Facturar una devolución

Aquí tienes cómo reflejar en Avirato la devolución, total o parcial, de una reserva ya facturada. Se hace en dos partes: devolver el dinero al cliente y registrar el abono en la factura.

1. Primero, gestiona la devolución del dinero

La forma de devolver el importe depende de cómo cobraste:

Pasarela de pago externa

La devolución se hace en la plataforma de tu banco o proveedor. Consulta los pasos en Localizar un pago o devolverlo.

Avirato Payments

Puedes reembolsar directamente desde la reserva, sin entrar en la plataforma del banco. Hazlo después de preparar la hoja del abono: el paso 6 del apartado 2 te indica cuándo. Consulta los pasos del reembolso en Cobrar y reembolsar desde la reserva.

Efectivo

Entrega el importe al cliente.

> **Ojo:** *para reembolsar con Avirato Payments es imprescindible tener saldo disponible en tu cuenta de Avirato Payments. Sin fondos suficientes, el reembolso no se completa.*

> **Dato a tener en cuenta:** *mientras el banco no confirma la operación, el reembolso aparece como "Pendiente" en el "Resumen de Pagos" de la reserva.*

> **Ojo:** *la devolución que haces en el banco o en una pasarela externa no se refleja sola en Avirato. Si no completas los apartados siguientes, la reserva seguirá mostrando el importe como cobrado y no habrá factura de abono.*

2. Después, refleja la devolución en la factura

> **¿Dónde ir?: dentro de la reserva, pestaña "Facturación y Cargos"**

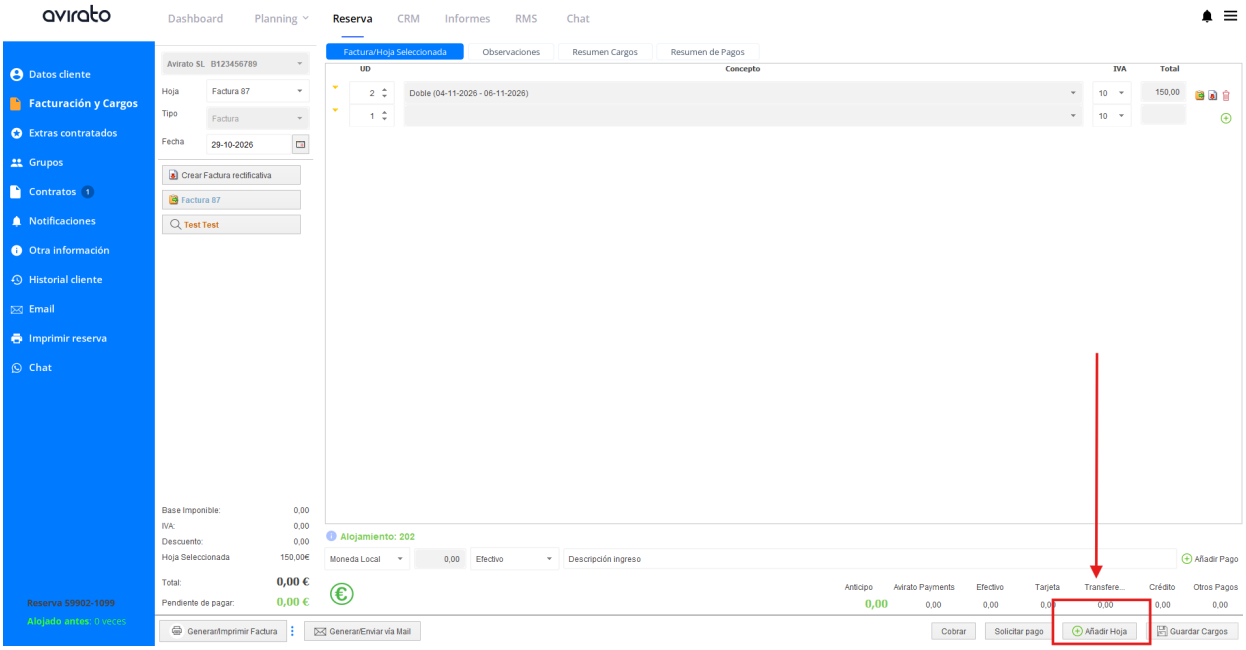
>

> **Dato a tener en cuenta:** *si la reserva está cancelada, no aparece en el planning. Para abrirla, ve a **Informes > Reservas > Cancelaciones**, filtra por el rango de fechas de entrada y busca la reserva por su ID, el nombre del huésped o las fechas.*

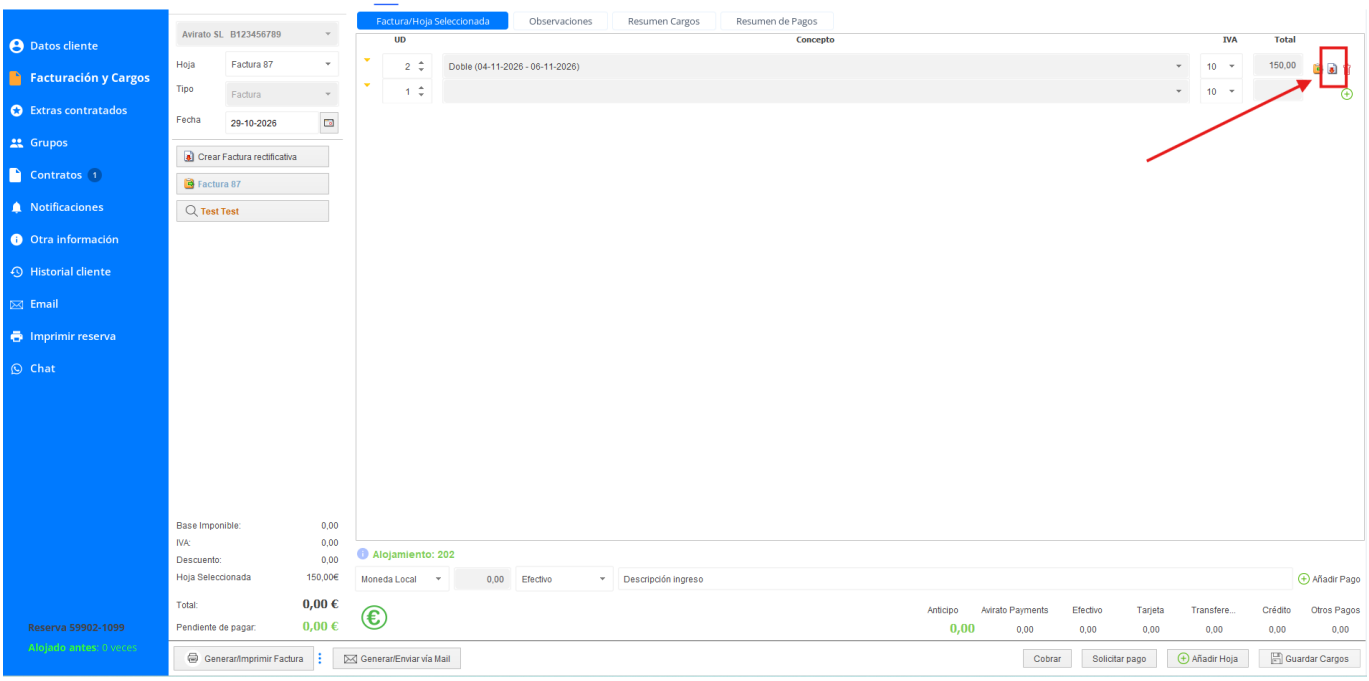
Paso 1: Decide cómo preparar los conceptos
Elige antes de empezar, para no tener que rehacer el trabajo:

Si quieres abonar conceptos que ya están en la factura
Cópialos con la opción "*Postear/anular cargo*". Es lo más rápido: continúa en el paso 2.

Si prefieres escribir los conceptos tú
Crea la hoja desde cero. Pulsa el botón "*Añadir Hoja*" (abajo a la derecha, con el icono de una cruz verde), añade un concepto por cada importe que quieras abonar y escribe su descripción y su importe en negativo, con el signo "-" delante de la cantidad. Después, ve directamente al paso 5.



Paso 2: En la factura, localiza el concepto que quieres abonar y pulsa el icono de la hoja blanca con una flecha roja ("*Postear/anular cargo*").



Paso 3: Cuando Avirato pregunte "*¿Desea Postear/anular el cargo?*", pulsa "*Sí*". El concepto pasa a una hoja nueva con el signo contrario: en negativo, si lo has hecho desde una factura.

Paso 4: Repite los pasos 2 y 3 con cada concepto que necesites abonar.

> **Dato a tener en cuenta:** *si pulsas "Postear/anular cargo" sobre una factura que ya está en negativo, el concepto se carga en positivo.*

Paso 5: Si la devolución es parcial, ajusta los importes de los conceptos hasta que el total de la hoja coincida con lo que vas a abonar.

Paso 6: Realiza o registra la devolución del dinero

Si reembolsas con Avirato Payments
Pulsa ahora el botón "*Reembolsar*" desde la reserva para realizar la devolución económica.

Si has devuelto el dinero fuera de Avirato (por ejemplo, desde la plataforma de tu banco o en efectivo)
Comprueba primero en la pestaña "*Resumen de Pagos*" que la devolución no figure ya registrada. Si no aparece, indica el importe en negativo y la forma de pago, y pulsa "*Añadir Pago*".

> **Ojo:** *registra el pago negativo sobre el documento del abono. Si lo registras en otro documento, la reserva no se descuadra, pero los informes de facturación pueden mostrar diferencias en los pendientes de cobro.*

Paso 7: En el tipo de documento, selecciona "*Abono*". Si facturas con TicketBAI o Veri*Factu, selecciona "*Factura rectificativa*": con estos sistemas, Hacienda no admite el tipo "*Abono*".

> **Ojo:** *si emites el abono con el tipo de documento "Abono" en un negocio con TicketBAI o Veri*Factu, el documento no se notificará a Hacienda.*

Paso 8: Revisa el emisor, la fecha y los datos del titular de la factura, y actualízalos si es necesario.

Paso 9: Pulsa "*Generar/Imprimir Factura*" para imprimir el abono o guardarlo en PDF, o "*Generar/Enviar vía Mail*" para enviarlo directamente al cliente.

> **Dato a tener en cuenta:** *no uses el botón "Crear factura rectificativa" para registrar una devolución. Ese botón genera la rectificativa automáticamente, idéntica a la original, y en una devolución necesitas poder cambiar importes o titular y registrar el pago.*

> **Dato a tener en cuenta:** *los nombres de los documentos en la facturación electrónica de otros países pueden ser distintos. Consulta la página de cada país en Facturación electrónica: ¿qué necesito según dónde esté mi negocio?.*

Ver también

- Facturas rectificativas — cómo corregir una factura emitida con algún dato incorrecto.
- Localizar un pago o devolverlo — cómo devolver el dinero con una pasarela externa.
- Cobrar y reembolsar desde la reserva — cómo reembolsar con Avirato Payments.

¿No ha encontrado lo que busca? Contacte con nuestro equipo y le ayudaremos.

Revision #13
Created 2026-10-29 10:58:00 UTC by Barbara
Updated 2026-11-13 13:16:19 UTC by Barbara