

FARMAVITAE

Manual del panel de vendedor

Guía completa, paso a paso, para vender en Farmavitaec Market —
actualizada a octubre de 2026.

Índice

·	¡Bienvenido a Farmavitaec Market!	4
1	Registro y aprobación de tu perfil	4
2	Agregar productos	5
3	Mis productos	7
4	Promociones	8
5	Cupones	9
6	Distribución (venta al por mayor)	10
7	Newsletter	11
8	Pedidos	11
9	Recolecciones	13
10	Inventario	13
11	Mi perfil	14
12	Reportes de mis ventas	15
13	Centro de Notificaciones	16
14	Instalar la app y activar Push	17
15	Chat con Farmavitaec	17
16	Mi equipo, varias tiendas y “Cambiar de tienda”	18

17	Lo que revisa Farmavitaec (y no puedes cambiar solo)	18
•	Preguntas frecuentes	19

¡Bienvenido a Farmavitaec Market!

Este manual te acompaña paso a paso por cada sección de tu panel — no hace falta que lo leas de principio a fin, puedes ir directo a lo que necesites en este momento.

TIP · Cómo está organizado — cada sección de tu panel tiene su propio capítulo aquí, en el mismo orden en que aparecen en el menú. Dentro de cada uno: para qué sirve, cómo se usa paso a paso, y consejos que te van a ahorrar tiempo.

El candado del dispositivo (PIN)

Además de tu contraseña, tu panel te pide un PIN de 4 a 6 números para poder ver el contenido — es obligatorio configurarlo la primera vez que entras. Este PIN protege tu panel aunque alguien tenga tu celular desbloqueado; es independiente de tu contraseña y se pide cada vez que se abre la app.

TIP · ¿Olvidaste tu PIN? — Toca **“Olvidé mi PIN”** en la pantalla de bloqueo: se cierra tu sesión, vuelves a entrar con tu contraseña, y de inmediato se te pide crear un PIN nuevo.

NUEVO (2026-09) · 🔍 Buscar ayuda — botón en la barra superior de tu panel. Escribe tu duda con tus propias palabras ("cómo subo un producto nuevo", "qué es el descuento compartido") y te muestra los temas más relevantes, ordenados — no hace falta acertar las palabras exactas del manual. Sin escribir nada, te muestra todos los temas disponibles como índice.

1

Registro y aprobación de tu perfil

Antes de poder subir productos, necesitas completar tu perfil de vendedor con los datos de tu negocio — Farmavitaec los revisa antes de aprobarte.

Qué necesitas tener a mano

- Nombre del negocio y nombre comercial (el que van a ver los clientes).
- RUC o cédula.
- Datos del representante legal.
- Provincia, ciudad y dirección.
- Un logo (opcional, pero recomendado — se ve mucho más profesional).

Qué pasa después de enviarlo



Estado	Qué significa
Aprobado	Ya puedes empezar a subir productos.
Cambios solicitados	Te van a decir exactamente qué campo corregir — vas a ver esos campos resaltados en tu formulario.
Rechazado	No se aprobó por ahora. Puedes corregir tus datos y volver a enviarlo.

TIP · Campos obligatorios — en todos los formularios del panel, los campos marcados con un asterisco rojo (*) son obligatorios: sin completarlos no puedes guardar.

Aceptación de términos al registrarte

Al crear tu cuenta marcas una casilla donde aceptas los **Términos y Condiciones**, la **Política de Privacidad** y las políticas de uso y propiedad intelectual de Farmavitaec. Sin marcarla no se crea la cuenta. Al enviar tu perfil verás además la sección “**Aceptación de términos y responsabilidades**” con las cláusulas completas para vendedores y marcas, y otra casilla:

- **Datos verdaderos** de tu empresa y que tienes facultad para representarla.
- **Farmavitaec es intermediario** y revisa tu perfil, tiendas y productos; puede pedir correcciones, rechazar o suspender.
- **Tus productos y marcas** son tuyos o tienes autorización, son legales y cumplen la normativa (registro sanitario, etiquetado), sin prometer curas.
- **Pedidos:** precios y existencias reales; la comunicación con el comprador la gestiona Farmavitaec y no se usan sus datos para otros fines.
- **Licencia:** autorizas a Farmavitaec a usar tus fotos y descripciones para operar y promocionar el Marketplace (incluida publicidad).
- **Confidencialidad:** la información no pública de tu panel es reservada; no se puede copiar el Marketplace, hacer ingeniería inversa ni extraer catálogos.
- **Responsabilidad:** respondes por tus productos y por la información que publicas.

Tu aceptación queda registrada con **fecha y hora**.

SI YA ERAS VENDEDOR — al entrar a tu panel puede aparecer la ventana “**Actualizamos nuestras cláusulas para vendedores**”. Lee las cláusulas, marca la casilla y pulsa **Aceptar y continuar**. Es obligatorio para seguir usando el panel, y solo se pide una vez (o cuando las cláusulas cambien).

2

Agregar productos

EN RESUMEN — Nombre, precio, categoría, foto frontal, y registro sanitario si aplica. Al subirlo confirmas que la información es real y el producto es 100% original.

Aquí subes cada producto que quieres vender. Ningún producto se muestra a los clientes hasta que Farmavitaec lo apruebe.

Datos básicos

- **Nombre y descripción:** sé claro y específico — ayuda a que el cliente encuentre tu producto al buscar. Los campos que más pesan en el buscador aparecen marcados en el formulario con la etiqueta “**ayuda al buscador**”.
- **Precio al público:** el precio final, antes de cualquier promoción.
- **Categoría:** elige la que mejor describa tu producto — así aparece en los filtros correctos del Marketplace.
- **¿Grava IVA?:** marca según corresponda a tu producto.

Fotos

Sube al menos la foto frontal — entre mejor la calidad, más confianza le da al cliente. Puedes agregar una foto posterior y una adicional si quieres mostrar más detalle. Todas las fotos se optimizan y comprimen automáticamente al subirlas, y puedes recortarlas para ajustar el encuadre antes de guardarlas.

TIP · Resolución recomendada — sube fotos de al menos 1200×1200 px (hasta 2000×2000 px si la etiqueta tiene texto pequeño, como la tabla nutricional). El sistema las comprime para que no pesen mucho, pero **ya no agranda** una foto que subas pequeña — si la foto original es chica o de baja calidad, el texto puede salir borroso sin importar cuánto ajustes el recorte.

Registro sanitario

Si tu producto necesita registro sanitario, súbelo junto con su fecha de vencimiento. Si no aplica para tu tipo de producto, marca la casilla correspondiente.

Declaración de veracidad

IMPORTANTE — Al subir un producto, estás confirmando que toda la información es real y que el producto es 100% original. Farmavitaec puede rechazar o dar de baja productos que no cumplan esto, incluso después de aprobados.

EJEMPLO · subiendo “Magnesio Quelado 400 mg”

Nombre claro, descripción con beneficios y modo de uso, precio al público \$14.50, categoría “Suplementos”, foto frontal nítida, registro sanitario vigente adjunto. Al guardar, queda “Pendiente” — Farmavitaec lo revisa y, si todo está correcto, lo aprueba en poco tiempo.

Distribución (venta al por mayor)

Si quieres que tu producto también esté disponible para compra al por mayor (varias unidades a precio especial), marca la opción correspondiente al subirlo. Farmavitaec configura los precios por escala de cantidad una vez que aprueba el producto.

Carga masiva con un archivo CSV

Si tienes muchos productos, en **Agregar producto** hay un bloque de **carga masiva**: en vez de llenar el formulario uno por uno, subes todos de una vez.

1. Pulsa “ **Descargar plantilla CSV**” y ábrela en Excel o Google Sheets. La plantilla trae una fila de ejemplo y notas en cada columna.
 2. Elige **a qué tienda o marca van** los productos del archivo. Todos van a la misma; si necesitas repartirlos, sube un CSV por tienda.
 3. Llena una fila por producto y guarda el archivo en formato **CSV**.
 4. Súbelo en “Archivo CSV completado”. Si alguna fila tiene un problema, el panel te dice *cuál fila y qué campo* para que lo corrijas sin repetir todo.
- **Descripciones largas** — los campos con saltos de línea o comillas (por ejemplo la descripción o el modo de uso en varias líneas) ya se leen bien.
 - **Fotos** — la foto frontal es obligatoria y se indica con un *enlace* (el CSV no puede llevar archivos). Si usas **Google Drive**, comparte la imagen como “*Cualquier persona con el enlace*” y pega el enlace tal cual: el sistema lo convierte solo en una imagen directa. Lo mismo para Dropbox u otro alojamiento público.

IMPORTANTE — los productos cargados por CSV quedan en “**Pendiente**”, igual que los que subes uno por uno: Farmavitaec los revisa antes de publicarlos.

Declaración de veracidad y responsabilidad

Al final del formulario de cada producto (y de la carga por CSV) verás la **declaración completa** en una caja que puedes leer, y una casilla para aceptarla. Al marcarla declaras que:

1. la información y las fotos son reales, verídicas y actuales;
2. eres titular de las marcas, fotos y textos, o tienes autorización;
3. el producto es legal y cumple la normativa (incluido el registro sanitario cuando aplica);
4. autorizas a Farmavitaec a mostrarlo y promocionarlo, incluida publicidad;
5. entregarás los documentos de respaldo si Farmavitaec los pide, y aceptas que pueda rechazar o retirar el producto;
6. eres responsable ante compradores y autoridades, y liberas a Farmavitaec de la responsabilidad por esa información, en lo que la ley permita (sin limitar los derechos del consumidor);
7. aceptas esta declaración y los Términos y Condiciones; queda registrada con fecha y hora.

TIP — Farmavitaec puede descargar una **constancia en PDF** de lo que aceptaste, con el texto completo y la fecha.

3

Mis productos

Aquí ves todos tus productos y su estado actual.



Estado	Qué significa
Pendiente	Farmavitaec todavía no lo revisó.
Aprobado	Ya se muestra en el Marketplace.
Cambios solicitados	Corrige lo que te indiquen y vuelve a enviarlo.
Rechazado	No se aprobó — puedes corregirlo y reenviarlo.
Dado de baja	Estuvo aprobado antes, pero ya no se muestra. No se perdió — puedes reactivarlo.

Editar un producto

Puedes editar cualquiera de tus productos en cualquier momento. Ten en cuenta que, si ya estaba aprobado, la edición lo vuelve a mandar a revisión — no se muestra a los clientes mientras tanto.

4

Promociones

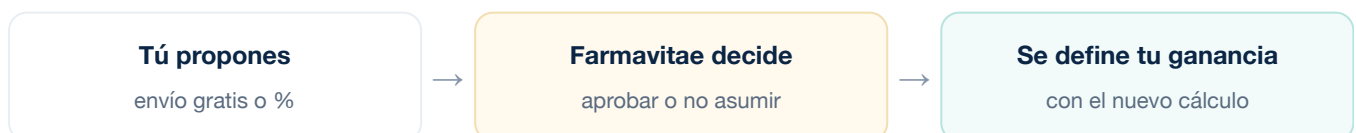
EN RESUMEN — El envío gratis y el descuento compartido siempre necesitan que Farmavitaec los apruebe aparte — ese costo lo asume Farmavitaec, no tú.

Crea descuentos y ofertas para tus productos — Farmavitaec las revisa antes de que se muestren a los clientes.

Tipos de promoción que puedes crear

- **Porcentaje de descuento o precio especial fijo.**
- **Unidad gratis (2x1, 3x1...):** a partir de cierta cantidad, se regala una unidad — puede ser del mismo producto o de otro tuyo.
- **Descuento en producto adicional:** un % de descuento en otro producto tuyo, cuando el cliente compra el principal.
- **Envío gratis:** puedes proponerlo desde cierta cantidad de unidades — pero Farmavitaec tiene que aprobarlo aparte, porque el costo del envío lo asume Farmavitaec, no tú.
- **Descuento compartido:** puedes proponer que Farmavitaec asuma una parte del descuento contigo (por ejemplo, tú un 15% y Farmavitaec otro 5%, para ofrecer 20% total sin que te cueste todo a ti) — se puede aplicar al descuento principal, o al de un producto adicional.

Envío gratis y descuento compartido: cómo se aprueban



Ambos benefician al cliente igual, pero Farmavitaec tiene que decidir si asume su parte antes de que la promoción se apruebe del todo — vas a ver el estado de cada uno reflejado en tu propia tarjeta de la promoción.

Si te piden asumir el envío gratis o el descuento compartido

Si Farmavitaec ya había aprobado tu promoción, y luego decide que no puede asumir esa parte, vas a ver un aviso **“Acción requerida”** en tu promoción, con 2 opciones: **“Sí, lo asumo yo”** (la promoción sigue activa, pero ese costo queda de tu parte) o **“No, cancelar”** (la promoción se cancela).

TIP · Cómo se ve tu ganancia en cada promoción — dentro de cada promoción puedes ver una comparación clara: cuánto pagará el cliente, y cuánto te corresponde a ti — antes y después de aplicar el descuento.

Reactivar una promoción finalizada

Puedes pedirle a Farmavitaec reactivar una promoción que ya terminó, ampliando su fecha — o, en algunos casos, reactivarla tú mismo directamente con la fecha nueva, sin tener que esperar aprobación otra vez, ya que solo se amplía la fecha, no se cambian los términos ya aprobados.

Cambiar una promoción que ya fue aprobada

Si editas las **condiciones** de una promoción aprobada (el descuento, el producto, el 2x1, el envío gratis...), vuelve a **“Pendiente”** y Farmavitaec la revisa otra vez antes de que se aplique de nuevo. Es a propósito: una promoción aprobada no se puede cambiar “en silencio”.

- Solo puedes crear promociones sobre **tus propios productos**.
- **Reactivar** una promoción vencida con una nueva fecha de fin *no* necesita revisión: las condiciones no cambian.

5

Cupones

Crea códigos de descuento para tus productos o tu tienda. Igual que las promociones, Farmavitaec los revisa antes de activarlos.

Alcance	Dónde aplica
Producto específico	Solo se activa si el cliente compra ese producto puntual.
Tienda específica	Aplica a cualquier producto tuyo dentro del carrito.

Los cupones aprobados aparecen en la vitrina **“Cupones disponibles”** del Marketplace, donde el cliente los puede aplicar directo a su carrito con un toque.

EJEMPLO · cupón “VERANO15”

Creas un cupón de 15% de descuento, alcance “Tienda específica” (solo tus productos), válido todo el mes. Lo envías a aprobación — una vez aprobado, cualquier cliente que lo escriba en su carrito recibe el 15% de descuento automáticamente en cualquier producto tuyo.

NUEVO (2026-09) · Visible en la página y contador de usos — cada cupón aprobado tiene una casilla “Visible en la página”. Si la apagas, el cupón sigue funcionando si el cliente escribe el código a mano (por ejemplo, uno que compartes en un video o con influencers) — solo deja de aparecer listado en la vitrina pública. Además, debajo del código vas a ver “Usado en N pedidos (M clientes distintos)” — un contador en vivo que solo cuenta pedidos que de verdad se pagaron, no los cancelados.

Tus cupones empiezan “Pendientes”

Todo cupón que creas queda **pendiente de aprobación**, y el envío gratis se revisa aparte. Mientras tanto no lo puede usar ningún cliente. La opción “*Lo asume Farmavita*” y los cupones *solo para punto de venta* o con *tiendas excluidas* los define únicamente Farmavita.

6**Distribución (venta al por mayor)**

Si marcaste algún producto como disponible para distribución al subirlo, acá ves los precios que Farmavita configuró por cada escala de cantidad — precios especiales por volumen, distintos al precio normal al público.

Escala (ejemplo)	Qué significa
3 unidades	Precio especial al comprar 3 o más, hasta el siguiente umbral.
6 unidades	Precio aún mejor desde 6 unidades.
9 unidades	El mejor precio por volumen, desde 9 unidades.

TIP — Estos precios los configura Farmavita después de aprobar tu producto — si crees que una escala necesita ajuste, puedes escribirle al equipo de soporte.

EJEMPLO · “Proteína Vegana 900 g” en distribución

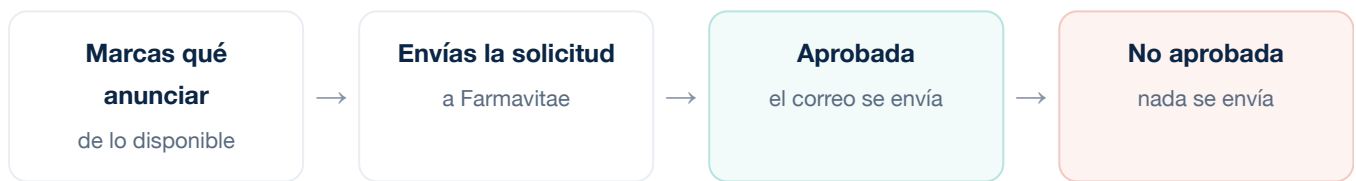
Tu precio normal es \$32.00. Farmavitaec configura: 3 unidades → \$29.00 c/u, 6 unidades → \$26.50 c/u. Un distribuidor que compra 6 frascos paga \$159.00 en total — a ti te corresponde el pago según tu precio de vendedor acordado, igual que en una venta normal.

7

Newsletter

Puedes pedirle a Farmavitaec que anuncie algo tuyo (tu tienda, un producto, una promoción o un cupón) a la lista de suscriptores del newsletter. Farmavitaec envía las campañas **por lotes en varios días** (para no saturar el correo), así que tu anuncio puede tardar un poco en llegar a todos.

Cómo funciona



- **1.** Marca qué quieres anunciar de la lista de lo que todavía no se ha anunciado antes.
- **2.** Toca “Enviar solicitud a Farmavitaec”.
- **3.** Espera la respuesta — la vas a ver reflejada en “Mis solicitudes enviadas”, con su estado.

IMPORTANTE · Nada se envía todavía — tu solicitud primero pasa por revisión de Farmavitaec; el correo real solo sale si la aprueban. Si no se aprueba, no se envía absolutamente nada, y vas a poder ver el motivo si Farmavitaec lo escribió.

8

Pedidos

Aquí ves los pedidos que incluyen tus productos, y su estado actual.



Solicitud de despacho

Cuando Farmavitaec te pide despachar un pedido, vas a recibir un correo con los productos a preparar y la dirección donde llevarlos — y esa misma información también aparece directamente en la tarjeta del pedido, dentro de tu panel: dirección, teléfono y correo de contacto.

TIP · PDF del pedido — el botón “**Descargar PDF de este pedido**” genera exactamente el mismo documento que recibiste en el correo — con los productos a preparar y la dirección de entrega, para que lo puedas imprimir o llevar en tu celular.

EJEMPLO · pedido FV-8K2P1

Un cliente compró 2 unidades de “Colágeno Hidrolizado”. El pedido pasa a “Solicitud de despacho” — recibes el correo con la dirección de Farmavitaec, preparas las 2 unidades, y las entregas ahí. Una vez que Farmavitaec confirma que las recibió, el pedido pasa a “En ruta” y luego a “Entregado” cuando el cliente lo recibe.

Otros estados que vas a ver

Estado	Qué significa
En ruta	Ya entregaste el pedido a Farmavitaec y está en camino al cliente.
Entregado	El cliente ya lo recibió.
Cancelado	El pedido se canceló.
 Devolución	Un pedido contra entrega que no se pudo entregar al cliente. El producto no se cobra ni se te paga por él — no cuenta en tus Reportes.
 Asumido por Farmavitaec	Igual que arriba (no se pudo entregar), pero Farmavitaec decide pagarte de todas formas — verás una nota aclarando que no llegó al cliente final.

Si hay algún problema con un pedido

Puedes dejar un comentario en cualquier pedido para avisarle a Farmavitaec de algún inconveniente (por ejemplo, que un producto se agotó).

Qué puedes hacer con un pedido (2026-10)

- Puedes **dejar comentarios** en tus pedidos (los ve Farmavitaec). **Cancelar** un pedido, cambiar su estado de pago, el despacho o los precios lo hace solo Farmavitaec: si algo no está bien, avísale por el chat.
- **Ventas de puntos de venta.** Si un stand o un punto de Farmavitaec vende un producto tuyo, aparece en tus pedidos y cuenta en tus reportes igual que una venta online.

- **Bajo pedido.** Si se vendió en un punto un producto que no está en su stock físico, no verás la línea hasta que Farmavitaec la apruebe: entonces recibes **un solo correo** con todos tus productos de esa tanda para que los prepares.
- Las líneas que Farmavitaec despacha desde su **bodega** no aparecen en tus pedidos por despachar.

9

Recolecciones

Si prefieres que Farmavitaec recoja el pedido directamente en tu ubicación (en vez de despacharlo tú mismo), puedes solicitar una recolección desde acá.



- Solicitas la recolección — Farmavitaec la revisa y te confirma un costo estimado según tu zona.
- Ves el estado avanzar: en proceso, recolectado, y recibido en la bodega de Farmavitaec.
- Necesitas tener una **dirección de recolección aprobada** por Farmavitaec antes de poder solicitar una — configúrala en **Mi perfil**.

10

Inventario

Administra el stock de todos tus productos desde un solo lugar, con indicadores de cuáles están bajos o agotados.

- **Ok** — stock suficiente.
- **Bajo** — se acerca al mínimo que configuraste.
- **Agotado** — sin unidades disponibles; el producto no se puede comprar hasta que actualices.

TIP — Si Farmavitaec te solicita reponer stock para su propia bodega, vas a recibir un correo con el pedido específico.

11

Mi perfil

Aquí puedes actualizar los datos de tu negocio en cualquier momento — igual que con los productos, si tu perfil ya estaba aprobado, editarlo lo vuelve a mandar a revisión.

- Dirección de recolección (necesaria si quieres usar el módulo de Recolecciones).
- Tu PIN de acceso al dispositivo.
- Datos de contacto y de la tienda que ven los clientes en el Marketplace.

TIP — Cambiar tu dirección de recolección requiere que Farmavitaec la vuelva a aprobar antes de que puedas solicitar una recolección nueva con esos datos.

Correo de avisos por tienda

El correo para notificaciones de **Mi perfil** es el que recibe los avisos de tu tienda principal. Si tienes tiendas adicionales (multimarca), cada una puede tener su **propio correo de avisos** — y puedes activar o desactivar sus correos — desde **“Mis tiendas”**, en el desplegable “✉ Correo de avisos de esta tienda” de cada tarjeta. Si lo dejas vacío, esa tienda usa el correo de notificaciones de tu perfil.

Qué cambia: solo los correos de coordinación de despacho de esa tienda (solicitud de despacho, cancelación, entrega confirmada, guía de recolección).

IMPORTANTE · Qué NO cambia — Las notificaciones dentro del panel (la campanita) y las push te siguen llegando igual, Farmavitaec recibe siempre el aviso del pedido, y el cliente su confirmación. El pedido y su flujo no se afectan.

Los otros correos de tu perfil

Correo	Qué hace
Correo (arriba, gris)	Tu correo de acceso. No se edita aquí — escríbele a Farmavitaec si necesitas cambiarlo.
Correo para notificaciones (Configuración)	El que recibe TODOS tus avisos: despacho, pagos, stock, cambios en productos. Vacío = tu correo de acceso.
Correo de la persona de contacto	Solo referencia para que Farmavitaec sepa a quién llamar. No recibe avisos.
Correo del titular de la cuenta (Datos de pago)	Dato de respaldo de tu cuenta bancaria. No recibe avisos.
Correo de quien entrega (Dirección de recolección)	Para coordinar el retiro con esa persona. No recibe avisos.

12

Reportes de mis ventas

Aquí ves el resumen de tus ventas por mes: cuánto vendiste, y cuánto te corresponde cobrar. También puedes descargar el reporte completo en PDF.

CAMBIO 2026-09 · Solo cuenta lo ya "Pagado" — si vendiste algo contra entrega, esa venta no aparece en tu reporte mientras siga en Anticipo sin liquidar (podría terminar en devolución) — recién cuenta cuando Farmavitaec lo marca como "Pagado" definitivo, y entra al mes en que eso pasó, no al mes en que se creó el pedido. Si el pedido termina en "🔄 Devolución", nunca cuenta.

El detalle está agrupado por pedido, en tarjetas plegables (arrancan cerradas) — así sabes exactamente a qué pedido corresponde cada línea, no solo el producto.

TIP · Marcadores en cada línea — asterisco (*): tuvo un descuento compartido con Farmavitaec, tu pago solo bajó por la parte que aceptaste asumir tú, nunca por la de Farmavitaec. Cruz (†): incluye tu parte proporcional del costo de recolección que aceptaste para ese pedido. Doble cruz (‡) o ⚠️: ese producto todavía no tiene un precio de costo configurado — escríbele a Farmavitaec, no significa que se te vaya a pagar \$0.

EJEMPLO · reporte de agosto

Vendiste 40 unidades entre varios productos, por un total de \$980 (precio al cliente). Después de descuentos normales que tú asumiste, te corresponde cobrar \$875. Ese es el monto que Farmavitaec te transfiere — el mismo que debes facturar.

TIP · Con qué IVA se calculó "A cobrar (sin IVA)" — al lado de ese total vas a ver una etiqueta **"IVA: 15%"** (en pantalla y en el PDF). Cada una de tus ventas guarda la tasa de IVA con la que se cobró en su momento — si Farmavitaec cambia el IVA más adelante, tu reporte de un mes ya cerrado sigue mostrando lo que correspondía cobrar entonces, no se recalcula con la tasa nueva. Además, cada línea de venta individual (en la lista y en el PDF) muestra su propio %, así ves exactamente cuál venta usó cuál tasa si hubo un cambio a mitad del período.

Cortes de pago

Debajo del reporte del mes verás tus **cortes de pago** — cada vez que Farmavitaec te solicita factura y te transfiere, queda un registro con el comprobante y el monto. Puede haber más de uno en el mismo mes (por ejemplo, un pago anticipado a mitad de mes y otro al cierre) — cada uno se factura y se paga por separado, nunca se te vuelve a facturar lo que ya se pagó. Si el mes ya está "cerrado", el monto final queda fijo y no cambia aunque se corrijan datos después.

Qué NO verás en tus reportes (2026-10)

El **envío gratis** que se ofrece a los clientes lo asume Farmavitaec por completo, así que ya no aparece como un costo tuyo en tus reportes. Tus montos se calculan con el precio y el IVA *que regían al momento de cada venta*: si el IVA o un precio cambian después, las ventas de meses anteriores no se recalculan.

13

Centro de Notificaciones

La campanita en la barra superior de tu panel — un historial permanente de avisos importantes, independiente de si recibiste el aviso push o no.

Tipo de aviso	Cuándo aparece
Solicitud de despacho	Farmavitaec te pide preparar y entregar un pedido.
Respuesta a solicitud de newsletter	Farmavitaec aprobó o no tu solicitud de anuncio.
Otros avisos	Se van agregando conforme el sitio crece.

- El número rojo muestra cuántas notificaciones no leídas tienes.
- Al tocar una notificación, se marca como leída y te lleva directo a la sección relacionada.
- “Marcar todas como leídas” limpia el contador de una vez.

14

Instalar la app y activar Push

Tu panel de vendedor se puede instalar como una aplicación aparte en el celular o computadora, con su propio ícono — sin tener que abrir el navegador cada vez.

- Toca el botón **“Instalar aplicación”** en la barra superior.
- Confirma en el diálogo que muestra el navegador.

IMPORTANTE — Si el botón no hace nada al tocarlo, es porque el navegador todavía no considera el sitio “instalable” en ese momento. También puedes instalarla manualmente desde el menú del navegador (“Agregar a pantalla de inicio” / “Instalar aplicación”).

Además del Centro de Notificaciones, puedes activar **avisos push reales** — que llegan aunque tengas la app cerrada. Toca “Activar notificaciones” en la barra superior y acepta el permiso que pida el navegador.

15

Chat con Farmavitaec

En **Chat con Farmavitaec** tienes un hilo directo con el equipo. Escribes tu mensaje y *cualquier persona del equipo* de Farmavitaec puede responderte. Cuando te escriben, te avisa la **campanita** (🔔) y un número rojo junto a la pestaña Chat. La conversación se actualiza sola mientras la tienes abierta.

TIP — usa el chat para consultas sobre un producto o un pedido concreto, y dilo en el primer mensaje (por ejemplo el código del pedido): así te responden más rápido. Los mensajes no llegan por correo, solo por la campanita.

16

Mi equipo, varias tiendas y “Cambiar de tienda”

Mi equipo

En **Configuración** → **Mi equipo** puedes dar acceso a **hasta 2 personas más**, cada una con su propio correo y contraseña. Trabajan en el mismo panel que tú. Escribes el correo y una contraseña temporal, pulsas “**Dar acceso**” y compartes esos datos con la persona. El correo principal de la cuenta solo se cambia desde Farmavitaec.

SI EL CORREO YA EXISTE — si esa persona ya tiene su *propia tienda* en Farmavitaec con ese correo, el panel te lo avisa y te ofrece **vincular su cuenta existente** en lugar de crear otra. Esa persona entrará con la misma contraseña de siempre y podrá elegir entre su tienda y la tuya.

Una persona con dos tiendas: “Cambiar de tienda”

Si con tu correo tienes acceso a **dos paneles** (tu tienda y la de otro vendedor al que ayudas), al iniciar sesión se te pide elegir uno. Después, el botón “ **Cambiar de tienda**” de la barra superior te deja pasar de una a otra sin cerrar sesión.

Varias marcas: tiendas separadas

Si manejas más de una marca, en **Mi perfil** puedes pedir la **activación multimarca**. Cuando Farmavitaec la aprueba, en **Mis tiendas** creas una tienda por marca, cada una con su logo, portada y su propia aprobación. Al subir un producto lo asocias a la tienda que quieras.

17

Lo que revisa Farmavitaec (y no puedes cambiar solo)

Para proteger a los clientes y a todos los vendedores, ciertas cosas **siempre pasan por la aprobación de Farmavitaec**. No es una falla del panel: ninguna se puede saltar, ni siquiera desde fuera de él.

Qué haces	Qué pasa
Crear o editar tu perfil, una tienda o un producto	Queda “Pendiente” hasta que Farmavitaec lo revisa. Reactivar un producto que diste de baja lo vuelve a poner en revisión.
Enviar tus datos de pago (banco y cuenta) o una dirección de recolección	Se guardan como “pendientes”. Hasta que Farmavitaec los apruebe, no se usan para pagarte ni para recoger . Cambiar datos ya aprobados siempre empieza un trámite nuevo.
Crear un cupón o una promoción	Queda pendiente; el envío gratis y los descuentos compartidos con Farmavitaec se revisan por separado.
Cambiar las condiciones de una promoción aprobada	Vuelve a “Pendiente”.
Marcar un producto como destacado, 2x1 o con envío gratis “de la casa”	Eso solo lo puede hacer el vendedor oficial (Farmavitaec).
Modificar un pedido	Solo puedes dejar comentarios. El estado de pago, el despacho, los precios y la cancelación los maneja Farmavitaec.

TIP — si algo que cambiaste “vuelve a como estaba”, casi seguro es una de estas reglas. Revisa si ese cambio necesita aprobación y escribe por el chat.

Lo que aceptaste y por qué importa

Las cláusulas de vendedores (confidencialidad, propiedad intelectual, responsabilidad, suspensión) están en los [Términos y Condiciones](#) y en la [Política de Propiedad Intelectual](#). Si un tercero copia tus fotos o contenido, o si crees que otra tienda usa algo tuyo sin permiso, puedes denunciarlo desde esa página de Propiedad Intelectual.

Preguntas frecuentes

¿Por qué mi producto sigue en “Pendiente”?

Farmavitaec todavía no lo ha revisado. Si pasó mucho tiempo, puedes contactar al equipo de soporte.

¿Por qué no puedo activar el envío gratis en mi promoción?

El envío gratis necesita que Farmavitaec lo apruebe aparte, porque ese costo lo asume Farmavitaec. Revisa si tienes un aviso “Acción requerida” pendiente de resolver.

Edité un producto que ya estaba aprobado, ¿por qué ya no se ve en el Marketplace?

Cualquier edición vuelve a mandar el producto a revisión — es normal, y vuelve a mostrarse apenas se apruebe de nuevo.

¿Dónde encuentro la dirección para despachar un pedido?

Directamente en la tarjeta del pedido, dentro de Pedidos — o en el PDF descargable, que trae la misma información.

Olvidé mi PIN de acceso, ¿qué hago?

Toca “Olvidé mi PIN” en la pantalla de bloqueo — se cierra tu sesión, vuelves a entrar con tu contraseña, y de inmediato se te pide crear un PIN nuevo.

Subí un CSV y me marca error en una fila.

El mensaje indica la fila y el campo. Lo más común: falta la foto frontal, el enlace de Google Drive no está compartido como “Cualquier persona con el enlace”, o la categoría no coincide con la lista. Corrige esa fila y vuelve a subir.

Cambié el descuento de mi promoción y volvió a “Pendiente”.

Es normal: toda promoción aprobada vuelve a revisión si cambian sus condiciones. Farmavitaec la aprueba de nuevo y se reactiva sola.

¿Por qué no puedo cancelar un pedido?

Los pedidos los cancela solo Farmavitaec, para cuidar el stock y los pagos. Cuéntale el motivo por el chat y él se encarga.

Mis datos de pago están “pendientes”, ¿me pagan igual?

Los pagos se hacen con los datos *aprobados*. Mientras los nuevos estén pendientes, se usa la cuenta anterior ya aprobada; si aún no tenías ninguna aprobada, no se puede pagar hasta que se apruebe.

¿Tienes dudas que no están en este manual? Escribe al equipo de soporte de Farmavitaec.