

Preguntas frecuentes de Aspel SAE 8.0 y Claro Shop

1- Para utilizar la función de Claro Shop ¿Tiene un costo adicional mi sistema de Aspel SAE 8.0?

Respuesta:

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

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

Respuesta:

- Constancia de situación fiscal ([se obtiene desde el portal del 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?

Respuesta:


Para iniciar tu registro como vendedor en Claro Shop, puedes ingresar a esta liga:

 [Registro en Claro Shop \(vendedor\).](#)

Para conocer a detalle el proceso de registro podrás consultar el siguiente documento o video:

 [S065. Registro como vendedor en Claro Shop.](#)

 [Registro en Claro Shop.](#)

 Para realizar el proceso del registro se recomienda utilizar el navegador de Google Chrome.



4- ¿Puedo publicar servicios en Claro Shop?

Respuesta:

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

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

Respuesta:

Juguetes sexuales, armas deportivas, suplementos, proteínas, medicamento que no estén avalados por la COFEPRIS, material industrial como mezcladoras, red de alambres para cercar terrenos, productos nocivos para la salud cómo: bebidas energéticas o cigarros, productos que tengan la imagen de Frida Kahlo, productos que fomenten el maltrato animal como: correas de castigo, collares etc.

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

Respuesta:

Porque se tienen derechos de propiedad 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?

Respuesta:

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 8.0?

Respuesta:

No, la sincronización de publicaciones es de Aspel SAE 8.0 a Claro Shop, por lo que se deberán de realizar desde el sistema.

9- Los productos que publico en Claro Shop desde SAE 8.0 ¿Manejan algún tiempo de vigencia?

Respuesta:

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?

Respuesta:

No, pero se recomienda contar con un mínimo de 30 publicaciones.

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

Respuesta:

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?

Respuesta:

No, 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?

Respuesta:

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

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

Respuesta:

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 de considerar para indicar las dimensiones del producto?

Respuesta:

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

16- ¿Cómo obtengo el peso volumétrico del producto?

Respuesta:

se calcula con la siguiente formula de la guía según Claro Shop:

$$\text{Alto x Ancho x Profundidad} / 5000$$

17- ¿Dónde se pueden consultar los costos de envío y tarifas de paqueterías?

Respuesta:

Consulta la información de costos de envío en la siguiente imagen*:



Claro-shop.com
#UnaTiendaParaTodos™

ESTIMADO VENDEDOR

A partir del 1 de agosto del 2019, los costos de envío para nuestros vendedores serán los siguientes.

Los precios se establecerán considerando el peso volumétrico y las dimensiones de cada uno de los productos dados de alta por los vendedores en nuestra plataforma.

Es importante capturar correctamente la información relacionada con el empaque de tu producto, a fin de evitar cargos adicionales a lo mencionado en la tabla anexa.

- Recuerda que todos pedidos que excedan los 60kg volumétricos, deben de ser enviados a través del servicio de entrega que Claroshop te indique.
- Las guías utilizadas en ventas menores a \$499 van a cargo del cliente.
- Precios son en Moneda Nacional e incluyen el I.V.A. correspondiente y están sujetos a cambio con previo aviso.
- El hecho de usar las guías de envío que te ofrece Claroshop.com, a partir del 1 de agosto del 2019, implica el consentimiento expreso respecto al cobro de la tarifa correspondiente.

Peso Volumétrico (KG)	Costo por Guía
1-5	\$53
6-10	\$90
11-15	\$117
16-20	\$147
21-25	\$204
26-30	\$258
31-35	\$325
36-40	\$376
41-45	\$437
46-50	\$497
51-55	\$558
56-60	\$618

*Es posible que existan modificaciones, por lo que es recomendable acercarse a Claro Shop.

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

Respuesta:

Los precios indicados son 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?

Respuesta:

Si no se asignó el folio de pedido SAE al momento de la sincronización de pedidos, se debe a que el producto que compro el cliente en la tienda de Claro Shop, **no fue publicado desde el sistema de Aspel SAE**, razón por la que se deberá de crear de manera manual el pedido en el sistema de Aspel 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?

Respuesta:

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?

Respuesta:

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 7ELEVEN).
- 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?

Respuesta:

Las publicaciones en Claro Shop están habilitadas para recibir todos los métodos de pago.

23- Si el comprador realiza el pago a MSI (meses sin intereses) o cargos diferidos ¿Cómo recibo el pago de mi venta?

Respuesta:

Claro Shop deposita el total de las ventas menos comisión y otros gastos, sin importar que sean a MSI o plazos diferidos.

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

Respuesta:

Claro Shop administrara 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 de enviar la factura del pedido a Claro Shop (puede ser al público en general) posterior Claro Shop programa la fecha de pago de la venta.
- **Manual:** Se deberá de enviar la factura del pedido (puede ser al público en general) y adicional 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?

Respuesta:

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?

Respuesta:

No, Claro Shop únicamente maneja la comisión del **14% por monto de venta generada*** (impuestos incluidos).

*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?

Respuesta:

Si, las comisiones se facturan al RFC que se dio de alta en el registro.

¡Listo! Con estos sencillos pasos estarás actualizado.

Te invitamos a consultar más documentos como este en [Tutoriales](#) y a suscribirte a nuestro canal de [YouTube](#)



aspel **SAE**



aspel **COI**



aspel **NOI**



aspel **CAJA**



aspel **FACTURE**



aspel **BANCO**



aspel **PROD**



aspel **ADM**



Dudas, comentarios y sugerencias sobre este documento [aquí](#).