INFOQUS CARREFOUR

Guía del proveedor

Darte de alta, vender, cobrar y atender las devoluciones en Infoqus Carrefour, y subir tus productos con la plantilla

16 de noviembre de 2026

Primera parte: tu alta

Esta guía explica, paso a paso y sin lenguaje técnico, cómo completar el alta como proveedor en la plataforma.

Objetivo

Al terminar este proceso habrás:

- enviado tu solicitud de alta
- completado los datos legales de tu empresa
- indicado la persona de contacto principal
- dejado la solicitud lista para que la revise administración de Infoqus, que opera la plataforma

Después, el equipo de altas de Infoqus revisará tu solicitud y te avisará por correo cuando puedas activar tu acceso.

Si todavía no tienes invitación

Para darte de alta hace falta **el enlace de una invitación**. Si no lo tienes, en la página de inicio de la plataforma (o en el pie de página) está **«Quiero ser proveedor»**: dejas el nombre de la empresa, el CIF, la persona de contacto, el correo, el teléfono y qué vendes, y pulsas **«Enviar solicitud»**. El equipo de altas de Infoqus la revisa y, si encaja, te manda la invitación. Esa solicitud no crea ninguna cuenta.

Antes de empezar

Ten a mano esta información:

- nombre comercial de la empresa
- razón social
- CIF o NIF
- dirección fiscal completa
- municipio, código postal y país
- **el correo al que te ha llegado la invitación** (será tu usuario) y el teléfono general de la empresa
- nombre, apellidos, cargo, email y teléfono de la persona responsable
- página web, si aplica

Reserva entre 10 y 15 minutos para hacerlo con calma.

Cómo empezar

1. Abre el enlace de la invitación que te ha llegado por correo («Completa tu registro», botón **«Completar solicitud»**). **Vale 7 días.**
2. Entrarás en la página **«Registro de proveedor»**.
3. Verás tres pasos: **Datos legales**, **Contacto** y **Revisión**.

Si abres la página sin el enlace completo, te lo dirá: hace falta el enlace tal cual llegó.

Paso 1. Datos legales

Te pedirán:

- **Nombre comercial**
- **Razón social**
- **NIF / CIF**
- **Email general**: **ya viene puesto con el correo al que te llegó la invitación, y no se puede cambiar** («Es el correo de tu invitación: no se puede cambiar»). Es tu usuario para entrar en la plataforma
- **Dirección completa**, **Municipio**, **Código postal** y **País**
- **Teléfono principal**
- **Sitio web** (opcional)

El IBAN no se pide en el alta: la cuenta bancaria va aparte (más abajo, en «Ya dentro»).

Qué hacer:

1. Escribe los datos tal y como aparecen en la documentación oficial de la empresa.
2. Revisa con atención el CIF/NIF y el código postal.
3. Pulsa en **Continuar**.

Paso 2. Persona de contacto

En esta pantalla debes indicar quién será la persona responsable del alta y de la relación con la plataforma.

Te pedirán:

- **Nombre** y **Apellidos**
- **Cargo en la empresa**
- **Email de contacto**
- **Teléfono de contacto**

Qué hacer:

1. Introduce los datos de la persona que gestionará este proceso.
2. Revisa que el email y el teléfono sean correctos.
3. Pulsa en **Continuar**.

Usa un email de contacto que esa persona lea de verdad: ahí llegará el correo con el enlace para activar el acceso.

Paso 3. Revisión de la solicitud

En **«Revisa tu solicitud»** verás un resumen de lo que has escrito.

1. Revisa los datos de empresa y los de la persona de contacto.
2. Si ves un error, vuelve atrás y corrígelo.
3. Si todo está bien, pulsa **Enviar solicitud**.

Verás **«Solicitud enviada»**, con el correo al que llegará el aviso cuando la aprueben. No llega ningún correo de confirmación al enviarla.

Importante:

- En este momento todavía no tienes acceso al portal.
- La solicitud primero la revisa el equipo de altas de Infoqus.
- La subida del catálogo y de las imágenes se hace después, cuando el alta esté aprobada.

Qué pasa después

1. El equipo de altas de Infoqus revisa la solicitud.
2. Si todo es correcto, la aprueba y te llega el correo **«Solicitud aprobada»** al email de contacto, con el botón **«Activar acceso»**. **El enlace caduca a los 7 días.**
3. En **«Activa tu acceso de proveedor»** escribe la **Contraseña** (mínimo 8 caracteres), repítela en **Repite la contraseña** y pulsa **Activar acceso**.
4. Entra en la plataforma con **tu email general** (el de la invitación) y tu contraseña, y pulsa **Iniciar sesión**. En la pantalla de acceso el campo se llama «Usuario»: el CIF que menciona es para los franquiciados.
5. Ya dentro, pon tus **días de servicio** y tus **portes por zona** en «Mi cuenta»: sin ellos no puedes enviar productos a Infoqus. Después, sube tus productos y empieza a recibir pedidos.

Si la solicitud se rechaza, te llega el correo **«Solicitud rechazada»** con el motivo.

Si hay algún problema con los datos enviados, el equipo puede ponerse en contacto contigo para pedir correcciones.

Ya dentro

Todo lo del día a día —tu compromiso de entrega, tus portes por zona, tus productos, aceptar y enviar los pedidos, el albarán y la factura con los que cobras, las devoluciones y los usuarios de tu empresa— está en **«El día a día del proveedor»**, la segunda parte de esta guía. Y cómo se rellena el Excel de tus productos, en la tercera.

Recomendaciones útiles

- Completa el proceso de una sola vez si puedes, y antes de que pasen los 7 días de la invitación.
- Revisa bien el CIF/NIF y los dos correos antes de enviar.
- Si cierras la página por error, vuelve a abrir el enlace y revisa si tus datos siguen guardados.

Dudas frecuentes

No sé qué poner en un campo

Usa la información oficial de tu empresa o consulta con la persona que gestione la documentación legal.

He escrito un dato mal

Si todavía no has enviado la solicitud, vuelve atrás y corrígelo. Si ya la has enviado, escribe al soporte de Infoqus: la dirección sale en el pie de las páginas de la plataforma («Escríbenos» antes de entrar, «Escribir a soporte» ya dentro).

La solicitud no se envía y dice algo del correo

El **Email general** viene puesto con el de la invitación. Si la pantalla dice que ese correo **ya es de otro papel** (de un administrador o del contacto de un franquiciado), no se puede usar: en la plataforma un correo sólo puede tener un papel. Escribe a soporte para que te inviten con otro correo.

La invitación ha caducado

Vale 7 días. Pide otra a quien te invitó o a soporte.

¿Por qué no puedo subir todavía mis productos?

Porque en esta fase sólo se revisa el alta de la empresa. El catálogo se sube después de la aprobación, ya dentro de la plataforma.

No he recibido acceso al momento

Es normal. Primero hay una revisión interna antes de activar tu cuenta de proveedor.

He terminado, pero no sé cuál es el siguiente paso

Espera el correo «Solicitud aprobada» en el email de contacto (mira también en el correo no deseado). Trae el botón para activar tu acceso.

Segunda parte: tu día a día

Esta parte cuenta lo que haces cada día en la plataforma, ya dado de alta: preparar tu cuenta, subir tus productos, aceptar y enviar los pedidos, cobrar y atender las devoluciones. Para cualquier duda, **«Escribir a soporte»**, al pie de cada página: lo atiende el equipo de Infoqus, que opera la plataforma.

> **Dos cosas que conviene saber antes de cambiar tu catálogo:**
>
> - **Si cambias el coste de un producto ya publicado, el cambio espera a que Infoqus lo apruebe; mientras, se sigue vendiendo con el precio de antes.** Da igual que lo cambies en la plataforma o con una segunda subida del Excel.
> - **Volver a subir el Excel actualiza y nunca borra: lo que no venga en el fichero se queda como está.** Para quitar un producto, hazlo desde la plataforma («Mis productos» → «Retirar del catálogo»).

Tu menú

Sección	Entrada	Para qué
—	**Inicio**	El «Panel de proveedor»: tus cifras y accesos rápidos
Pedidos	**Pedidos**	Los pedidos que te llegan, por estado
	Preparación	Lo que hay que preparar, sumado por producto
	Devoluciones	Las devoluciones de tus pedidos
Cobros	**Saldo y pagos**	Lo que se te debe y lo que se te ha pagado
Catálogo	**Mis productos**, **Borradores**, **Pendientes de aprobación**, **Rechazados**, **Retirados**	Tus productos, por estado
	Carga masiva	Subir o actualizar productos con el Excel

Arriba, a la derecha, **«Mi cuenta»** (tus datos, tus portes, cómo se te paga, tus usuarios), **«Contraseña»** y el botón de cerrar sesión. En el móvil, el menú se abre con el botón de arriba a la izquierda.

Los avisos del menú. Un número junto a **«Pedidos»** dice cuántos pedidos esperan a que los aceptes; junto a **«Devoluciones»**, cuántas tienes por recoger o por marcar recibidas. Se ponen al día solos cada minuto. Sin nada pendiente, no sale número.

Lo primero: tu cuenta

En **«Mi cuenta»**, pulsa **«Editar»**, rellena lo que falte y guarda al final. **Hasta que no tengas puestos tus días de servicio y tus portes, no puedes enviar productos a Infoqus.**

- **«Tu compromiso de entrega»**: en **«Días de servicio»**, los días que tardas en servir un pedido desde que lo aceptas. **Es obligatorio.** Te comprometes a cumplirlo, y es el plazo con el que Infoqus puede reclamarte si no has servido.
- **«Envíos y portes»**: una fila por zona, **«Península»**, **«Baleares»**, **«Canarias»**, **«Ceuta y Melilla»** y **«Andorra»**. En cada zona a la que envías pones tus portes según el importe del pedido, a tu precio y sin IVA: • **«Hasta … € → portes … €»** y, si quieres, un segundo tramo **«De … € a … € → portes … €»**; • y lo que pasa por encima del último tramo: **«gratis»** o **«… € por pedido»** siempre. • Si no cobras portes en una zona, pon **«0 € por pedido»**: hay que decirlo, no dejarlo vacío. • En las cuatro zonas de fuera de la península tienes la casilla **«No envío a esta zona»**. Si la marcas, tus productos dejan de estar disponibles para las tiendas de esa zona. La tienda no sabe que es por ti: ve «No disponible para tu tienda». «Ceuta y Melilla» van juntas. • **Tienes que poner los portes de cada zona a la que envías**: con una zona sin portes, la plataforma no te deja guardar y te dice cuál falta. • **No hay pedido mínimo**: una tienda puede pedirte lo que quiera, por poco que sea. Para que te compense, usa los tramos de portes.
- **Si ya estabas dado de alta antes del 11 de noviembre**, tus portes de antes se han pasado a las zonas nuevas. Si te falta alguna zona, la tarjeta te lo dice («Faltan los portes de …: pon sus tramos o, si no cobras portes a esa zona, «0 € por pedido». Si no envías allí, marca «No envío a esta zona».») y te llega un correo. Mientras no las completes, en esas zonas no se cobran portes. Revísalas y guarda.

- **«Cómo se te paga»** (sólo lectura): **«Todo se te paga al subir el albarán.»** o, si Infoqus te ha fijado un anticipo, **«50 % al aceptar y 50 % al subir el albarán»** (con tu porcentaje). Lo fija Infoqus; si quieres hablarlo, escribe a soporte.
- **«Cuenta bancaria»**: **tu cuenta no se escribe en la plataforma**, a propósito: así, si alguien entrara con tu usuario, no podría desviar tus pagos. Lo que hace falta es el **certificado de titularidad** (el documento del banco que dice que la cuenta es de tu empresa). El usuario principal lo manda desde esa misma tarjeta, con **«Enviar certificado de titularidad»** (PDF, JPG o PNG, hasta 5 MB): va directo a pagos@infoqus.net y la plataforma no lo guarda. También puedes mandarlo tú a **pagos@infoqus.net**. Arriba, la tarjeta te dice cómo va: **«Cuenta recibida: la gestoría ya la tiene en Odoo.»** o **«Pendiente: la gestoría aún no tiene tu cuenta. Manda el certificado.»** Para cambiar de cuenta, lo mismo: un certificado nuevo, y la gestoría de Infoqus lo comprueba contigo por teléfono. **Mientras no nos conste tu certificado**, arriba de tu panel sale una banda ámbar: *«Sube tu certificado de titularidad: lo necesitamos para pagarte y pronto será obligatorio para aceptar pedidos»*, con el botón **«Subir certificado»** (si no eres el usuario principal, te dice que se lo pidas a él). Desaparece en cuanto lo mandas, o cuando Infoqus lo marca como recibido si lo mandaste por correo.

Los portes los paga la tienda, los de su zona, sin margen y con su IVA. **Tú los cobras en tu pago** y los incluyes en tu factura a Infoqus.

Las Condiciones para proveedores. La primera vez que entras, y cada vez que cambien, la plataforma te las enseña. Hasta que pulses **«He leído y acepto las Condiciones para proveedores» no puedes aceptar pedidos** ni enviar productos a Infoqus. Si tienes pedidos esperando, acepta primero las condiciones. **Cuando cambian, te llega además un correo** con un resumen de lo que cambia y el enlace para leerlas; la próxima vez que entres te pedirá aceptarlas. **El 17 de noviembre de 2026 sale una versión nueva**, la que recoge el pago al subir el albarán y los portes por zona: ese día, al entrar, acéptala.

Tus productos

Los subes de dos maneras:

- **Uno a uno**: «Mis productos» → **«Nuevo producto»**. Pones tu referencia («Producto ID»), el nombre, la descripción, el **precio del producto, sin IVA y sin portes** (tu precio por unidad de venta; los portes se cobran aparte, según la zona de la tienda, con lo que tengas en «Mi cuenta» → «Envíos y portes»), el IVA, las fotos y, si quieres, el código EAN. Pulsa **«Proponer producto»**.
- **Muchos a la vez**: **«Carga masiva»**, con el Excel de la plantilla (la tercera parte de esta guía). Pulsa **«Ver qué va a pasar»** antes de subirlo: te dice qué productos se crean y cuáles se actualizan.

Infoqus revisa cada producto antes de ponerlo a la venta. Mientras, lo ves en **«Pendientes de aprobación»**, y no tienes que hacer nada. Si lo rechazan, pasa a **«Rechazados»** con el motivo: corrige lo que diga y vuelve a enviarlo. Una vez aprobado, está en **«Mis productos»** y las tiendas ya lo pueden comprar.

Cambiar un producto publicado:

- **El coste**: el cambio espera a que Infoqus lo apruebe, y **mientras se sigue vendiendo con el precio de antes**. En la lista lo verás como «Tu cambio a … espera».
- **El nombre, la descripción o las fotos**: el cambio se ve en la tienda enseguida, e Infoqus lo revisa. **Las fotos son tuyas**: Infoqus no las cambia. Si alguna no vale, te devuelve el producto con el motivo, la cambias tú y lo vuelves a enviar; si ya está a la venta, puede retirarlo (ver abajo).

- **Quitarlo de la venta**: **«Retirar del catálogo»**. No se borra: pasa a **«Retirados»**, y desde ahí puedes volver a proponerlo (pasa otra vez por la aprobación).
- **Si lo retira Infoqus**, te llega un correo, «ya no está a la venta», con el motivo tal como lo escribió administración y un botón al producto. Lo verás en «Retirados»; para volver a venderlo, escribe a soporte.

Con el Excel, cada fila lleva tu «Producto ID»: si ya existe, el fichero actualiza ese producto; si es nuevo, lo crea. **Lo que no venga en el fichero no se toca**: un Excel de tres filas no borra nada.

El precio que ves es el tuyo, sin IVA. La tienda paga otro, con el margen de la plataforma, que no ves.

Tus pedidos

Cada pedido nuevo te llega por correo («Pedido nuevo CF-…»), con las líneas a tu precio, tu referencia de cada producto y un botón que lleva al pedido. En la plataforma, en **«Pedidos»** («Pedidos recibidos»), con el número rojo del menú.

Las pestañas, una por estado: **«Todos»**, **«Pendientes de aceptar»** (la que se abre primero), **«Aceptados, por enviar»**, **«Aceptados»**, **«En preparación»**, **«Enviados»**, **«Entregados»** y **«Rechazados/Cancelados»**. **«Aceptados, por enviar»** reúne lo que has aceptado y todavía no has mandado: es lo que tienes que preparar.

Un pedido trae todo lo de la entrega: la tienda con su dirección completa y **quién recibe** allí, con su teléfono («Recibe: … · Tel. …»). **La tienda nunca ve tu nombre**: para ella, el pedido es de Infoqus.

Aceptar un pedido

1. Abre el pedido y pulsa **«Aceptar pedido»**.
2. **Confirma cuántas unidades sirves.** Sale cada producto con sus **«Pedidas: N»** y, de entrada, todas. Si no puedes servirlas todas, baja el número y escribe **«Por qué sirves menos»** (10 caracteres o más; lo verá la tienda). Al franquiciado se le devuelve la diferencia en ese momento. No servir ninguna unidad de todo el pedido es rechazarlo.
3. Si quieres, pon la **«Fecha prevista de entrega en tienda»** (la ve la tienda) y unas **«Notas para Infoqus»** (la tienda no las ve).
4. Pulsa **«Aceptar pedido»**. Verás «Pedido aceptado».

Al aceptar no subes ningún documento. El diálogo te lo dice: «Cuando entregues, sube el albarán firmado o sellado por la tienda y tu factura: con ellos se te paga.» **La proforma ya no existe** en los pedidos que aceptas desde el 11 de noviembre de 2026.

Cuándo cobras: al subir el albarán

Se te paga al subir el albarán firmado o sellado por la tienda, con tu factura. Ese pedido queda **listo** cuando tiene los dos. **Infoqus paga una vez al día, los días laborables: lo que dejas listo un día se te paga el siguiente día laborable a las 12:00.** Por ejemplo, lo que dejas listo el miércoles, a cualquier hora, se te paga el jueves. Se te paga por las unidades que entregas, con sus portes. Paga por transferencia, con una referencia **«LIQ-…»** en el concepto.

Si Infoqus te ha fijado un anticipo (lo ves en «Mi cuenta» → «Cómo se te paga»), una parte del pedido se te paga al aceptarlo, con la misma regla: aceptado hoy, pagado el siguiente día laborable a las 12:00. Es un pago a cuenta: **no lleva factura propia**. El resto, al subir el albarán y la factura; en ese pago verás **«Anticipo ya pagado»** restando lo que ya cobraste. **Una sola factura por pedido**, por todo lo que

entregas, con los portes.

La tarjeta «Pago» del pedido te dice siempre en qué punto está:

- sin anticipo, una fila, **«Se te paga al subir el albarán»**; con anticipo, dos, **«Anticipo 50 %»** y **«Resto 50 %»**;
- y el estado de cada fila: **«Pendiente del albarán»** → **«Pendiente de la factura»** → **«En el próximo pago de las 12:00»** → **«En el pago del día»** o **«En el pago LIQ-…»** → **«Pagado el …»**. En la lista de pedidos, la insignia corta: «Pendiente del albarán», «Pendiente de la factura», «Pago en curso» o «Pagado».

Si no puedes servirlo

- **Antes de aceptarlo**: **«Rechazar»**, eligiendo el motivo de la lista (**Sin stock**, **No envío a esa zona**, **Plazo imposible**, **Precio desactualizado**, **Datos de entrega incompletos** u **Otro**, y con «Otro», explica por qué). El motivo lo ve Infoqus; **la tienda sólo ve que lo has rechazado**, y se le devuelve el dinero.
- **Aceptado**: si ya no puedes servirlo, escribe a soporte; Infoqus lo cancela y se le devuelve el dinero a la tienda.
- **Si sólo te faltan unidades**: dilo al aceptar o **al subir el albarán**, bajando el número de esa línea. **Después de aceptar ya no hay «Servir menos unidades»**: en la línea verás «Las unidades que entregas las indicas al subir el albarán». Se le devuelve la diferencia a la tienda y se te paga sólo lo entregado.

Si se te pagó un anticipo por algo que al final no entregas (unidades de menos o un pedido cancelado), lo devuelves tú a Infoqus: más abajo, «Devoluciones a Infoqus». Nunca se te pide más de lo que se te pagó.

Preparar y enviar

- **«Preparación»**, en el menú, suma por producto todo lo que tienes que preparar. **«Iniciar preparación»** en el pedido avisa a la tienda de que está en marcha.
- **«Imprimir etiqueta»**: la etiqueta de envío de cada bulto, con la tienda, quién recibe y tus referencias. Eliges cuántos bultos y el formato (10×15 cm o A4).
- **«Marcar como enviado»**: elige el **transportista** y, si lo tienes, el **número y el enlace de seguimiento**. La tienda lo ve y puede seguir el envío. Si no lo tienes al enviar, **«Añadir seguimiento»** después.
- Se puede hacer con varios pedidos a la vez: márcalos en la lista y usa los botones de arriba.

Entregado

Cuando tu transportista lo haya entregado, márcalo como entregado de una de estas dos maneras:

- **En el pedido**, junto a «Añadir seguimiento», pulsa **«Marcar entregado»**. Sale **«¿Marcar CF-… como entregado?»**, con «La tienda lo verá como entregado.»: pulsa **«Marcar entregado»** (o «Volver» si te has equivocado). Verás «CF-… entregado».
- **Varios a la vez**: en **«Enviados»** márcalos en la lista y pulsa **«Marcar entregados»**. Sale **«Marcar entregados: N pedidos»**, con «Las tiendas los verán como entregados.»: pulsa **«Marcar entregados»** (o «Cancelar»).

El pedido queda «Entregado» en ese momento y la tienda lo ve así. Además le llega un correo, una sola vez, para que confirme que lo ha recibido o avise si hay un problema; el pedido no espera a su respuesta. Si la tienda pulsa antes **«He recibido el pedido»**, el pedido también queda entregado: vale lo primero que llegue. En el pedido verás «Entregado (por el proveedor)» o «Entregado (confirmado por la tienda)».

El albarán: con él cobras

Vale sólo el albarán firmado o sellado por la tienda. El justificante de entrega del transportista no sirve.

1. En el pedido, tarjeta **«Albarán»**, pulsa **«Subir albarán (PDF)»**. Se abre **«Subir el albarán»**: elige el PDF (hasta 10 MB).
2. Sale cada producto con sus **«Confirmadas: N»** y, de entrada, todas. Si entregaste menos, baja el número y escribe **«Por qué entregas menos»** (lo verá la tienda). A la tienda se le devuelve la diferencia.
3. Marca la casilla **«Confirmo que el albarán está firmado o sellado por la tienda»**. Sin ella no se sube.
4. Pulsa **«Subir el albarán»**. Verás «Albarán subido», y en la tarjeta «Albarán subido el … a las …» y «Ver albarán». Si el pedido no estaba ya entregado, pasa a «Entregado».

Se sube **uno por pedido**. Si Infoqus lo rechaza (por ejemplo, porque no está firmado), te llega un correo con el motivo, la tarjeta dice «Albarán rechazado el …» y el pedido vuelve a «Pendiente del albarán»: sube otro con **«Subir otro albarán (PDF)»**.

La factura

En el pedido, tarjeta **«Factura»**, **«Subir la factura (PDF)»**. En **«Subir la factura»** eliges el PDF y, si quieres, el **«Número de factura»** y el **«Importe con IVA, en €»**, y pulsas **«Subir»**. A nombre de Infoqus: los datos están en el recuadro **«Facturar a»** (razón social, CIF y dirección fiscal). Por lo que entregas, a tu precio, con tu IVA y los portes. **Sin la factura no te pagamos el resto del pedido.** Puedes subirla antes o después del albarán, y cambiarla con **«Reemplazar»** mientras no esté en un pago. Si a las 24 horas de subir el albarán no está, te llega un recordatorio.

Cuándo se cierra un pedido

El pedido se cierra a los 7 días de que subas el albarán, o antes si la tienda pulsa «He recibido el pedido». Esos 7 días son los que tiene la tienda para avisar de un problema. Si nunca subes el albarán, la plataforma lo cierra igualmente a tus días de servicio más 20 desde que lo aceptaste, y antes te llegan recordatorios: **«sube el albarán: con él te pagamos»**. No hay un botón tuyo para cerrarlo.

Tus cobros: «Saldo y pagos»

«Saldo y pagos» enseña, a tu coste y con el IVA de cada línea:

- arriba, **«Listo para cobrar»**, **«Pendiente del albarán o la factura»**, **«Retenido por una devolución»** y **«Pagado»** (los últimos 90 días);
- **lo que se te debe**, pedido a pedido: las líneas con su producto, los **«Portes»** y, si tienes anticipo, **«Anticipo»** y, en negativo, **«Anticipo ya pagado»**. Cada uno con su estado: **«Pendiente del albarán o la factura»**, **«Retenido por una devolución»**, **«Listo»**, **«En un pago»** o **«Pagado»**. Con filtros por estado y fechas y **«Exportar CSV»**;
- **tus pagos**, cada uno con su referencia **«LIQ-…»** (la misma del concepto de la transferencia), su estado (**«Pendiente de pago»** o **«Pagado»**) y **«Descargar justificante (PDF)»**.

Lo que dejas listo hoy se te paga el siguiente día laborable a las 12:00. Listo quiere decir: albarán y factura subidos. Por ejemplo, si subes el albarán y la factura el miércoles a las 10:50, se te paga el jueves a las 12:00; si los subes el viernes, el lunes. Los sábados, domingos y festivos nacionales no hay pago. Los pedidos aceptados antes del 11 de noviembre se pagan como hasta ahora.

Devoluciones a Infoqus

A veces se te paga algo que al final no sirves: un anticipo de unidades que no entregas o de un pedido que se cancela, o una devolución que Infoqus acepta después de pagarte. **Ese importe lo devuelves tú a Infoqus.**

Por ahora, si se te ha pagado algo que luego no sirves, se cancela o te devuelven, **se descuenta de tu siguiente pago**: si se cancela un pedido ya pagado, también sus portes; en una devolución, sólo los artículos (los portes te los quedas). Si ya habías subido tu factura de esas unidades, **sube la factura rectificativa** por ese importe en el pedido: en «Facturas rectificativas», **«Subir rectificativa»**. Le llega a Infoqus con el PDF. Si no tienes pagos pendientes, te escribimos desde pagos@infoqus.net. Más adelante te llegará además un aviso con su referencia (DEV-) y siete días para devolverlo, como se cuenta aquí:

1. **Te llega un correo** con lo que debes devolver, el pedido y el motivo, a tu coste y con su IVA (lo mismo que se te pagó por esas unidades). Lleva **una referencia «DEV-…»**, la cuenta de Infoqus y la fecha límite: **7 días**.
2. **Haz la transferencia** a esa cuenta, **con la referencia DEV-… en el concepto**. Así se reconoce sola.
3. **Si ya habías subido tu factura** de esas unidades, **sube la factura rectificativa** por ese importe con **«Subir rectificativa»**, en la DEV- o en el pedido. Si sólo habías subido una proforma, basta con que la factura definitiva recoja sólo lo que has servido.
4. Cuando llega, te avisamos por correo y la devolución queda cobrada.

En «Saldo y pagos», debajo de las cifras, la sección **«Devoluciones a Infoqus»** (sólo sale si tienes alguna): arriba, **«Pendiente de devolver: …»** y **«Cuenta de Infoqus: …»**, la cuenta a la que transferir; debajo, una fila por devolución, con **Referencia**, **Pedido**, **Motivo** (por ejemplo, «Servido de menos · Camiseta (2 uds.)»), **Importe**, **Fecha límite** y **Estado**:

Estado	Qué significa
Por devolver	Esperamos tu transferencia
Vencida	Ha pasado la fecha límite y no ha llegado: transfiere cuanto antes
Devuelta el …	Ha llegado. No tienes que hacer nada más
Descontada de tu pago el …	No llegó a tiempo y se ha restado de un pago tuyo

En los movimientos de «Saldo y pagos» la verás como **«Por devolver (DEV-…)»** y, cuando llegue, **«Devuelto (DEV-…)»**.

Si a los 7 días no ha llegado, te mandamos un recordatorio. Pasada esa fecha, podremos descontarlo de tu siguiente pago, y te avisamos.

Las devoluciones

Una tienda pide una devolución cuando algo llega mal. **La revisa y la decide Infoqus**, no tú. Si Infoqus la acepta, **tu transportista la recoge en la tienda**.

Las pestañas de «Devoluciones»: **«Todas»**, **«Por recoger»**, **«Recogida programada»**, **«Recibidas»**, **«Pendientes de revisar»**, **«Reembolsadas»** y **«Rechazadas»**. Cada devolución dice qué vuelve y por qué, con las fotos de la tienda, y su **importe a tu coste**.

Lo que haces tú:

1. **Programa la recogida.** En la devolución aceptada, **«Programar recogida»**: el **día**, el **transportista** y, si lo tienes, el número y el enlace de seguimiento. La tienda ve el día y el transportista. **El día, de lunes a viernes, desde hoy hasta el 5.º día laborable**: la pantalla te dice hasta cuándo («De lunes a viernes, hasta el … Los festivos nacionales tampoco valen»). Si el plazo se pasa, sale «Plazo de recogida pasado»: prográmala cuanto antes.
2. **Tu transportista lleva la etiqueta de envío con tu dirección. La tienda no conoce tu dirección**: el paquete sólo lleva pegada la **etiqueta de devolución**, que imprime la tienda, con la tienda de recogida, «Gestiona: Infoqus» y un código QR. Encarga la recogida como un envío desde la tienda hasta tu almacén.
3. **Cuando te llegue, márcala recibida.** Escanea el QR de la etiqueta o abre la devolución, y pulsa **«He recibido la devolución»**: **«Todo correcto»** o **«Con incidencias»** (cuántas unidades han llegado bien, con una nota y fotos si quieres). La nota la ven la tienda e Infoqus. No se puede deshacer.
4. **Infoqus hace el reembolso a la tienda.** Tú devuelves a Infoqus **lo que se te pagó por ese producto**, con una referencia DEV- (arriba, «Devoluciones a Infoqus»).

El porte de la recogida: la devolución te dice si corre de tu cuenta (lo normal, si el fallo es tuyo) o lo paga Infoqus (si el fallo es de Infoqus). Nunca la tienda.

Varias personas de tu empresa: «Usuarios de tu cuenta»

En **«Mi cuenta»**, la tarjeta **«Usuarios de tu cuenta»**: varias personas de tu empresa pueden entrar, **cada una con su correo y su contraseña**, y todas pueden lo mismo en pedidos, productos y pagos.

- **Sólo el usuario principal** (quien dio de alta la cuenta) invita, reenvía o anula una invitación y quita a un usuario. Nunca se puede quitar al principal ni dejar la cuenta sin usuarios.
- **«Invitar a alguien»**: su correo y, si quieres, su nombre. Le llega un enlace que **vale 7 días**.
- **Cada uno decide** si quiere **«Recibir los avisos de pedidos por correo»**. El correo de la empresa los recibe siempre.
- **En los pedidos queda quién hizo cada cosa** («Aceptado por …»).
- No se puede invitar a un correo que ya sea de un administrador, de un franquiciado o de otro proveedor.

Si tu cuenta está suspendida

Arriba sale **«Tu cuenta está suspendida desde el …»**, con el motivo si se ha compartido. **Tus productos dejan de verse en el catálogo**, pero sigues atendiendo tus pedidos en curso y tus devoluciones, y **se te sigue pagando lo que se te debe**. Para reactivarla, escribe a la dirección que dice el aviso.

Dudas frecuentes

¿Dónde están los vídeos? En **«Ayuda y contacto»** (https://marketplace.infoqus.net/ayuda), en el pie de cada página, también sin entrar. Son vídeos sin sonido, con subtítulos: cinco vídeos cortos sobre activar tu acceso, subir el catálogo, aceptar y enviar un pedido, cuándo cobras, y el albarán y las devoluciones.

No me deja aceptar un pedido. Seguramente te faltan por aceptar las **Condiciones para proveedores** vigentes: al entrar, la plataforma te las enseña; acéptalas y vuelve al pedido.

¿Cuándo cobro un pedido? El siguiente día laborable a las 12:00, contando desde el día en que subes el albarán firmado o sellado por la tienda y tu factura. Si tienes anticipo, esa parte, el siguiente día laborable después de aceptar.

He aceptado un pedido y me faltan unidades. Indícalo al subir el albarán, bajando el número de esa línea. A la tienda se le devuelve la diferencia y se te paga lo entregado.

¿Vale el justificante de entrega de mi transportista? No. Sólo el albarán firmado o sellado por la tienda.

¿Hay pedido mínimo? No. Una tienda puede pedirte lo que quiera. Tus portes por tramos son los que hacen que un pedido pequeño te compense.

Me ha llegado un correo con una referencia DEV-. Es lo que se te pagó por algo que no has servido. Haz la transferencia a la cuenta del correo, con esa referencia, en 7 días. Si no llega, podremos descontarlo de tu siguiente pago.

He subido una factura con un importe equivocado. Sustitúyela desde el pedido mientras no esté en un pago. Si ya está en un pago, escribe a soporte.

Tengo pedidos aceptados antes del 11 de noviembre con proforma. Siguen como estaban: se te pagaron al aceptar y tienes que subir la factura definitiva desde el pedido («Subir la factura definitiva»). Sin ella, a los 15 días del pago se paran tus pagos.

¿Por qué la tienda no ve mi nombre? Porque compra a Infoqus. Por eso la etiqueta de devolución dice «Gestiona: Infoqus» y no lleva tu dirección: la lleva la etiqueta de tu transportista.

He cambiado el precio en el Excel y en la tienda sigue el de antes. Es lo esperado: el coste nuevo espera a que Infoqus lo apruebe; mientras, se vende con el de antes.

He subido un Excel con menos productos. ¿Se han borrado los demás? No. El Excel actualiza y nunca borra. Para quitar un producto, «Retirar del catálogo».

¿Puedo cambiar mi cuenta bancaria en la plataforma? No, a propósito. Manda el certificado de titularidad nuevo desde «Mi cuenta» → «Cuenta bancaria» → «Enviar certificado de titularidad», o a pagos@infoqus.net.

Tercera parte: la plantilla de productos

Esta guía explica cómo rellenar el Excel con el que subes tus productos a la plataforma. La versión 3 trae una novedad: **los productos con variantes**, como un polo en varias tallas y colores o un producto en dos tamaños. Si tus productos no tienen variantes, casi nada cambia.

Lo que cambia con la v3, en cinco líneas

- **Las variantes**: un mismo producto en varias tallas, colores, medidas o formatos se sube con una fila por variante, unidas por un código común, el **«Producto padre»**.
- **La subcategoría es obligatoria** cuando la categoría general tiene subcategorías.
- **Desplegables** en el propio Excel: eliges la categoría, la subcategoría, la talla o el IVA de una lista, sin escribirlos.
- **Cada variante tiene su precio y su EAN.** El franquiciado ve el precio de cada una.
- **Tus ficheros de antes siguen valiendo**: una fila sin «Producto padre» es un producto normal, como siempre.

Dónde está

Menú lateral → **Catálogo** → **Carga masiva** (la pantalla «Carga masiva de productos») → **«Descargar plantilla»** (`plantilla-productos-carrefour-v3.xlsx`).

Antes de empezar: ábrela con Microsoft Excel, Google Sheets o LibreOffice. Numbers y la vista previa del Mac (la barra espaciadora) no enseñan los desplegables. En Excel, la flecha del desplegable sale a la derecha de la celda cuando la seleccionas.

El Excel tiene cinco hojas:

Hoja	Para qué
PLANTILLA_PRODUCTOS_V3	**La única que rellenas. Viene vacía**, sólo con la cabecera: los ejemplos están en la hoja EJEMPLOS. Si copias filas de ejemplo aquí, la carga las rechaza
INSTRUCCIONES	Lo mismo que esta guía, en corto
EJEMPLOS	**Siete productos rellenos de punta a punta**, para copiar la forma: uno sencillo, un polo con talla y color, un pantalón con talla y género, un producto de limpieza con formato, una bolsa con medida, uno sin EAN y uno con cinco fotos y material. **No se sube nunca**: la plataforma sólo lee la primera hoja
CATEGORIAS	Las categorías y subcategorías que acepta la plataforma
LISTAS	Los valores de los desplegables (tallas, géneros, colores…)

No cambies los nombres de las columnas: la plataforma las lee por su nombre.

Las columnas

Las **cuatro obligatorias** llevan asterisco. Las de variante sólo se rellenan en los productos con variantes.

Columna	Qué poner	Ejemplo
Producto ID *	Tu referencia del artículo, la de tu ERP. **Una por fila y sin repetir**: en un producto con variantes, cada variante lleva la suya. Sale en el correo de cada pedido («Ref. …»), en la etiqueta de envío y en tu lista de preparación	POLO-001-H-M-AZ
Producto padre	**Sólo en productos con variantes.** El mismo código en todas las filas de un mismo producto. Lo eliges tú	POLO-001

Columna	Qué poner	Ejemplo
Descripción *	El **nombre** del producto, como lo llamas en tu ERP	Polo corporativo
Características	El texto largo	Polo de manga corta, 100 % algodón
Categoría general	De la lista. **Obligatoria si el producto tiene variantes**	Uniformes
Subcategoría	De la lista, y depende de la general. **Obligatoria si la general tiene subcategorías**	Ropa de trabajo
Género	Sólo Uniformes: Hombre, Mujer o Unisex	Hombre
Talla	Sólo Uniformes: de XS a 4XL, o de 35 a 47 en calzado	M
Color	Sólo Uniformes	Azul marino
Formato	Sólo Equipamientos. Por ejemplo, el tamaño del envase	5 L
Medida	Señalización y Equipamientos	A3
Material	Sólo Señalización	PVC
EAN	13 dígitos. **Uno por variante**	8412345678901
Precio del producto, sin IVA (€) *	Lo que cobras por una unidad, **sin IVA**. **Sólo el producto**: los portes los pones en tu perfil, por zona («Mi cuenta» → «Envíos y portes»). Decimal con coma, sin el símbolo del euro. **Uno por variante**	15,00
IVA (%) *	0, 4, 10 o 21, sin el símbolo %	21
Imagen 1 a 5 URL	Las direcciones de las fotos. La 1 es la portada	https://…

Folletos no es una categoría para ti: los folletos los gestiona Infoqus. No aparece en los desplegables, y si la escribes, la fila da error («Folletos lo gestiona Infoqus; elige otra categoría»).

Qué opciones tiene cada categoría:

Categoría general	Opciones de variante
Uniformes	Género, Talla y Color
Señalización	Medida y Material
Equipamientos	Formato y Medida
Merchandising	Ninguna: no tiene variantes

Género y Talla son **listas cerradas**: sólo valen los valores de la lista. Color, Formato, Medida y Material son **listas sugeridas**: Excel te avisa si escribes otro valor, pero te deja hacerlo.

Lo que ya no se pide: el SKU (lo genera la plataforma). **Los portes no van en el Excel**: se ponen en tu perfil («Mi cuenta» → «Envíos y portes»), por zona. **No hay pedido mínimo.** Cada fila es la unidad que vendes.

Las reglas de las variantes

1. **Cada fila es una variante**, con su «Producto ID» propio.
2. **Las filas de un mismo producto llevan el mismo «Producto padre».** No hay una fila aparte para el producto: el «Producto padre» es el código que las une.
3. **El nombre, las características, la categoría, la subcategoría y el IVA se toman de la primera fila del grupo.** En las demás puedes dejarlos vacíos o repetirlos iguales. **Si son distintos, es un error.**
4. **Todas las variantes de un producto rellenan las mismas columnas de opción** (por ejemplo, las tres: Género, Talla y Color), y **no se puede repetir una combinación**.
5. **Las opciones tienen que ser las de su categoría**: un polo puede tener Talla, pero no Material.
6. **Sin «Producto padre» no se rellenan opciones.** Un producto normal deja vacías las columnas de variante.
7. **El precio y el EAN son de cada variante; las fotos, del producto**: se juntan las que pongas en las filas del grupo, hasta cinco, y la primera es la portada. En las listas, el producto sale **«desde»** el precio de su variante más barata.
8. **El «Producto padre» no puede ser el «Producto ID» de otro producto**, y una variante nunca cambia de producto.

La aprobación y el margen son del producto entero: Infoqus aprueba el polo, no cada talla.

Ejemplo 1 · Un producto normal

Una cesta de compra, sin tallas ni colores. **Una fila, sin «Producto padre»** y con las columnas de variante vacías:

Producto ID	Producto padre	Descripción	Categoría general	Subcategoría	Precio	IVA
CES-22	*(vacío)*	Cesta de compra 22 L	Equipamientos	Carros y cestas	6,40	21

Es exactamente como con la plantilla anterior.

Ejemplo 2 · Un polo con género, talla y color

El polo corporativo, en hombre y mujer, en dos tallas cada uno, en azul marino. Son **cuatro variantes**: cuatro filas con el mismo «Producto padre», **POLO-001**. El nombre, la categoría y el IVA van en la primera; en las demás se dejan vacíos.

Producto ID	Producto padre	Descripción	Género	Talla	Color	Precio
POLO-001-H-M	POLO-001	Polo corporativo	Hombre	M	Azul marino	15,00
POLO-001-H-L	POLO-001		Hombre	L	Azul marino	15,00

Producto ID	Producto padre	Descripción	Género	Talla	Color	Precio
POLO-001-M-S	POLO-001		Mujer	S	Azul marino	15,00
POLO-001-M-M	POLO-001		Mujer	M	Azul marino	15,00

*Por espacio, la tabla no enseña todas las columnas. En la primera fila van también la categoría general (**Uniformes**), la subcategoría (**Ropa de trabajo**) y el IVA (**21**); en las demás se dejan vacías. Cada fila lleva **su EAN**.*

- Las cuatro filas rellenan **las mismas tres opciones** (Género, Talla y Color) y **ninguna combinación se repite**.
- Si la talla 4XL te cuesta más, ponle **su propio precio** en su fila.
- La foto puede ir sólo en la primera fila: vale para todo el polo.
- **En la plataforma sale un solo producto, «Polo corporativo»**, y el franquiciado elige el género, la talla y el color, y ve el precio de cada variante.

Ejemplo 3 · Un detergente en 1 L y en 5 L

Un mismo detergente en dos formatos. Los productos de limpieza van en **Equipamientos → Limpieza e higiene**. Dos filas con el mismo «Producto padre», **DET-010**, y la opción **Formato**:

Producto ID	Producto padre	Descripción	Formato	Precio
DET-010-1L	DET-010	Detergente multiusos	1 L	2,10
DET-010-5L	DET-010		5 L	8,90

*En la primera fila van también la categoría general (**Equipamientos**), la subcategoría (**Limpieza e higiene**) y el IVA (**21**). Cada fila lleva su EAN.*

- **Cada formato tiene su precio**: el de 5 L no tiene por qué ser cinco veces el de 1 L.
- En la plataforma sale **un solo producto**, «Detergente multiusos», y el franquiciado elige el formato.

Volver a subir y cambiar cosas

> **Dos cosas que conviene saber antes de cambiar tu catálogo:**
>
> - **Si cambias el coste de un producto ya publicado, el cambio espera a que Infoqus lo apruebe; mientras, se sigue vendiendo con el precio de antes.** Da igual que lo cambies en la plataforma o con una segunda subida del Excel.
> - **Volver a subir el Excel actualiza y nunca borra: lo que no venga en el fichero se queda como está; para quitar un producto, hazlo desde la plataforma** («Mis productos» → «Retirar del catálogo»).

- **El «Producto ID» manda.** Si ya existe en tu catálogo, la fila **actualiza** ese producto o esa variante; si es nuevo, lo crea.

- **Una variante nueva en un producto que ya tienes**: añade su fila con el mismo «Producto padre» y súbelo. Se suma a las que ya había.
- **Una variante que no viene en el fichero no se borra.** Un fichero corto nunca borra nada.
- **Un producto que ya tienes sin variantes no se convierte en uno con variantes.** Si quieres que tenga tallas o colores, créalo de nuevo con su «Producto padre» y sus filas.
- **Las opciones de un producto con variantes no cambian**: puedes añadirle una talla o un color nuevos, pero no una columna de opción que no tenía.
- **Cambiar precios: «Descargar mi catálogo»**, cambia la columna del precio y vuelve a subirlo.
- **Un producto que retiraste** está en **«Retirados»** (en el menú), con **«Volver a proponer»**, que lo manda otra vez a aprobación. Si dice **«Lo retiró Carrefour. Si quieres volver a venderlo, escríbenos.»**, no se puede volver a proponer: escribe a soporte.

Subir el fichero

1. En **Catálogo** → **Carga masiva**, en la tarjeta **«Subir archivo Excel»**, arrastra el fichero encima o pulsa **«Haz clic para elegir el archivo»**. Excel (.xlsx o .xls), hasta 10 MB; **no admite CSV**.
2. Pulsa **«Ver qué va a pasar»**: verás los productos nuevos, los que se actualizan, los precios que cambian y los errores, **con la línea y la columna** de cada uno. Un producto con variantes sale como **«N variantes»**, con su precio **«desde»** y una línea por variante.
3. Si está todo bien, **«Confirmar la carga»**. Mientras dice **«Importando»**, no cierres la ventana. Al acabar sale el **«Resultado de la importación»**, con **«Ver la cola de productos»** y **«Cargar otro archivo»**.
4. **Si una fila tiene un error, no entra ninguna**: corrige el fichero y vuelve a subirlo.
5. Los productos nuevos quedan **en borrador**: revísalos en **Catálogo** → **Borradores** y pulsa **«Enviar a Infoqus»**. Infoqus los revisa en dos pasos: primero fija el precio de venta y después **confirma la categoría y la subcategoría que pusiste** (o las corrige), que es cuando se publican. **Mientras, tú los ves «pendientes»**, en «Pendientes de aprobación». **Si cambias el coste** de uno que ya tiene precio de venta, Infoqus lo vuelve a revisar desde el principio. Si Infoqus te devuelve uno, lo ves en «Rechazados», con el motivo.
6. **Un producto ya publicado que cambias vuelve a revisión:** si cambias el precio, el producto **sigue a la venta al precio de antes** hasta que Infoqus acepta el nuevo; si cambias la descripción o las fotos, **el cambio se ve ya** e Infoqus revisa la ficha.

Errores frecuentes

Lo que ves	Qué pasa	Qué hacer
Falta la subcategoría	La categoría general tiene subcategorías y la celda está vacía	Elige una del desplegable
«Folletos lo gestiona Infoqus; elige otra categoría»	Has puesto Folletos o una de sus subcategorías	Los folletos los lleva Infoqus: elige otra categoría
Opciones sin «Producto padre»	Has puesto una talla o un color en un producto normal	Pon el «Producto padre» o vacía las opciones
Opción que no es de su categoría	Por ejemplo, Material en un polo	Usa sólo las opciones de la tabla de arriba
Combinación repetida	Dos filas del mismo producto con la misma talla, género y color	Cambia una o borra la repetida
Columnas de opción distintas en un mismo producto	Una fila tiene Color y otra no	Todas las variantes rellenan las mismas
Datos distintos dentro de un grupo	Otro nombre, categoría o IVA que la primera fila	Déjalos vacíos o iguales a la primera
«Producto ID» repetido	Dos filas con la misma referencia	Cada fila, la suya
Precio con punto	«18.70» puede leerse como 1.870 €	Escríbelo con coma: 18,70

Si tienes dudas

Escribe a soporte desde la plataforma o responde a cualquiera de sus correos: lo atiende el equipo de Infoqus.

Infoqus Carrefour