

**REQUISITOS PARA INGRESAR UN RECLAMO
EN EL PORTAL DE ACLARACIONES**



Proveedores Mercancía para la Venta

Casos de diferencias en pago:		
<ul style="list-style-type: none"> Error en registro de factura. Error en cantidades recibidas/ unidad de medida. Error en registro de impuestos. Cruce de órdenes de compra o recibos. Diferencia en precio o costo. Error en facturación por parte del proveedor. 		
NUMERO DE REFERENCIA	UUID	SERIE
<ul style="list-style-type: none"> Debe ser el mismo de la evidencia aunque en Retail Link sea distinto. No puede incluir los ceros a la izquierda. Ejemplo: <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block; margin: 5px 0;">FACTURA FC00388965</div> El número de referencia ingresado debe ser 388965. Asegurarse de que sea Factura y no remisión. Para el caso de factura complementaria deben ser los datos del complemento. Valores sin letras. 	<ul style="list-style-type: none"> Folio fiscal de la factura a 36 dígitos(incluidos los guiones) A partir del 1ro de Abril del 2014 este espacio es obligatorio tanto en el portal como en la factura. Para fechas anteriores a esta, se debe colocar cero (0) o NA. 	<ul style="list-style-type: none"> Pueden ser valores alfanuméricos según lo indique la factura. Ejemplo: SERIE: VN7A-178776 <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block; margin: 5px 0;">FACTURA FC00388965</div> Si la factura no tiene SERIE deberá dejar colocar un cero (0).
NÚMERO DE FOLIO DE RECIBO /POD	FECHA DE REFERENCIA / RECEPCIÓN	NÚMERO DE ORDEN DE COMPRA
<ul style="list-style-type: none"> Debe que ser el mismo de la evidencia aunque en Retail Link sea distinto. Folio/ hoja caramelo: Número del recibo. <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block; margin: 5px 0;">Recibo : 25-09180098</div> Hoja POD: Número de recibidor. (Aunque adjunte manifiesto). <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block; margin: 5px 0;"># Recibidor: 464919</div> NEOVIA: En caso de SOLO manifiesto de entrada ingresar el número de OC. Sello SAMS: Número de recibidor del sello. Valores sin letras. 	<ul style="list-style-type: none"> Puede ser la de documento en RETAIL LINK o la de la evidencia. Este espacio es obligatorio. 	<ul style="list-style-type: none"> Debe ser la OC / Pedido de la evidencia. Para el caso de NEOVIA debe de encontrarse en el manifiesto. Nmero del Proveedor: 471 <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block; margin: 5px 0;">8150425516 7468-33-11</div>
	MONEDA	NÚMERO DE TIENDA O CD
	<ul style="list-style-type: none"> Siempre MXN. 	<ul style="list-style-type: none"> Tienda/ determinante/ CEDIS/ SAMS indicado en la evidencia.

Devoluciones

- Devoluciones de mercadería (Clave 92)
- Folios de incidencia (Hoja celeste, firmada.)

NUMERO DE REFERENCIA	UUID	SERIE
<ul style="list-style-type: none"> • El número de Reclamo / nota de cargo. • La referencia según Retail Link. • Conformado por 9 o 10 dígitos. • Estos no son números de notas de cargo: <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">  <p>No. Folio 142584 NOTA DE CARGO AAVI6437611</p> </div>	<ul style="list-style-type: none"> • Debe ser 0 (cero) o bien "NA" ("N/A"). • No se debe dejar este espacio en blanco. 	<ul style="list-style-type: none"> • Este espacio debe ir siempre en blanco o con un 0 (cero). • No se acepta ningún otro dato en este espacio.
NÚMERO DE FOLIO DE RECIBO /POD	FECHA DE REFERENCIA / RECEPCIÓN	NÚMERO DE ORDEN DE COMPRA
<ul style="list-style-type: none"> • El número de Reclamo / nota de cargo. • El número de Folio según Retail Link. 	<ul style="list-style-type: none"> • La fecha de la evidencia puede ser la del documento en Retail Link. • Este espacio es obligatorio. 	<ul style="list-style-type: none"> • El número de Reclamo / nota de cargo.
MONEDA		NÚMERO DE TIENDA O CD
<ul style="list-style-type: none"> • Siempre MXN 		<ul style="list-style-type: none"> • Tienda/ determinante/ CEDIS/ SAMS indicado en la evidencia.

Descuentos

- Ajuste manual de cuenta (Clave 77).
- Ajuste manual del impuesto (Clave 87).
- Descuentos (218, 10, etc.)

NUMERO DE REFERENCIA	UUID	SERIE
<ul style="list-style-type: none"> • Referencia/ Factura/ Documento según el comprobante de pago. • También puede ser la referencia encontrada en Retail Link. 	<ul style="list-style-type: none"> • Debe ser 0 (CERO) o bien "NA" ("N/A"). • No se debe dejar este espacio en blanco. 	<ul style="list-style-type: none"> • Este espacio debe ir siempre en blanco o con un 0 (cero). • No se acepta ningún otro dato en este espacio.
NÚMERO DE FOLIO DE RECIBO /POD	FECHA DE REFERENCIA / RECEPCIÓN	NÚMERO DE ORDEN DE COMPRA
<ul style="list-style-type: none"> • Folio según el comprobante de pago. • También puede ser la asignación encontrada en Retail Link. 	<ul style="list-style-type: none"> • La fecha de la evidencia puede ser la del documento en Retail Link. • Este espacio es obligatorio. 	<ul style="list-style-type: none"> • La orden de compra según el comprobante de pago.
MONEDA		NÚMERO DE TIENDA O CD
<ul style="list-style-type: none"> • Siempre MXN. 		<ul style="list-style-type: none"> • Tienda/ determinante/ CEDIS/ SAMS indicado en la evidencia.

<ul style="list-style-type: none"> Factura vencida no pagada Bloqueo de pago estatus F Factura Electrónica 		
NUMERO DE REFERENCIA	UUID	SERIE
<ul style="list-style-type: none"> Debe ingresar el dato de alguna de las facturas adjuntas en el archivo de reclamo. No puede incluir los ceros a la izquierda. Ejemplo: <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">FACTURA FC00388965</div> El número de referencia ingresado debe ser 388965. Asegurarse de que sea Factura y no remisión. Valores sin letras. 	<ul style="list-style-type: none"> Folio fiscal de la factura a 36 dígitos(incluidos los guiones) A partir del 1ro de Abril del 2014 este espacio es obligatorio tanto en el portal como en la factura. Para fechas anteriores a esta, se debe colocar cero (0) o NA. 	<ul style="list-style-type: none"> Pueden ser valores alfanuméricos según lo indique la factura. Ejemplo: SERIE: VN7A-178776 <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">FACTURA FC00388965</div> Si la factura no tiene SERIE deberá dejar colocar un cero (0).
NÚMERO DE FOLIO DE RECIBO /POD	FECHA DE REFERENCIA / RECEPCIÓN	NÚMERO DE ORDEN DE COMPRA
<ul style="list-style-type: none"> Debe ingresar el dato del folio de la misma factura colocada en la referencia. Folio/ hoja caramelo: Número del recibo. <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">Recibo : 25-09180098</div> Hoja POD: Número de recibidor. (Aunque adjunte manifiesto). <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;"># Recibidor: 464919</div> NEOVIA: En caso de SOLO manifiesto de entrada ingresar el número de OC. Sello SAMS: Número de recibidor del sello. Valores sin letras. 	<ul style="list-style-type: none"> Puede ser la de documento en RETAIL LINK o la de la evidencia. Este espacio es obligatorio. 	<ul style="list-style-type: none"> Debe ser la OC / Pedido de la evidencia. Para el caso de NEOVIA debe de encontrarse en el manifiesto. Nmero del Proveedor: 471 <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">81504255167468-33-11</div>
	MONEDA	NÚMERO DE TIENDA O CD
	<ul style="list-style-type: none"> Siempre MXN. 	<ul style="list-style-type: none"> Tienda/ determinante/ CEDIS/ SAMS indicado en la evidencia.
	NÚMERO DE TIQUETE CC	
	<ul style="list-style-type: none"> Debe ser 0 (CERO) Nota: Solo aplica para cuando se seleccionan el tipo de aclaración de factura vencida no paga. 	

Nota: Al realizarse un reclamo de varios documentos en una sola aclaración, los datos ingresados en el Portal deben ser de alguna de las facturas reclamadas.

• **Reexpedición de pago; Rechazos bancarios y cheques cancelados**

NUMERO DE REFERENCIA	UUID	SERIE
<ul style="list-style-type: none"> • Debe ingresar el número de cheque y/o desglose de pago • Valores sin letras. 	<ul style="list-style-type: none"> • En este espacio se debe colocar cero (0) o NA. 	<ul style="list-style-type: none"> • En este espacio se debe colocar cero (0).
NÚMERO DE FOLIO DE RECIBO /POD	FECHA DE PAGO/ RECEPCIÓN	NÚMERO DE ORDEN DE COMPRA
<ul style="list-style-type: none"> • Debe ingresar el número de cheque y/o desglose de pago • Valores sin letras. 	<ul style="list-style-type: none"> • Puede ser la de documento en RETAIL LINK o la de la evidencia. • Este espacio es obligatorio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Debe ingresar el número de cheque o desglose • Valores sin letras.
	MONEDA	NÚMERO DE TIENDA O CD
	<ul style="list-style-type: none"> • Siempre MXN. 	<ul style="list-style-type: none"> • En este espacio se debe colocar cero (0).

Proveedores Consumos Internos

Casos de consumos internos:

- Diferencia en retención.
- Diferencia en impuestos.
- Error en registro de factura.
- Factura no pagada

NUMERO DE REFERENCIA	UIUID	SERIE
<ul style="list-style-type: none"> Debe ser el mismo de la evidencia. No puede incluir los ceros a la izquierda. Ejemplo: <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block; margin: 5px 0;">FACTURA FC00388965</div> El número de referencia ingresado debe ser 388965. Valores sin letras. 	<ul style="list-style-type: none"> Folio fiscal de la factura a 36 dígitos(incluidos los guiones) 	<ul style="list-style-type: none"> Pueden ser valores alfanuméricos según lo indique la factura. Ejemplo: SERIE: VN7A-178776 <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block; margin: 5px 0;">FACTURA FC00388965</div>
NÚMERO DE FOLIO DE RECIBO /POD	FECHA DE REFERENCIA / RECEPCIÓN	NÚMERO DE ORDEN DE COMPRA
<ul style="list-style-type: none"> Se puede colocar el número de Orden de Pedido / Número de Folio / Factura / Documento de Pago u Referencia de Pago. 	<ul style="list-style-type: none"> Se debe colocar la fecha de la factura. No colocar la fecha de pago. 	<ul style="list-style-type: none"> Se puede colocar el número de Orden de Pedido / Número de Folio / Factura / Documento de Pago u Referencia de Pago.
MONEDA		NÚMERO DE TIENDA O CD
<ul style="list-style-type: none"> Siempre MXN. 		<ul style="list-style-type: none"> Tienda/ determinante/ CEDIS/ SAMS indicado en la evidencia.