Preguntas frecuentes - Claro Shop

Fuente original: Siigo Aspel

ID del tutorial: SATA-SAE-077406

Las preguntas frecuentes de Claro Shop reúnen las dudas más comunes para ayudarte a entender de forma sencilla cómo funciona la integración con esta tienda virtual. Consultar esta información te permite resolver inquietudes rápidas sobre el uso del servicio, evitar errores frecuentes y gestionar tus ventas en línea con mayor confianza y claridad.

1. ¿Tiene un costo adicional utilizar Claro Shop desde Aspel SAE?

La funcionalidad de SAE y Claro Shop no genera un costo adicional al pago del sistema.

2. ¿Cuáles son los requisitos para el registro en Claro Shop?

Para registrarte como vendedor, necesitarás:

- Constancia de situación fiscal (se obtiene desde el portal del Servicio de Administración Tributaria (SAT)).
- Opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales (se obtiene desde el portal del SAT).
- Estado de cuenta (actual), donde se visualice el nombre, dirección y número de cuenta.
- Certificados de la eFirma (llave privada, certificado y contraseña).

3. ¿Cómo realizo mi registro como vendedor en Claro Shop?

Para iniciar tu registro como vendedor en Claro Shop, ingresa a: registro en Claro Shop (vendedor).

Nota: se recomienda utilizar el navegador Google Chrome para este proceso.

4. ¿Puedo publicar servicios en Claro Shop?

Debido a la situación del envío y comprobación de entrega, solo podrás publicar productos físicos, los cuales pasan por una validación por parte de Claro Shop.

5. ¿Qué productos no se pueden vender en Claro Shop?

Están prohibidos los siguientes productos:

- Juguetes sexuales, armas deportivas, suplementos y proteínas.
- Medicamentos no avalados por la Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios (COFEPRIS).

- Material industrial (mezcladoras, redes de alambre para cercar).
- Productos nocivos para la salud (bebidas energéticas, cigarros).
- Productos con la imagen de Frida Kahlo.
- Artículos que fomenten el maltrato animal (correas de castigo, collares, etc.).

6. ¿Por qué no se pueden ofrecer productos con la imagen de Frida Kahlo?

Porque se tienen derechos de propiedad intelectual, y Claro Shop no está autorizado para la comercialización de dicha imagen.

7. ¿Qué tipos de productos puedo publicar en Claro Shop desde Aspel SAE?

Desde Aspel SAE se podrán publicar productos de tipo producto y kit.

8. ¿Las publicaciones de productos que realicé desde Claro Shop se sincronizarán en Aspel SAE?

La sincronización de publicaciones es de Aspel SAE a Claro Shop, por lo que se deberán realizar desde el sistema.

9. ¿Los productos que publico en Claro Shop desde SAE manejan algún tiempo de vigencia?

Las publicaciones en Claro Shop no tienen vigencia; dependerá del vendedor si desea tener activa o no la publicación.

10. ¿Existe un mínimo de publicaciones?

Es recomendable contar con un mínimo de 30 publicaciones para tener presencia en la tienda.

11. ¿En cuánto tiempo estará disponible mi publicación en la página de Claro Shop?

Las publicaciones en Claro Shop pasan por un proceso de validación diariamente, por lo cual podrá demorar hasta 24 horas; al ser aprobada, Claro Shop asignará un ID a la publicación.

12. ¿Puedo utilizar las listas de precios con impuestos incluidos en las operaciones generales de mi sistema de Aspel SAE?

Las listas generadas con impuestos incluidos únicamente se utilizarán para las publicaciones en Claro Shop.

13. ¿Es necesario indicar una lista de precios oferta en la configuración de la tienda de Claro Shop?

Sí, es necesario indicar una lista de precios en dicho campo; sin embargo, si no se manejarán ofertas, se podrá indicar la lista de precios normal para su publicación.

14. ¿Qué precio se mostrará en mi publicación si indiqué una lista de precios de oferta?

Si se indica una lista de precios en oferta, el precio a mostrar en la publicación será el de oferta, indicando el precio normal del producto y permitiéndole al cliente visualizar el porcentaje de oferta, con la finalidad de utilizarse como estrategia comercial.

15. ¿Qué medidas debo considerar para indicar las dimensiones del producto?

Para indicar las dimensiones, deberán considerarse las del producto ya empaquetado. Es importante que este dato sea lo más exacto posible, dado que estas medidas se tomarán en cuenta para el cálculo del peso volumétrico y así indicar el costo de envío.

16. ¿Cómo obtengo el peso volumétrico del producto?

Se calcula con la siguiente fórmula de la guía según Claro Shop: alto x ancho x profundidad / 5000.

17. ¿Dónde consultar los costos de envío y tarifas de paqueterías?

La información está disponible en la sección de costos de envío de Claro Shop.

18. ¿Los precios de las guías que se muestran en la tabla son para cualquier parte del país?

Sí, los precios indicados son válidos para cualquier zona de la República Mexicana.

19. ¿Por qué no se asignó el folio de pedido SAE al momento de realizar la sincronización de pedidos?

Si no se asignó el folio de pedido SAE al momento de la sincronización de pedidos, se debe a que el producto que compró el cliente en la tienda de Claro Shop, no fue publicado desde el sistema de SAE, razón por la que se deberá crear de manera manual el pedido en el sistema de SAE (indicando un producto que cumpla con las características del vendido en la tienda en línea).

20. ¿Qué tipos de guía para envíos puedo manejar?

Para la guía de envíos se podrán utilizar los siguientes:

- **Automático (Claro Shop):** el envío se realizará con la paquetería FedEx, quien podrá pasar por el producto al domicilio indicado en la configuración del almacén al momento de realizar el registro en Claro Shop, en otro caso, para agilizar el tiempo de entrega, el vendedor podrá entregar el producto a la sucursal más cercana de dicha paquetería.
- **Manual:** el vendedor realizará la entrega por otra paquetería o servicios de transporte.

21. ¿Cuáles son los diferentes métodos de pago para mis publicaciones?

Los métodos de pago disponibles en Claro Shop son:

- Recibo TELMEX.
- Tarjeta de crédito y débito (VISA, Mastercard y American Express).
- Tiendas de conveniencia (OXXO y 7 ELEVEN).
- PayPal.
- Tarjetas departamentales (Sanborns y SEARS).
- Depósito bancario (INBURSA, Santander, City Banamex, BBVA Bancomer).
- Monedero Claro Shop.

22. ¿Cómo habilito en mi publicación los diferentes métodos de pago?

Todas las publicaciones en Claro Shop están habilitadas para recibir todos los métodos de pago disponibles.

23. Si el comprador realiza el pago a Meses Sin Intereses (MSI) o cargos diferidos, ¿cómo recibo el pago de mi venta?

Claro Shop deposita el total de la venta, menos comisión y otros gastos, sin importar si fue a meses sin intereses o plazos diferidos.

24. ¿En qué momento Claro Shop realiza el pago de las ventas?

Claro Shop administrará las fechas de pago, cuando se concluya la entrega del producto, esto dependerá de la forma en la que se entregó, ya sea:

- **Automático (Claro Shop):** la paquetería de FedEx le notifica a Claro Shop cuando el producto es entregado; adicional a ello, el vendedor deberá enviar la factura del pedido a Claro Shop (puede ser al público en general). Posteriormente, Claro Shop programa la fecha de pago de la venta.
- **Manual:** se deberá enviar la factura del pedido (puede ser al público en general) y, adicionalmente, una foto de evidencia de la entrega (nota de venta firmada por el cliente, guía de entrega de otra paquetería, etc.); una vez que Claro Shop valida la información, programará el pago correspondiente.

25. ¿En qué fechas realiza el pago Claro Shop?

Al validarse las evidencias de entrega, Claro Shop programará los pagos, los cuales podrán ser conforme a las siguientes fechas:

Fecha de entrega de evidencia	Fecha de pago
Del 1 al 7 del mes	18 del mes
Del 8 al 15 del mes	26 del mes
Del 16 al 23 del mes	4 del mes siguiente
Del 24 al último día del mes	12 del mes siguiente

26. ¿Claro Shop tiene comisiones adicionales para posicionar las publicaciones?

Claro Shop únicamente maneja la comisión del 14% por monto de venta generada (impuestos incluidos).

Nota: es posible que existan modificaciones, por lo que es recomendable acercarse a Claro Shop.

27. ¿Claro Shop entrega facturas al vendedor por las comisiones cobradas?

Sí, las comisiones se facturan al Registro Federal de Contribuyentes (RFC) que se dio de alta en el registro.

¡Genial! Ahora conoces las preguntas frecuentes sobre Claro Shop.

¿Necesitas ayuda con este proceso?

Consultoría, soporte y capacitación en sistemas Aspel.

satasistemas.com

SATA · satasistemas.com