

ZETUS

Corregir

Cuando algo salió mal y hay que arreglarlo sin romper el corte ni perder el rastro.

Operar todos los días

En la caja

6 respuestas

No estás solo. Si en cualquier paso algo no se ve igual o no sale como aquí, llámanos o escríbenos: te acompañamos.

55 7590 7590

Opción 2 · llamada o WhatsApp

EN ESTE MANUAL

1. ¿Cómo anulo un producto de la cuenta?
2. ¿Cómo anulo una cuenta completa?
3. ¿Cómo muevo productos de una cuenta a otra?
4. ¿Cómo reabro una cuenta que ya cobré?
5. ¿Cómo hago una devolución?
6. ¿Cómo reimprimo un ticket o un corte?

¿Cómo anulo un producto de la cuenta?

En la caja · 3 min

Anular **no es borrar**: queda registrado con tu nombre, la hora y el motivo. Es lo que permite revisar después si algo se está anulando de más.

1 Toca el renglón

Mesa 7		
Ana L.		
2×	Arepa de pabellón	\$260.00
3×	Limonada	\$96.00
Total		\$356.00

Se abre con una casilla por pieza.

2 Tilda la pieza que sobra

Mesa 7		
Ana L.		
2×	Arepa de pabellón	\$260.00
☐	Todas (2)	0 de 2
☐	Arepa de pabellón	\$130.00
☐	Arepa de pabellón	\$130.00

CopiarTrasladarDescuentoAnular

Si el renglón trae 2 y sobra 1, tilda 1. No hace falta quitar todo y volver a capturar.

3 Toca «Anular»

Mesa 7		
Ana L.		
2×	Arepa de pabellón	\$260.00
☐	Todas (2)	1 de 2
☐	Arepa de pabellón	\$130.00
☒	Arepa de pabellón	\$130.00

CopiarTrasladarDescuentoAnular

Las acciones se encienden en cuanto hay una pieza tildada.

4 Elige el motivo y confirma

Anular artículo
1 × Arepa de pabellón

Error en pedido

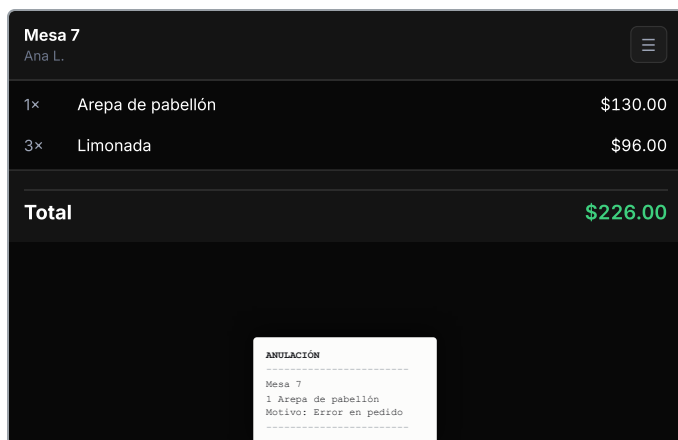
Cliente cambió de opinión

Producto no disponible

CancelarConfirmar

Los motivos los crea el dueño en el panel; el motivo es lo que después explica el reporte de anulaciones. Algunos piden además un detalle escrito.

5 Listo: el total baja y a la cocina le sale el aviso



Si la pieza ya se había mandado, la caja imprime sola un papel de ANULACIÓN en la misma estación donde salió la comanda.

Si ya la estaban preparando, díselo también de palabra: el papel puede tardar unos segundos o quedarse sin leer junto a la plancha.

CÓMO SABER QUE QUEDÓ

El renglón desaparece de la cuenta y el total baja. La anulación queda en el reporte del día.

SI ALGO NO SALE

No me deja anular

Tu rol no tiene ese permiso, o la sucursal pide autorización. Pide a quien pueda que ponga su ID y PIN.

Anulé de más y ya no está el producto

Vuelve a capturarlo y envíalo. La anulación anterior se queda en la bitácora: así debe ser.

¿Cómo anulo una cuenta completa?

En la caja · 3 min

1 Abre la cuenta y elige anularla completa

2 Escribe el motivo

Entre más claro, menos preguntas después.

3 Confirma

La mesa queda libre y la cuenta pasa al historial como anulada.

Si la cuenta **ya se cobró**, esto no aplica: eso es una **devolución** o una **reapertura**, que son otra cosa y dejan otro rastro.

CÓMO SABER QUE QUEDÓ

La mesa se libera y la cuenta aparece como anulada en el historial, con tu nombre y el motivo.

SI ALGO NO SALE

La cuenta ya tenía productos en cocina

Se anula igual, pero hay que avisar a la cocina. Y si ya se preparó, lo correcto es registrarlo como merma, no dejarlo sin rastro.

¿Cómo muevo productos de una cuenta a otra?

En la caja · 3 min

1 Abre la cuenta de origen y elige el traslado

2 Marca qué se va y cuántas piezas

Se puede mover parte de un renglón: 2 de 3 limonadas.

3 Elige la cuenta de destino y confirma

Lo que ya se mandó a cocina se mueve con todo y su historia: no se vuelve a imprimir comanda, porque el platillo ya se está preparando.

CÓMO SABER QUE QUEDÓ

Los totales de las dos cuentas cambian. El renglón aparece en la de destino.

SI ALGO NO SALE

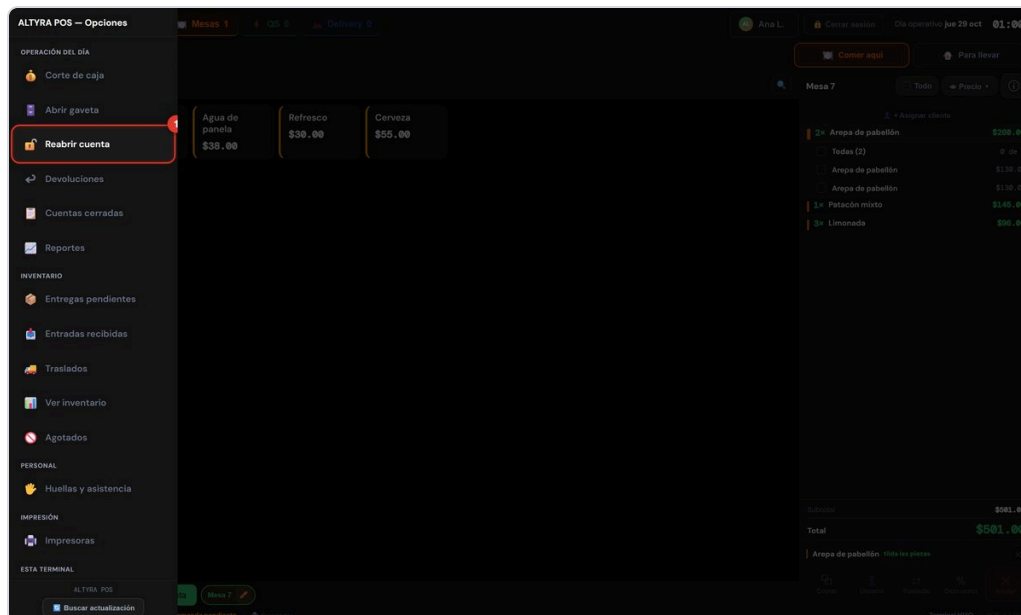
La cuenta de destino no aparece

Tiene que estar abierta. Si la mesa está libre, abre primero su cuenta y vuelve a intentar.

¿Cómo reabro una cuenta que ya cobré?

En la caja · 3 min

1 Opciones ≡ › «Reabrir cuenta»



2 Busca la cuenta por su folio y réabrela

3 Corrige lo que haga falta

4 Vuelve a cobrar

Sale un ticket nuevo, con folio nuevo, que dice de cuál viene.

EL TICKET DE UNA CUENTA REABIERTA

LA CASA DE LAS AREPAS Sucursal Centro	
Folio:	A-10495
REABIERTA - FOLIO ANTERIOR A-10482	
Cuenta:	Mesa 7
Fecha:	29/10/2026 15:40
<hr/>	
2 Arepa de pabellón	\$260.00
1 Patacón mixto	\$145.00
<hr/>	
TOTAL	\$405.00
<hr/>	
Cajero:	Ana L.

El renglón de «REABIERTA» es lo que permite seguir el hilo entre los dos folios.

CÓMO SABER QUE QUEDÓ

El ticket nuevo dice de qué folio viene. En el reporte quedan las dos cuentas ligadas.

SI ALGO NO SALE

No aparece la opción

Reabrir casi siempre está limitado a gerente. Pide que te autoricen.

La cuenta es de un corte ya cerrado

Ahí ya no se reabre: la venta quedó en un turno cerrado. Lo que procede es una devolución y una venta nueva.

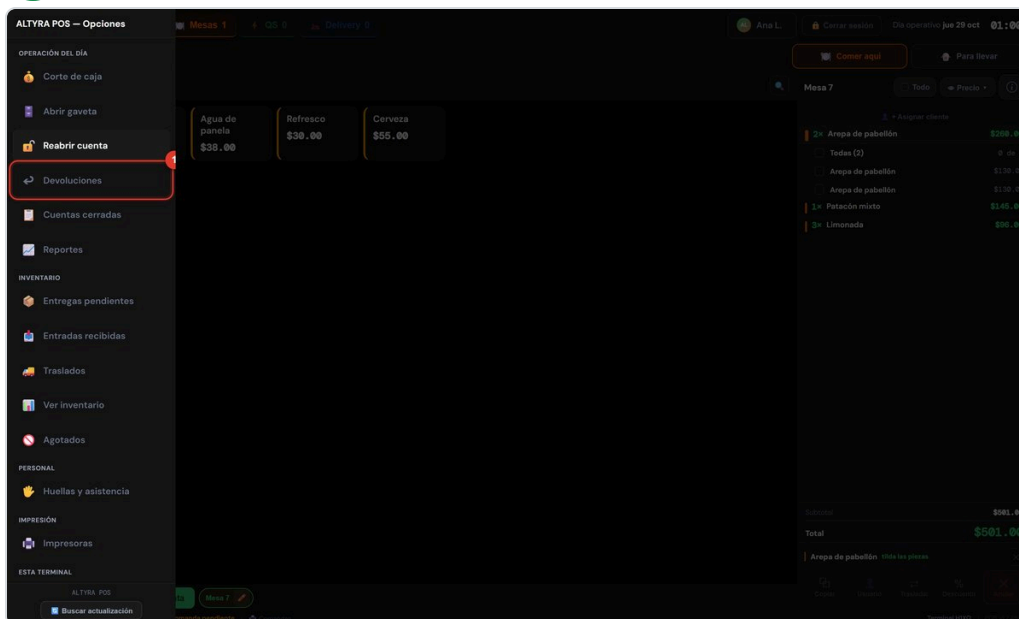
¿Cómo hago una devolución?

En la caja · 3 min

ANTES DE EMPEZAR, TEN A LA MANO

- ☐ Tener a la mano el folio del ticket que se va a devolver.

1 Opciones ≡ › «Devoluciones»



2 Busca la venta por su folio

3 Elige qué se devuelve

Puede ser todo o solo algunos renglones.

4 Confirma y entrega el dinero

La devolución afecta el corte del turno en el que se hace, no el de la venta original.

CÓMO SABER QUE QUEDÓ

Sale el comprobante de la devolución y el movimiento aparece en el corte. El inventario regresa lo devuelto.

SI ALGO NO SALE

No encuentro la venta

Si fue de otro día, búscala por fecha en `Cuentas cerradas`. Las de días anteriores pueden requerir permiso de gerente.

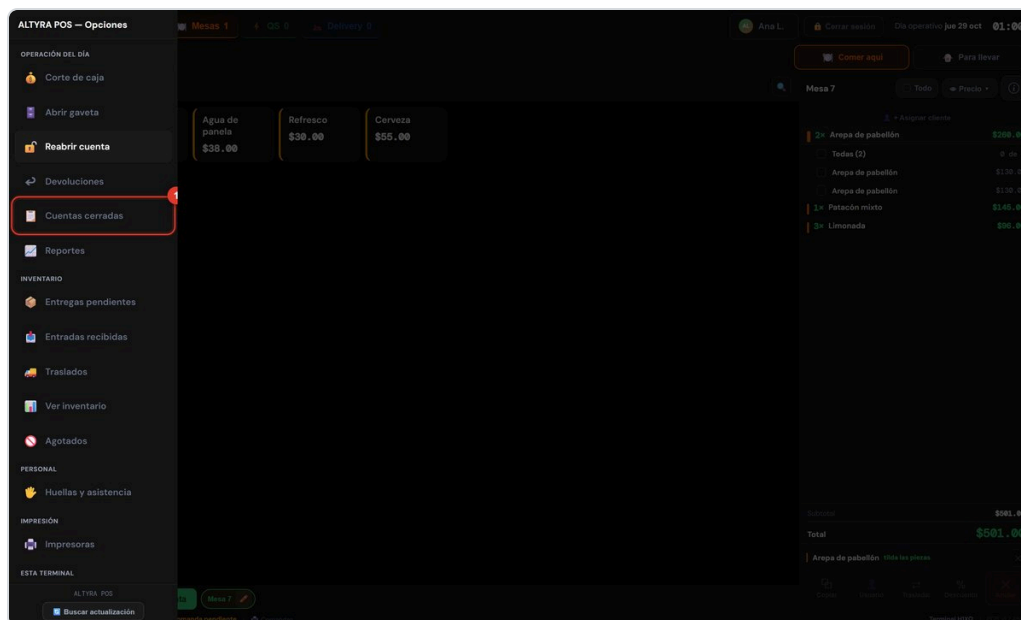
¿Cómo reimprimo un ticket o un corte?

En la caja · 2 min

1

Para una venta: Opciones ≡ › «Cuentas cerradas»

Busca la cuenta y reimprime. Las de días anteriores se filtran por fecha.



2

Para un corte: Opciones ≡ › «Corte de caja» › «Cortes cerrados»

LA COPIA VA MARCADA

LA CASA DE LAS AREPAS
Sucursal Centro
REIMPRESION

Folio: A-10482
Fecha: 29/10/2026 15:11

2	Arepa de pabellón	\$260.00
1	Patacón mixto	\$145.00
3	Limonada	\$96.00

TOTAL **\$521.00**

Impresión no. 2

La copia dice que es copia y lleva su número de impresión: no se puede pasar por original.

CÓMO SABER QUE QUEDÓ

El papel sale con la marca de reimpresión y el número de impresión aumenta.

SI ALGO NO SALE

No sale nada

Revisa que la impresora de tickets de ESTA caja esté en línea: Opciones ≡ > Impresoras.