cliente, diríjase a la sección "Cupones". Puede editar cada uno de los cupones haciendo clic en el icono "Editar".
- **Reembolsar gastos de envío.** También puede optar por reembolsar al cliente los gastos de envío, que es siempre un gesto que los clientes agradecen.

Si el cliente pagó el pedido utilizando una tarjeta de crédito, el sistema de pago debe reembolsar la compra automáticamente. Si el pedido fue pagado utilizando un cheque o una transferencia bancaria, tendrá que realizar el reembolso por sí mismo, a continuación marque de forma manual que el pedido ha sido reembolsado en el back-office (en la página de pedidos).

## Comprobante de entrega

Un comprobante de entrega es una notificación de entrega. También puede ser llamado "albarán", "bono de entrega" o "nota de entrega".

Debe incluirla en el paquete, junto con los productos del pedido. Está contará con el logotipo de su tienda, e indicará el contenido del paquete. Al recibir el paquete, el cliente podrá utilizar el albarán de entrega para comprobar el contenido del mismo, y así comprobar que no falta nada en el pedido.



Imprimir PDF

Desde  \*

*Formato: 2011-12-31 (inclusive)*

Hasta  \*


*Formato: 2011-12-31 (inclusive)*

\* Campo requerido

El proceso para obtener un comprobante de entrega es exactamente igual al proceso de obtener una factura. Seleccione las fechas, así como las opciones que desea, a continuación, confirme estas para crear sus documentos.

Puede obtener un archivo PDF de varios albaranes por fecha, lo cual es muy útil cuando necesite imprimir todos los comprobantes de entrega de un día determinado o un trimestre dado. Seleccione la fecha de inicio y fin, y haga clic en el botón "Generar archivo PDF".

## Opciones de los comprobantes de entrega



Opciones de las notas de entrega

Prefijo de envío  

*Prefijo utilizado para las notas de entrega*

Número de envío

*La siguiente nota de entrega comenzará en este número y se incrementará automáticamente para cada envío*

Las dos opciones disponibles son las mismas que para las opciones de facturación:

- **Prefijo de envío.** Por defecto, PrestaShop utiliza prefijos adaptados a los idiomas para sus comprobantes de entrega: "DE" en Inglés, "LI" en francés (por "livraison"), "ES" en español (por "entrega"), etc. Es posible que prefiera utilizar prefijos para cada idioma: "EN", "FR", "SP", etc. Por supuesto, también puede optar por tener un prefijo único para cada idioma, o no utilizar ningún prefijo para ninguna de ellas.
- **Número de envío.** Si su empresa ya tiene comprobantes de entrega (albaranes) antes de empezar a usar PrestaShop, puede utilizar esta opción para iniciar su sistema de notificación de entregas en un determinado número.

PrestaShop generará entonces los números de los comprobantes de entrega de acuerdo con sus ajustes: "# IN000001", "# FR000002", etc.

No olvide guardar sus cambios.

## Vales

A raíz de la devolución de un producto, debe recibir un paquete por parte del cliente. Una vez que haya recibido ese paquete, **debe** crear un vale de compra. Este también puede ser llamado "nota de compra" o "memorándum de compra".

Los vales no son creados en la página "Vales", sino que solamente son listados allí.

En el listado de pedidos (página "Pedidos"), haga clic en el pedido del que el cliente está devolviendo algún artículo para obtener más detalles.

Bajo la tabla "Productos", haga lo siguiente:

- Marque el artículo(s) devuelto.
- Marque la casilla "Reingresar productos al inventario" si desea poner el producto nuevamente en stock.
- Marque la casilla "Crear un vale de compra."
- Para hacer feliz a un cliente después de haber cometido un error en su pedido, considere ofrecerle un bono marcando la casilla situada junto a la opción "Crear un bono."
- También puede reembolsarle sus gastos de envío, haciendo clic en la casilla "Reembolsar gastos de envío."

Una vez que haya seleccionado todas las opciones que desee, confirme estas haciendo clic en el botón "Devolver productos".

El vale será creado y estará disponible en los detalles del pedido así como en la página "Vales".

Desde allí, puede hacer clic en el enlace para descargar el archivo PDF.

El cliente verá el vale en el apartado de su cuenta "Mi cuenta".

Si ha creado un bono, los clientes verán este el apartado "Mis cupones" de sus cuentas. Si hacen clic sobre este, deberían ver algo como esto:

El importe del/os artículo/s devuelto(s) se añade al cupón. El cliente puede utilizar el código de descuento (que aparece en el extremo izquierdo de la columna) la próxima vez que realice un pedido.

## Estados de pedido

Tener diferentes estados de pedidos o de retorno le permite administrar fácilmente sus pedidos y devoluciones, y mantener informados a los clientes sobre la evolución de sus compras.

Los distintos estados disponibles son visibles y editables en la página "Estados de pedido", bajo el menú "Pedidos".

ID	Nombre	Ícono	Enviar email al cliente	Entrega	Factura	Plantilla de email	Acciones
1	EN ESPERA DE PAGO POR CHEQUE		✓	✗	✗	cheque	
2	PAGO ACEPTAMOS		✓	✗	✓	payment	
3	PREPARACIÓN EN CURSO		✓	✓	✓	preparation	
4	ENVIADO		✓	✓	✓	shipped	
5	ENTREGADO		✗	✓	✓		
6	CANCELADA		✓	✗	✗	order_canceled	
7	REEMBOLSADO		✓	✗	✓	refund	
8	ERROR DE PAGO		✓	✗	✗	payment_error	
9	PRODUCTOS FUERA DE LÍNEA		✓	✗	✓	outofstock	
10	EN ESPERA DE PAGO POR TRANSFERENCIA BANCARIA		✓	✗	✗	bankwire	
11	EN ESPERA DE PAGO POR PAYPAL		✗	✗	✗		
12	PAYMENT REMOTELY ACCEPTED		✓	✗	✓	payment	

Borrar seleccionados

La página muestra un listado de los estados de los pedidos registrados actualmente, junto con:

- Sus colores distintivos: los estados existentes tienen colores que le ayudan a determinar rápidamente si hay un problema con el pedido o si todo va bien.
- Sus iconos.
- Sus vinculaciones con dos comportamientos PrestaShop (hay más disponibles):
  - ¿Debe el cliente recibir un e-mail cuando el pedido reciba este estado?
  - ¿Este estado permite al cliente descargar y ver una versión en PDF de la factura del pedido?
- El nombre de su plantilla de e-mail: puede editar estas plantillas, idioma por idioma, en la página "Traducción de mensajes" bajo el menú "Localización". En la sección "Modificar traducciones" de esta página, seleccione "Traducciones de las plantillas de E-mail" en el menú desplegable, y a continuación haga clic en la bandera del idioma en el que desea editar estas plantillas.
- Sus iconos de acción: "modificar" y "eliminar".

La lista de estado de retorno cuenta con menos información, porque los estados no son más que etiquetas que no tienen ningún tipo de efecto sobre el pedido.

ID	Nombre	Acciones
1	PENDIENTE DE CONFIRMACIÓN	
2	EN ESPERA DE PAQUETES	
3	PAQUETES RECIBIDOS	
4	VOLVER NEGÓ	
5	DILIGENCIADOS	

Borrar seleccionados

## Crear un nuevo estado de pedido

Puedes crear un nuevo estatus con el botón "Añadir nuevo" situado en la parte superior. El formulario de creación se abrirá.

⊕ Estado del pedido

Nombre  \*

Estado del pedido (por ejemplo: 'Pendiente')

Ícono  No se ha seleccionado ningún archivo.

Subir un ícono de su computadora (Solo imágenes .gif son permitidas, dimensiones sugeridas: 16x16 píxeles)

Color

El estado será resaltado con este color. Sólo se permiten colores en formato HTML (por ejemplo "lightblue", "#CC6600")

- Marcar las órdenes en este estado como válidas.
- Permitir al cliente descargar la factura en formato PDF.
- Ocultar este estado para todos los pedidos (No será visible para los clientes).
- Enviar un e-mail al cliente cuando una orden cambie a este estado.
- Marcar las órdenes en este estado como enviadas.
- Marcar las órdenes en este estado como pagadas.
- Generar PDF de la entrega.

\* Campo requerido

### Rellene el formulario:

- **Nombre del estado.** Este debe ser breve y conciso.
- **Ícono.** Puede utilizar cualquier icono de 16\*16; por ejemplo, el excelente y gratuito pack de iconos FamFamFam Silk: <http://www.famfamfam.com/lab/icons/silk/>.
- **Color.** Debe tratar de darle a su estado un color que coincida con los colores existentes (si este es coherente). El uso de colores por defecto son:
  - Rojo/Naranja: pedidos cancelados o reembolsados,
  - Rojo carmesí: error de pago,
  - Azul: pedidos que están pendientes de pago,
  - Verde claro: pedidos pagados,
  - Verde oscuro: pedidos entregados,
  - Púrpura: pedidos enviados,
  - Rosa: pedidos pendientes de entrega.
- Opciones:
  - **Considerar el pedido asociado como validado.** Si está habilitado, este estado marcas todos los pedidos asociados como "pagados", y los pone en este mismo estado.
  - **Permitir a los clientes descargar y visualizar versiones en PDF de su factura.** Si está desactivada, tendrá que enviarle usted mismo sus facturas a los clientes.
  - **Ocultar este estado para todos los pedidos.** Esto le permite crear estados internos, para usted y su equipo. Los clientes no verán esto en su página de estado del pedido.
  - **Enviar un e-mail al cliente cuando un pedido cambie a este estado.** Cuando está activado, un menú desplegable aparecerá para que pueda elegir la plantilla de e-mail a utilizar.
  - **Establecer los pedidos en este estado como enviados.** Tenga cuidado: una vez que el pedido se establece como "enviado", no se puede volver al estado anterior.
  - **Establecer el pedido como pagado.** Al igual que en la opción anterior: una vez que el pedido se establece como "pagado", no se puede volver al estado anterior.
  - **Generar PDF de la entrega.** Mostrar el PDF de la entrega.

### Crer un nuevo estado de retorno

Puede crear un estado de retorno utilizando el botón "Añadir nuevo " en la parte inferior. Se abrirá el formulario de creación.

Estado del pedido

Nombre   \*

*Nombre del Estado de retorno*

Color  

*El estado será resaltado con este color. Sólo se permiten colores en formato HTML (por ejemplo "lightblue", "#CC6600")*



\* Campo requerido

Este formulario sólo cuenta con dos campos: establecer el nombre del estado deseado y su color. Recuerde guardar su creación.

### Mensajes predefinidos

Cuando envía un mensaje a sus clientes utilizando la interfaz de administración PrestaShop, puede optar por guardar este mensaje para poder enviarlo de nuevo a otros clientes que tengan preguntas, comentarios o inquietudes similares.

Para hacer esto, diríjase a la página "Mensajes predefinidos" bajo el menú "Pedidos". Un mensaje predeterminado ya se encuentra registrado: "Plazo".

<input type="checkbox"/>	ID	Nombre	Mensaje	Acciones
<input type="checkbox"/>	--	<input type="text"/>	<input type="text"/>	--
<input type="checkbox"/>	1	Plazo	Hola, Uno de los elementos de su solicitud se encuentra actualmente la reposición, el cual poco puede retrasar el envío. Gracias por su comprensión. Saludos cordiales.	 

Borrar seleccionados

Para añadir otros, haga clic en el botón "Añadir nuevo". También puede editar el mensaje predeterminado.

El formulario va a lo esencial:

- **Nombre.** Establezca a su mensaje un nombre descriptivo para que pueda encontrarlo fácilmente más tarde.
- **Mensaje.** Escriba el contenido que desea enviar a sus clientes.

Una vez hecho esto, haga clic en "Guardar".

Puede crear tantos mensajes como sea necesario.


Una vez que haya realizado los mensajes predefinidos, podrá enviarlos directamente en los pedidos de los clientes:


- Seleccione el mensaje predefinido.
- Edite este si es necesario.
- Haga clic en "Enviar".

Su cliente recibirá el mensaje en la dirección de correo electrónico asociada con su cuenta.



 **Mensajes predefinidos**

**Nombre**   \*

**Mensaje**   \*

\* Campo requerido

[<< Página previa](#)

[Página siguiente >>](#)