



Última actualización febrero 2024

IMPRESINDIBLE

- TicketBAI es un sistema en constante cambio, debes actualizar ClassicGes 6 mensualmente para garantizar el cumplimiento de los requisitos legales.
- En caso de que se muestre error en el envío de TicketBAI o LROE, envíanos un pantallazo o el código de error a soporte@aigclassic.com (aunque se haya podido realizar el envío) para analizar la incidencia y orientarte de cara a evitar problemas con tu facturación.
- La Hacienda Foral de cada provincia dispone de web de Preguntas frecuentes para ampliar información sobre la facturación TicketBAI:
 - [Preguntas frecuentes Gipúzkoa](#)
 - [Preguntas frecuentes Araba](#)
 - [Preguntas frecuentes Bizkaia](#)
- Si no encuentras la información que necesitas en este tutorial o quieres solucionar una incidencia de forma urgente, contacta con nuestro Soporte técnico en el teléfono 902 11 39 81 o en el correo soporte@aigclassic.com.

Posibles errores en la facturación TicketBAI

En este tutorial veremos los errores más frecuentes en la facturación con el sistema TicketBAI desde el programa ClassicGes 6.

ÍNDICE

1. [Programa sin actualizar](#)
2. [Registro de Dispositivo fallido \(error 013\)](#)
3. [Errores frecuentes y otras recomendaciones](#)

1. Programa sin actualizar

Es imprescindible tener ClassicGes 6 actualizado al último Service Pack para asegurar un correcto funcionamiento del sistema TicketBAI.

En caso de que tu programa haya sido modificado con Core light, debes verificar previamente la compatibilidad de los cambios con el módulo TicketBAI o ponerte en contacto con nuestro equipo de soporte en el teléfono 902 11 39 81 o a través del correo soporte@aigclassic.com.

2. Registro de Dispositivo fallido (error 013)

Un error habitual en la facturación con TicketBAI es no tener el certificado de dispositivo correctamente registrado (**error 013**). A continuación repasamos los principales requisitos que debe cumplir el registro de certificado para poder detectar la incidencia:

- ⇒ Debes tener registrado de manera oficial el/los dispositivo/s con el que realizas la facturación en la empresa, sea un ordenador, un portátil, una tablet, etc. También es necesario registrar los periféricos (cajón portamonedas, báscula, impresora) con los que se vaya a trabajar.
- ⇒ El registro de dispositivo se realiza desde la web de la Hacienda Foral, tantas veces como dispositivos utilice tu empresa y en un periodo máximo de un mes desde la primera factura, tras el cual, si el certificado no ha sido registrado, la Hacienda Foral procederá a bloquearlo.
- ⇒ Una vez instales en un puesto el programa ClassicGes 6, es imprescindible reiniciar el equipo para que éste detecte el identificador de dispositivo.

En las siguientes páginas web puedes ver cómo registrar el Certificado de dispositivo según la provincia correspondiente (ojo, porque tienen diferentes exigencias):

Registro de dispositivo Gipuzkoa:

- ⇒ **El procedimiento de aceptar el dispositivo debe hacerse cuando se haya enviado al menos una factura al TicketBAI.**

Una vez la Hacienda Foral detecte que se ha enviado una factura, pondrá a tu disposición la opción de aceptar el dispositivo y deberás realizar los pasos indicados en este enlace: <https://www.gipuzkoa.eus/es/web/ogasuna/ticketbai/dispositivos>

Registro de dispositivo Araba:

- ⇒ **El procedimiento de aceptar el dispositivo debe hacerse cuando se haya enviado al menos una factura al TicketBAI**

Una vez la Hacienda Foral detecte que se ha enviado una factura, pondrá a tu disposición la opción de aceptar el dispositivo y deberás realizar los pasos indicados en este enlace: <https://web.araba.eus/es/hacienda/ticketbai/registro-certificados-dispositivo>

Registro de dispositivo Bizkaia:

- ⇒ En el caso de Bizkaia, el certificado de dispositivo debe estar aceptado oficialmente por la Hacienda Foral previamente a enviar la primer factura. Ten en cuenta que el registro puede tardar hasta 24 horas en hacerse efectivo, por lo que no podrás facturar antes de transcurrido ese periodo.

El procedimiento para registrar el dispositivo viene indicado en este enlace: <https://www.ebizkaia.eus/es/catalogo-de-tramites-y-servicios>

Por otro lado, si has solicitado un **Certificado de Dispositivo IZENPE** debes obtener uno por cada dispositivo que utilices en la empresa: ordenador, tablet, TPV, etc. Para obtener más información del Certificado de dispositivo IZENPE, pulsa en el siguiente enlace: https://servicios.izenpe.com/ticketbai/mostrarHome.do;jsessionid=kBuQM2%203NPo dv5h1i1IcIMeaF_Ood3buOfqycSm2uJAYkCDPvo5xo!770136521!NONE#.

3. Errores frecuentes y recomendaciones

IMPRESINDIBLE

ClassicGes 6 muestra avisos cuando hay errores en la facturación para evitar un envío fallido. Algunos fallos es obligatorio subsanarlos para poder enviar la factura porque si no el programa bloquea el envío; en otros casos, son sólo advertencias y la responsabilidad recae en la persona que está facturando.

Los errores más frecuentes que pueden aparecer en la facturación con TicketBAI son los siguientes:

1. **Error 008.** La firma puede estar errónea debido a no tener la etiqueta añadida, que el XML ha sido modificado o por un fallo de comunicación, probablemente por línea sobrecargada. Repite el envío un poco más tarde.

Por razones de rendimiento la firma se revisa de manera aleatoria, por lo que el error puede no saltar en todas las facturas. En Gipúzkoa, para subsanar este

error de firma, hay que acceder al servicio ZuzenduBAI y enviar nuevamente el fichero, sin modificar ningún campo del mismo. Una vez corregido el error (sea mediante el sistema Zuzendu o mediante factura rectificativa), este hecho se refleja en los distintos listados descargables desde Gipuzkoataria.

2. **Error 010 y 016.** Son errores de fecha y hora de envío de la factura. Es imprescindible que una vez servido el producto o generada la factura, se envíe el TicketBAI, con un periodo máximo de 24horas. En caso de tener en la actualidad facturas pendientes de envío anteriores a la fecha de hoy, debes ponerte en contacto con la Hacienda Foral para pedir autorización.
3. **Error 1158** - El NIF del destinatario tiene un formato erróneo. Es aconsejable consultar el apartado *Info* del CIF /DNI para comprobar que el código sea correcto o verificarlo en el siguiente enlace: <https://www.generador-de-dni.com/validador-de-dni>.
4. **Errores 5015, 5016 y 5018.** No se han cumplido los parámetros de facturación de TicketBAI, estos errores se pueden consultar [aquí](#).

Los parámetros de facturación que se deben cumplir son los siguientes:

- El importe Unitario debe constar SIN IVA.
- El descuento aplicado debe constar en EUROS (no en %) y SIN IVA.
- El importe total de la línea debe constar CON IVA.
- Debe de ser coherente la información de las líneas con lo que se informa en el Desglose Factura.
- La suma de líneas debe coincidir con el importe total de la factura.

5. **Error 5040.** Existe una misma factura con la misma serie , número de factura y año de expedición para este emisor. No se puede reutilizar la Serie-Número de factura en el mismo ejercicio, la secuencia en la numeración de facturas ha de ser consecutiva.

Este error puede ser por diferentes casuísticas, que tienen varios equipos no conectados a un servidor, que tienen varias tiendas o que tienen varias empresas con el mismo CIF pero con diferente régimen de IVA.

Para obtener más información sobre posibles errores, consulta el apartado *Errores y recomendaciones* del tutorial:

<https://www.aigclassic.com/tutorial.php?classicges=tg31-configuracion-ticketbai#index-errores>

Para atender una incidencia urgente, contacta con nuestro equipo de Soporte técnico enviando un correo electrónico a soporte@aigclassic.com o en el 902 11 39 81.