

GUIA DE RESOLUCION: ERRORES COMUNES DE INTEGRACION VTEX

Esta guía contiene los errores de sincronización más frecuentes en la integración con VTEX, su causa raíz, la acción requerida y el flujo de resolución.

Regla General de Reprocesamiento

Nota Clave: Para la mayoría de los errores, una vez aplicada la solución en VTEX, no es necesario realizar una acción manual en Falabella Seller Center. El sistema cuenta con un reproceso automático que corre cada 2 o 3 horas para volver a intentar la sincronización de todas las órdenes en estado "Pending" (Pendiente).

ERROR 1: "Orden No. [Numero] esperando etiqueta"

Causa / Significado	Solución / Acción Requerida
La etiqueta de despacho no se generó junto con la creación de la orden.	Ninguna por parte del Seller. El sistema cuenta con un reproceso automático cada 2-3 horas que vuelve a sincronizar las órdenes en estado "pending" para generar su etiqueta.

ERROR 2: "El ítem [SKU] ya no se encuentra disponible"

Causa / Significado	Solución / Acción Requerida
El producto tiene la política comercial de Falabella inactiva o el producto se encuentra inactivo para la venta dentro de VTEX.	1. Ingresa al catálogo de VTEX. 2. Busca el producto y verifica que su estado sea Activo. 3. Asegúrate de que tenga asociada y activa la política comercial de Falabella. 4. Una vez corregido, la orden se procesará en el siguiente ciclo automático de reproceso.

ERROR 3: "La orden tiene productos no sincronizados"

Causa / Significado	Solución / Acción Requerida
---------------------	-----------------------------

Uno o mas productos de la orden no estan vinculados en la integracion (usualmente ocurre cuando se crean directamente en Seller Center y no desde VTEX).

Requisitos para sincronizar productos creados en Falabella con VTEX:- El SellerSku en Falabella debe ser identico al ReferenceSkuCode en VTEX.- El producto debe tener una descripcion cargada en VTEX.- En la app de Falabella en VTEX (configuracion de catalogo), deben estar completados el Paso 1 (Mapeo de marcas) y Paso 2 (Mapeo de categorias).- El producto debe estar activo y con la politica comercial de Falabella asociada. Como forzar la sincronizacion: Si cumple con lo anterior, realice un cambio menor en el producto dentro de VTEX (por ejemplo, agregar un punto al final de la descripcion) para forzar una notificacion de actualizacion hacia Falabella. *Nota: Si los SKU no coinciden, el seller debera levantar un ticket de soporte en Falabella para solicitar la homologacion del SellerSku.*

ERROR 4: "Sku(s) [SKU] sin suficiente stock para la orden"

Causa / Significado	Solucion / Accion Requerida
El producto no cuenta con el inventario registrado suficiente en VTEX para cubrir la compra.	Si tiene stock disponible: Actualice y suba al menos una unidad desde VTEX para que el reproceso automatico tome la orden. Si realmente no tiene stock: La

orden no podra completarse y debera ser cancelada.