

Guía de uso: flotas externas de reparto

Última actualización: 29/07/2026 · <https://academy.delitbee.com>

Si utilizas nuestro servicio de flotas externas (Glovo on-demand, Uber Direct, Catcher, etc.), esta lectura es fundamental para asegurar el correcto funcionamiento de tus repartos y saber cómo gestionar incidencias con éxito.

⚖ Responsabilidad y devoluciones

Es importante conocer las condiciones de servicio de las flotas para proteger tu facturación:

- **Obligación de devolución:** Excepto en el caso de **Catcher**, todas las flotas tienen la obligación de devolver el pedido al restaurante si no logran entregarlo al cliente.
 - **Derecho a reclamación:** Si un repartidor no realiza la entrega y no devuelve el producto al local, se puede reclamar el **coste total del pedido**.
 - **Gestión de retrasos:** Ten en cuenta que las flotas manejan márgenes de tiempo amplios para la entrega. Por norma general, **rechazan reclamaciones por retraso** a menos que este sea flagrante (por ejemplo, una demora superior a **1 hora** respecto a la hora estimada).
-

⚙ Flujo operativo del sistema

Así gestiona Delitbee tus repartos de forma automática:

1. **Petición de flota:** Al entrar un pedido, el sistema lanza la petición a las flotas disponibles mediante nuestro algoritmo de gestión.
2. **Gestión de saturación:** Si las flotas están saturadas, el pedido entra en **modo espera** y el sistema reintenta la petición cada 5 minutos.
 - Si tras **1 hora** de reintentos no se encuentra repartidor, el pedido se cancela y se reembolsa al cliente automáticamente.

3. **Asignación de repartidor:** Una vez asignado, verás en el detalle del reparto en nuestro portal:
- Un **link de seguimiento** en tiempo real.
 - Datos de contacto (nombre y teléfono del repartidor o centralita).
-

📋 Protocolo de recogida en local

Cuando el repartidor llegue al restaurante e identifique el pedido (ej. DTB12345), debes seguir este protocolo:

□

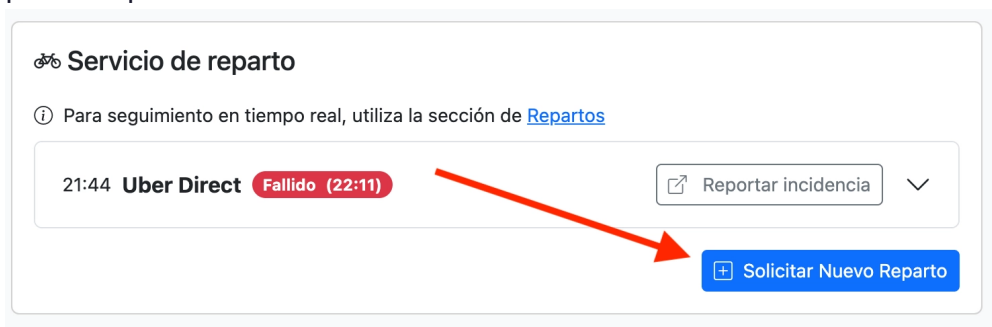
IMPORTANTE: Antes de entregar la bolsa, asegúrate de que el repartidor marca el pedido como recogido en su aplicación y te muestra la pantalla. Sin esta acción, el sistema no registra el inicio del reparto y no podremos gestionar reclamaciones si el pedido no llega a su destino.

Validación por PIN (Uber Direct)

En los servicios de **Uber Direct**, el repartidor necesita un código PIN para completar la entrega. Este PIN lo recibe el cliente en su pantalla de confirmación y por correo electrónico.

📋 Resolución de situaciones comunes

- **El repartidor tarda en llegar:** Contacta con él por teléfono. Si tras 30-40 mins no aparece, usa el botón del portal para «**Solicitar nuevo reparto**», pero **no canceles** el envío inicial para no perder el derecho a reclamar.



- **Pedidos de gran volumen:** Si no cabe en una mochila, entrega lo que sea posible y solicita un segundo repartidor desde el portal.

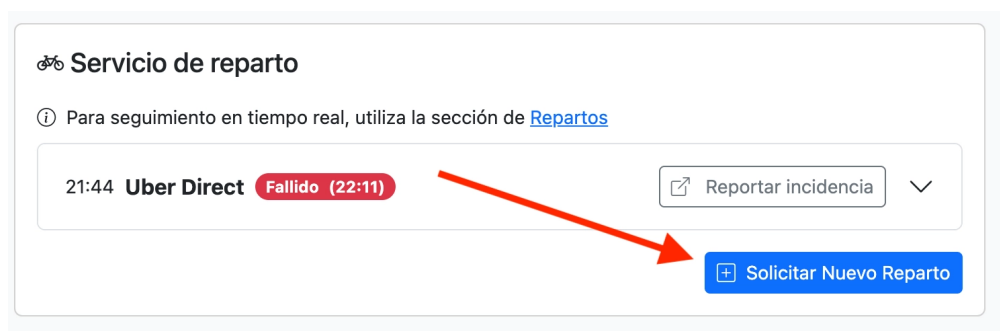
- **El cliente no ha recibido el pedido:** Si el repartidor no te lo devuelve, abre una incidencia de inmediato a través del formulario que verás a continuación.

⚠ Gestión de Incidencias y Reclamaciones

Nuestro equipo se encarga de gestionar las reclamaciones ante las empresas de reparto en tu nombre. Para que podamos tramitarlas con éxito, es imprescindible seguir estas reglas:

Cómo reportar una incidencia

Cualquier situación anómala debe reportarse a través de nuestro **Formulario de Incidencia**



The screenshot shows the Uber Direct app interface. At the top, it says 'Servicio de reparto'. Below that, a note says 'Para seguimiento en tiempo real, utiliza la sección de Repartos'. The main status bar shows '21:44 Uber Direct Fallido (22:11)'. To the right of the status bar is a button labeled 'Reportar incidencia' with a dropdown arrow. A red arrow points from the 'Fallido' status to a blue button labeled 'Solicitar Nuevo Reparto' at the bottom right.

📄 Más información en [Incidencia con reparto de un pedido](#)

Requisitos fundamentales para la reclamación:

- **Plazo máximo:** La incidencia debe reportarse dentro de los **7 días naturales** siguientes al reparto.
- **Pedidos manuales o externos:** Si Delitbee gestiona el reparto de un pedido que no entró por la tienda online (pedido manual o de canal externo), es **obligatorio adjuntar el ticket de compra**.
- **Pruebas gráficas:** En caso de entregas incorrectas o productos en mal estado, es esencial adjuntar **fotografías hechas por el cliente**.

Otras situaciones

Cualquier anomalía puede ser enviada a través del formulario al día siguiente; nuestro equipo revisará el caso y te mantendrá informado.