

Preguntas frecuentes

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



Presiona el «+» para visualizar la respuesta

Configuración de la tienda online

¿Cómo cambio los horarios de mi tienda?+

Desde el portal: **Restaurantes** → **Editar restaurante** → **Horarios**. Modifica los horarios de cada día y guarda. Los cambios se sincronizan en pocos minutos.

Acceso directo portal.delitbee.com/restaurants

Quiero tener diferentes pedidos mínimos y precios de reparto dependiendo desde donde me pidan.+

Nuestra configuración de áreas de reparto te permite hacer todo lo que necesites, puedes configurarlas por distancia usando círculos o dibujar tu mism@ las áreas en el mapa. Cada área permite diferentes configuraciones de precios en función del pedido del cliente.

Configúralas en la sección Restaurantes de nuestro portal:

<https://portal.delitbee.com/restaurants>

Mas info en: [Sácale jugo a las áreas de reparto](#)

¿Cómo configuro las zonas de reparto?+

Desde el portal: **Restaurantes** → **Editar restaurante** → **Zonas de reparto**. Puedes definir áreas por distancia (círculos) o dibujar las zonas en el mapa. Cada área admite configuración independiente de pedido mínimo y coste de envío.

Guía detallada [Sácale jugo a las áreas de reparto](#)

Voy a hacer nuevas fotos y necesito que me indiquen cuál es el mejor formato y tamaño de imagen para que mi tienda online luzca lo mejor posible+

Recomendamos que se siga esta guía para que las imágenes tengan una calidad mínima aceptable y que se vean de manera correcta en la tienda online



Zona de seguridad: Recomendamos encuadrar el producto en esa zona de seguridad para que no sufra cortes en ningún formato

Imagen de producto



1080px

1620px aspect ratio 3:2

Imagen de portada (OG image)



642px

1200px

¿Cómo puedo dar visibilidad a la tienda online en mis redes y en Google?+

Recomendamos que se siga esta guía para añadir los botones y links de tu tienda online en los diferentes canales de comunicación con tus clientes

Google My business

Instagram

Quiero cerrar la tienda hoy o unos días. ¿Cómo lo hago?+

Dos opciones según el caso:

- **Cierre inmediato puntual:** pulsa el botón rojo «**Desactivar**» en el panel principal del portal. Puedes indicar que es un cierre de uno o varios días.

- **Cierres programados (vacaciones):** en la configuración del restaurante, debajo de los horarios, hay una sección «**Cierres programados**». Añade el rango de fechas y el sistema cierra y reabre la tienda automáticamente sin que tengas que estar pendiente.

¿Cuál es la URL de mi tienda online?+

El formato es `pedidos.delitbee.shop/[nombre-restaurante]` Puedes verla en el portal bajo el botón «**Links y QR**» del restaurante.

En Google aparece el logo de Delitbee en lugar del mío. ¿Puedo cambiarlo?+

La solución recomendada es tener una **web propia** (`turestaurante.com`) con tu logo e identidad, que enlace a la tienda online. El equipo de Delitbee puede ayudarte con eso.

Llegan dos o tres emails automáticos por cada pedido. ¿Es correcto?+

Sí, es el comportamiento esperado. Son dos estados distintos:

1. **Confirmación del pedido:** el cliente sabe que su pedido está en proceso.
2. (solo en caso de reparto) **Pedido en reparto:** el cliente sabe que el repartidor ya va en camino.
3. **Solicitud de valoración:** se envía tras la entrega para recoger feedback.

Se recomienda mantenerlos activos.

¿Cómo activo la carta digital (QR en mesa)?+

En **Restaurantes → Editar restaurante**, activa «**Permitir carta digital**». La carta digital utiliza el menú configurado como «Pedidos en mesa». Si quieres que la carta de mesa sea diferente a la de delivery, crea un menú separado y asígnalo al tipo «mesa».

⚠ Si usas un integrador que no soporta pedidos en mesa (ej. Ordatic solo soporta Delivery y Recogida), no podrás configurar un menú específico de mesa.

¿Puedo instalar Google Tag Manager en mi tienda online?+

No. La tienda online de Delitbee no permite instalar Google Tag Manager por razones de seguridad y privacidad. En su lugar, Delitbee ofrece integraciones nativas con **Google Analytics, Google Ads, Facebook/Meta Pixel y TikTok Pixel**. Para activarlas, contacta con

soporte indicando los IDs de cada herramienta.

Mi kiosk aparece desvinculado y pide un código de vinculación+

Puede ocurrir cuando el kiosk pierde conexión a internet y al recuperarla el sistema lo detecta como nuevo dispositivo.

Proceso de re-vinculación:

1. Asegúrate de que el kiosk tiene conexión a internet.
2. Anota el código de 5 letras que aparece en la pantalla del kiosk.
3. En el portal: **Restaurantes** → **Editar restaurante** → **sección Kioskos** → **Desvincular** → introduce el código.
4. Si no tienes acceso al portal o no funciona, contacta con soporte indicando el código y el nombre del kiosk.

📄 Más información [Kioskos Delitbee](#)

He cambiado de local y necesito cambiar la dirección+

Puedes cambiar la dirección del local por el motivo que sea accediendo al portal de Delitbee <https://portal.delitbee.com/restaurants> y dirigiéndote a **Detalles del local físico** >

Localización

⚠ Importante: Recuerda que si dispones de reparto a domicilio deberás revisar las zonas de reparto ya que estarán configuradas para la dirección del local anterior.

📄 Gestión del catálogo

¿Cómo actualizo los precios de mi carta?+

Desde el portal: **Catálogo** → **Menús** → **Editar menú**. Los cambios se sincronizan en pocos minutos (puedes ver la hora de la última sincronización en la configuración del restaurante).

He cambiado un precio pero en la tienda sigue apareciendo el antiguo+

Espera unos minutos — la sincronización no es instantánea. Si tras 10-15 minutos sigue sin actualizarse:

- Comprueba si el precio está **sobreescrito en el menú**: cada producto dentro de un menú puede tener un precio independiente que prevalece sobre el precio base del producto.
- Asegúrate de que estás editando el **menú correcto** (delivery, take away y mesa son menús distintos).

Quiero tener precios distintos para delivery y para take away+

Necesitas **menús separados** por canal. Dentro de cada menú puedes sobrecribir el precio de cada producto de forma independiente.

La forma más rápida es **duplicar el menú existente**, cambiar los precios en la copia y asignarlo al canal correspondiente.

Creé un producto nuevo pero no aparece en la carta de la tienda+

Crear un producto en **Catálogo → Productos** no lo añade automáticamente a ningún menú.

Dos pasos necesarios:

1. Ve a **Catálogo → Menús → Editar menú** (el menú que quieras modificar).
2. Dentro del menú, ve a la sección donde debe aparecer → pulsa «**Añadir producto**» y selecciónalo.

Si el producto no aparece en la lista al buscarlo, comprueba que esté marcado como **activo** en Catálogo → Productos.

Quiero importar mi menú desde Uber Eats o Glovo+

En **Catálogo → Importar menú**, pega la URL pública de tu restaurante en esa plataforma (la que sale al buscar tu local en la web de Uber Eats o Glovo, no la URL del panel interno). El proceso puede tardar **hasta 5 minutos**; no cierres la pantalla mientras importa.

Una vez completado, recuerda **asignar el nuevo menú** al canal correspondiente (delivery, recogida, mesa) — si no lo asignas, no se mostrará en la tienda.

⚠ Si tienes varias marcas en el mismo portal, la importación solo puede hacerse de una marca a la vez. Para varias marcas simultáneamente, solicítalo a soporte con las URLs de cada una.

¿Cómo añadir extras, modificadores o variantes a un producto?+

Desde **Catálogo** → **Productos** → **editar el producto** → **sección «Modificadores»**:

1. Crea un grupo de modificadores (ej. «Elige la cocción», «Extras»).
2. Define si es obligatorio u opcional y el mínimo/máximo de selecciones.
3. Añade los atributos individuales dentro del grupo.
4. Guarda y asigna el grupo al producto.

Para un **menú del día**, crea un producto único con su precio fijo y añádele un grupo de modificadores por cada curso (Primer plato, Segundo plato, Postre), cada uno con mínimo 1 y máximo 1.

Gestión de pedidos

No veo los pedidos recientes en el portal, solo aparecen los más antiguos+

El portal guarda las preferencias del filtro de fechas. Si en algún momento seleccionaste un rango concreto, el portal seguirá mostrando ese rango.

Para ver los pedidos más recientes: abre el selector de fechas y elige **«Últimos 30 días»** o **«Hoy»**.

Un cliente quiere cancelar su pedido. ¿Qué hacemos?+

En Delitbee no existe «cancelar» un pedido — el flujo correcto es **contactar con el cliente** y, si está de acuerdo, tramitar un **rechazo con reembolso** desde el detalle del pedido en el portal.

Ten en cuenta que **la comisión no se devuelve** porque el sistema ya ha procesado la transacción.

⚠ Si la cocina está saturada, la acción correcta es **desactivar la tienda temporalmente**, no rechazar pedidos uno a uno.

El pedido está en el portal pero no llega al dispositivo de cocina+

Si el pedido tiene una **hora programada**, el sistema no lo envía al dispositivo hasta que sea el momento de prepararlo. Verifica en el detalle del pedido si tiene hora de entrega programada.

Si no la tiene y el pedido sigue sin aparecer, contacta con soporte.

El pedido fue pagado en efectivo y el cliente pide reembolso+

Los pedidos cobrados en efectivo no se pueden reembolsar desde el portal (solo hay reembolso automático para pagos con tarjeta). Opciones:

- Devolver el importe en el local directamente.
- Crear un **cupón de descuento** equivalente al importe y enviárselo al cliente para su próximo pedido.
- Otorgar al cliente **cashback** por el valor del pedido para que lo utilice en futuras compras.

Un cliente dice que intentó pagar y el pedido se canceló solo+

Lo más probable es que el cliente no completó la **validación 3D Secure (3DS)** — la notificación en la app de su banco para confirmar el pago. Si no la acepta en el tiempo dado, el pedido se cancela automáticamente.

El cliente **no ha sido cobrado** — si el pago no se completó, la retención se libera el mismo día. Puede volver a intentar el pedido normalmente.

Otras causas: tarjeta caducada o código CVC incorrecto.

¿Cómo descargo los datos de pedidos o repartos?+

Desde portal.delitbee.com/billing-analysis → **Datos por período**. Puedes descargar el listado en CSV.

☐ Para interpretar las columnas del CSV [Entendiendo los reportes de pedidos](#)

¿Los pedidos imprimen en la impresora de cocina?+

Si recibes los pedidos en tu propio POS, es el sistema del POS el encargado de la impresión de los tickets por la impresora, desde Delitbee no podemos hacer nada mas que apoyarnos en la consulta a su equipo.

En el caso de que utilices nuestra app Delitbee Gestor. Si los pedidos no llegan a la impresora:

- Comprueba que la versión de la app en **todos los dispositivos está actualizada y es la misma**.

- Si el problema persiste, contacta con soporte indicando el modelo de impresora y el dispositivo.

📖 Guía de configuración [App Delitbee Gestor para Android](#)

📦♂ Repartos

Un repartidor de Uber me pide un PIN para entregar. ¿De dónde lo saca el cliente?+

El cliente recibe el PIN en:

- El **detalle del pedido** en la tienda online.
- El **email de confirmación** del pedido.
- El **email que se envía cuando el repartidor se pone en camino**.

Si el cliente no facilita el PIN al repartidor, este no podrá marcar el pedido como entregado.

¿Cómo puedo desactivar los repartos?+

A través de la configuración del restaurante, en **“modos de la tienda online”**.

He tenido un problema con un reparto+

Todos los repartos dentro de nuestro portal cuentan con un botón para reportar la incidencia, rellena el formulario e iniciaremos el proceso.

14:10 Test Entregado (14:25)				
Proveedor	Test Gestionado		Histórico de estados	
Estado	Entregado (14:25)		Entregado	14:25
	Petición	Real	En reparto	14:25
Recogida en restaurante	14:25	14:25	Recogiendo	14:24
Entrega en domicilio	14:45	14:25 (-19')	Creado	14:10
 Reportar incidencia				

Más info en [Guía de uso: flotas externas de reparto](#)

El repartidor lleva mucho tiempo sin recoger el pedido+

Contacta con soporte indicando el **número de pedido** (formato DTBxxxxx). El equipo puede consultar el estado en tiempo real y actuar.

Si en el detalle del reparto aparece el teléfono del repartidor asignado, puedes contactarlo directamente. Si no aparece repartidor ni número, la asignación aún no ha sido aceptada.

☐ Proceso completo [Guía de uso: flotas externas de reparto](#)

El repartidor marcó el pedido como entregado pero el cliente no ha recibido nada+

1. Intenta contactar con el repartidor desde el detalle del reparto en el portal.
2. Reporta la incidencia desde el botón **«Abrir incidencia»** en el detalle del reparto — es imprescindible para que la plataforma de reparto tramite el reembolso.
3. Si la plataforma rechaza la incidencia, el equipo de Delitbee puede escalarla, pero la resolución final depende de ellos.

☐ Guía completa [Guía de uso: flotas externas de reparto](#)

¿Tiene Delitbee control sobre los repartidores de Glovo o Uber?+

No. Delitbee conecta técnicamente con las flotas externas (Glovo, Uber Eats, Haiso, Delivery Levante, Catcher, etc.) pero no controla a los repartidores ni sus algoritmos. Las incidencias hay que reportarlas a través del portal (botón «Reportar incidencia») para que lleguen a la plataforma correspondiente.

☐ Más info [Guía de uso: flotas externas de reparto](#)

¿Puedo elegir qué flota de reparto se usa primero?+

Sí. El sistema permite configurar un listado de flotas ordenado por prioridad. Si la primera no asigna repartidor, prueba la siguiente, y así sucesivamente. Habla con soporte para ajustar el orden.

Quiero desactivar Glovo on demand (o Uber Direct). ¿Cómo lo hago?+

Contacta con soporte indicando qué flota quieres desactivar. El equipo aplica el cambio durante el día. Para reactivarla, mismo proceso.

⚠ No está pensado para un uso frecuente — desactivar y reactivar flotas de forma habitual puede afectar la disponibilidad del servicio.

¿Puedo separar las zonas de reparto entre delivery propio y delivery con flotas externas?+

Si, puedes tener zonas con reparto propio y otras con flotas externas de reparto. Es necesario que contactes al soporte de Delitbee para realizar los cambios.

El sistema canceló el pedido automáticamente sin que yo hiciera nada+

Cuando ninguna flota asigna un repartidor en un plazo de **~2 horas**, el sistema cancela el pedido automáticamente. Si una zona tiene cobertura limitada de flotas, esto puede ocurrir con cierta frecuencia — habla con soporte para revisar la configuración de flotas o zonas.

Cancelé un repartidor y luego llegaron dos. ¿Por qué?+

Cuando cancelas un repartidor y solicitas uno nuevo, el rider cancelado puede seguir acudiendo si la flota no procesa la cancelación a tiempo. Uno de los dos aparecerá como «entregado» y el otro como «fallido» — es el comportamiento esperado.

Algunas empresas de reparto pueden cobrar un fee si se cancela una vez el repartidor ya está asignado. Reporta el caso a soporte con los números de pedido para que quede registrado.

¿Cuánto me costará el reparto?+

Delitbee-Rails agrega diferentes empresas de reparto (Catcher, Glovo Business, Uber Direct, etc), el precio del reparto dependerá directamente de lo que esas empresas cobren por el reparto.

Contamos con acuerdos muy ventajosos con esas empresas para vuestro beneficio. Generalmente bastante mejores del que se podría obtener individualmente.

De todos modos, para prácticamente todas empresas de reparto, el precio del reparto depende principalmente de la distancia recorrida. La media actual, suele estar entre los 6€ y 7€ por reparto.

Facturación y cobros

Quiero cambiar datos de pago o recepción de ingresos+

Puedes cambiarlo dentro de nuestro portal, en: <https://portal.delitbee.com/payment-config>

Más información en: [Configuración de pagos](#)

¿Cómo cambio los datos de Stripe connect?+

Si necesitas cambiar los datos de **Stripe Connect** por el motivo que sea, deberás ingresar en tu cuenta de Stripe y modificarlos normalmente.

Más información aquí: [Configuración de pagos](#)

¿Qué pasa si falla el pago de una factura?+

No te preocupes, tienes unos días para subsanar el problema, dependiendo del tipo de método de pago podrás reintentar, o deberás hacernos una transferencia con el importe.

Toda la información la tienes aquí: [Protocolo de impagos](#)

¿Dónde puedo encontrar y descargar mis facturas?+

Dirígete a portal.delitbee.com y navega hasta el botón de tu perfil, lo puedes encontrar en la parte superior derecha con el nombre de tu marca.

En el desplegable encontrarás la sección de «Historial de facturas» y ahí podrás ver el listado de todas tus facturas, las puedes descargar, ver detalles o incluso pagar si tienes alguna pendiente de pago.

También puedes acceder directamente a este enlace <https://portal.delitbee.com/invoices> Más info: [Desglose de una factura](#)

Necesito enviar todas las facturas del trimestre a mi gestor+

Dos opciones:

- **CSV resumido:** en la pantalla de Facturas hay un botón «**Descargar relación en CSV**». Filtra primero por el rango de fechas del trimestre.
- **Acceso directo para la gestoría:** puedes dar de alta a tu gestor como usuario del portal con permisos solo de facturación — descarga lo que necesite sin depender de ti.

Mi cuenta está bloqueada / la tienda no acepta pedidos+

Las causas más habituales:

- **Factura impagada:** el sistema bloquea la cuenta automáticamente. Comprueba en **Mi Plan** → **Facturas** si tienes alguna pendiente y págala.
- **Cuenta de Stripe Connect bloqueada:** Stripe puede solicitar documentación adicional. Accede a **Balance y ganancias** en portal.delitbee.com/account-balance y desde ahí a tu cuenta de Stripe Connect para ver si hay requisitos pendientes.

En ambos casos, contacta con soporte una vez resuelto para que el equipo reactive la cuenta manualmente

Los cobros de los pedidos llevan días sin llegar a mi Stripe+

El flujo habitual: Delitbee transfiere diariamente los fondos del día anterior a tu cuenta de Stripe Connect, y desde ahí Stripe tarda ~3 días en asentarlos.

Si llevas más tiempo sin ver movimiento, comprueba en portal.delitbee.com/billing-analysis el total cobrado a clientes para confirmar que los pedidos se procesaron correctamente. Si el problema persiste, contacta con soporte indicando el período afectado.

☐ Explicación completa del flujo de pagos [Flujo de ganancias de la tienda online](#)

¿Cómo cambio el método de pago para las facturas de Delitbee?+

Desde **Gestión de la cuenta** en portal.delitbee.com/account-config → botón «**Añadir método de pago**». Se pueden añadir tarjeta (incluyendo Google Pay).

El pago por domiciliación bancaria (SEPA) está disponible únicamente bajo petición y tras varios meses de pagos correctos — consúltalo con soporte.

☐ Más información [Configuración de pagos](#)

He recibido una factura de 69,90 €/mes que no esperaba. ¿Qué es el Plan Pro?+

En marzo de 2026 Delitbee discontinuó el **Plan Start** (sin cuota mensual, solo comisión por pedido). Todos los restaurantes en Plan Start fueron migrados automáticamente al **Plan Pro** (69,90 €/mes + 2% + 0,30 € por pedido).

Si no recibiste los avisos previos o tienes dudas, contacta con soporte — el equipo puede explicarte el detalle de la factura y, en casos excepcionales, aplicar descuentos de transición.

Este mes me han cobrado más de lo esperado. ¿Por qué?+

Revisa el detalle en **Mi Plan → Facturas**. Si algo no cuadra, contacta con soporte indicando el número de factura.

📄 Guía para entender cada línea [Desglose de una factura](#)

Un cliente ha disputado un pago («chargeback»). ¿Qué hago?+

Recibirás un email de Delitbee con el número de pedido, el motivo de la disputa y el plazo para responder.

1. Contacta con el cliente para entender si fue un error (ej. no recordaba el cobro) — pide confirmación por escrito.
2. Si el cliente acepta, debe anular la disputa él mismo desde su banco.
3. Si no la anula, reúne pruebas del pedido (ticket, datos del reparto, capturas del portal) y envíalas a soporte — el equipo las presenta a Stripe.

Aquí tienes información detallada: [Disputas y 3D Secure \(3DS\) en pagos online](#)

Stripe me pide nueva documentación para mantener la cuenta activa+

Accede a **Balance y ganancias** en portal.delitbee.com/account-balance y desde ahí a tu cuenta de Stripe Connect para completar los requisitos pendientes. Si no lo haces en el plazo indicado, Stripe puede bloquear los cobros.

Quiero darme de baja del servicio. ¿Cómo se tramita?+

Escribe por chat o email a soporte. El proceso:

1. El equipo confirma la baja y la aplica a final del mes en curso.
2. Si quieres **baja inmediata**, indícalo explícitamente — se puede hacer, pero no se devuelve la parte proporcional del mes.
3. Antes de la fecha efectiva, desactiva la tienda online y elimina los enlaces desde tu web.

No hay penalizaciones por baja.

Delitbee no emite facturas de las ventas de mi restaurante. ¿Cómo obtengo esa información?+

+

Delitbee no es un sistema TPV y no puede emitir facturas a tus clientes. Lo que sí puedes obtener:

- **Resumen de ventas por período:** portal.delitbee.com/billing-analysis → «Datos por fecha».
- **Listado de pedidos en CSV:** desde la misma pantalla, descarga el listado con todos los pedidos del período seleccionado.

☐ Para interpretar el CSV [Entendiendo los reportes de pedidos](#)

Mi restaurante cambia de propietario. ¿Qué pasos hay que seguir?+

Proceso:

1. Nuestro equipo creará una nueva cuenta en Delitbee para el nuevo propietario y le invitará.
2. Deberán completar el onboarding y configurar su cuenta de Stripe Connect.
3. El equipo de Delitbee transfiere el restaurante a la nueva cuenta — los clientes finales no notan nada.
4. El nuevo propietario actualiza datos del restaurante (teléfono, email) desde el portal.

⚠ Es necesario tener el NIF del nuevo propietario antes de la fecha de emisión de la siguiente factura mensual. Los pagos que ya estaban en curso en la cuenta antigua seguirán llegando a ella unos días — hay que coordinarlo manualmente entre ambas partes.

☐ Dispositivos

¿Mi dispositivo no suena, qué hago?+

Si tu dispositivo no suena puede ser que sea debido a que el volumen del mismo esté desactivado.

- Prueba a subir el volumen pulsando el botón del dispositivo designado para tal uso
- Navega a ajustes>sonido> y verifica que tanto el Volumen multimedia y Volumen del tono están activados y al máximo

En el caso de que ninguna de estas opciones funcione:

- **Reinicia el dispositivo pulsando en el botón de power y prueba de nuevo.**

Si tras probar todo lo anterior el dispositivo sigue sin producir ningún sonido, **contacta con soporte y te daremos una solución.**

App POS							Vincular dispositivo	
Nombre						Tiendas	Ult. evento	Acciones
Xiaomi-flare-BDF	152	42%	33%				hace un mes	Editar Eliminar

¿Mi dispositivo no se vincula correctamente, qué hago?+

Si tu dispositivo no se vincula correctamente y sigue en la pantalla inicial con el código debes asegurarte de no estar realizando lo siguiente:

- No se debe vincular y agregar el código usando el mismo dispositivo.
- No debes cerrar la app mientras se está vinculando el dispositivo, si se sale de la app el dispositivo deja de intentar vincular y se agregará pero mal vinculado y se tendrá que borrar y hacer de nuevo el proceso.

Debe ingresarse desde un móvil, tablet u ordenador distinto en portal.delitbee.com > “Dispositivos” > “Vincular dispositivos”. También es importante recordar que aunque se utilicen distintos dispositivos si la app se cierra en el momento de la vinculación no vincula correctamente, la app debe estar abierta en todo momento, una vez vinculada podemos refrescar y confirmar que la vinculación es correcta.

Tengo una impresora térmica y no se cómo conectarla+

Si utilizas nuestra app “Delitbee POS” para android, es muy sencillo! Antes de liarte con el manual de la impresora sigue los pasos que indicamos aquí:

[2. Conecta una impresora](#)

La app Delitbee Gestor no se actualiza sola / tengo una versión antigua+

Hay dos versiones disponibles:

- **Google Play Store** (app «Delitbee Gestor») — se actualiza automáticamente.
- **Instalación manual** desde delitbee.com/pos — **no se actualiza sola**; hay que descargar e instalar manualmente cada nueva versión.

Si tienes varios dispositivos en el local, **actualiza todos a la misma versión** — versiones distintas pueden causar estados incoherentes en el catálogo y los pedidos.

📖 Guía de instalación [App Delitbee Gestor para Android](#)

📖 Acceso y usuarios

Recibí el link de invitación pero no sé cómo acceder+

Al abrir el link de invitación puedes elegir con qué cuenta aceptarla — si ya tienes una cuenta en Delitbee, selecciónala; si no, puedes crear una nueva directamente desde ese mismo enlace.

¿Puedo usar el portal en varios dispositivos a la vez?+

Sí. El portal es una aplicación web — puedes acceder desde cualquier dispositivo con navegador, sin límite de sesiones simultáneas.

¿Cómo doy acceso a un nuevo usuario (empleado, gestor, etc.)?+

Desde **Cuenta y Usuarios** en portal.delitbee.com/account-config: invita nuevos usuarios con su email y asígnales el nivel de permisos adecuado. El usuario recibe un email con el link de acceso.

Es especialmente útil dar acceso restringido (solo facturación) a la gestoría para que descarguen facturas directamente.

📖 Integraciones externas

Utilizo [Last.app](#) y quiero integrar Delitbee ¿Cómo se hace?+

1. Desde el **admin de [Last.app](#)**, activa la integración con Delitbee.
 - [Last.app](#) me pide un «Integration Token» de Delitbee. ¿Dónde lo encuentro? Delitbee no usa ese token estándar. Como nombre de integración pon simplemente `Delitbee` — nuestro sistema recibirá la notificación automáticamente y el equipo se pondrá en contacto para confirmar el cambio.

2. Delitbee recibe la notificación automáticamente y contacta contigo para coordinar el momento del cambio.
3. La tienda puede tardar **hasta 2 horas** en estar operativa por caché de la integración anterior.

Recomendaciones: haz el cambio con antelación y no en horarios o fechas críticas.

¿Qué integradores de TPV son compatibles con Delitbee?+

- **Singro** — integración nativa; el soporte de Singro lo gestiona Delitbee directamente.
- **Last.app** — integración nativa (v2).
- **Ordatic** — soporta Delivery y Recogida, pero no pedidos en mesa.
- **Grubtech** — disponible, pero se recomienda probar en período de baja actividad y verificar que los menús sincronizan correctamente antes del servicio.
- **Deliverect** — disponible; contacta con soporte para activarla.

Al activar un integrador, el menú activo pasa a ser el del integrador. Siempre se puede desconectar y volver al menú de Delitbee.

¿Cuánto cuesta Singro gestionado por Delitbee?+

Contacta a nuestro equipo de soporte o comercial y nos encargaremos de buscar la mejor opción para tu caso.

Promociones y Fidelización

¿Puedo hacer un descuento solo para el primer pedido de un cliente nuevo?+

Sí. Crea un cupón de tipo «primer pedido» con el descuento que elijas. Para campañas offline (flyers), úsalo como **cupón privado** — el cliente introduce el código manualmente, lo que te permite medir los resultados sin que se viralice.

¿Puedo regalar un producto al superar un importe mínimo?+

Sí. Puedes crear un cupón asociado a un producto concreto que se activa cuando el cliente supera un gasto mínimo. El cliente debe añadir el producto al carrito de forma activa — el sistema aplica el descuento al cumplirse las condiciones.

¿Cómo funciona el cashback?+

El cashback es un porcentaje del importe del pedido que se acumula como saldo para pedidos futuros, activándose en pedidos que superen un importe mínimo configurado.

La configuración avanzada permite limitar el cashback por **importe mínimo del pedido**, **canal** (delivery, recogida, mesa) y **franja horaria** (ej. solo lunes a jueves para incentivar días de baja demanda).

¿Qué es el Club de fidelización y en qué se diferencia del cashback?+

El **Club de fidelización** es un sistema de niveles que el cliente desbloquea en función del dinero acumulado en pedidos. Cada nivel tiene sus propias recompensas y descuentos. Es una herramienta de **retención** para premiar la fidelidad a largo plazo.

Diferencia clave con el cashback:

- El **cashback** devuelve un % de cada pedido como saldo para el siguiente — funciona pedido a pedido.
- El **Club** trabaja con niveles progresivos — el cliente avanza de nivel a medida que acumula más gasto.

Ambos mecanismos son compatibles y complementarios.

⚠ El Club está disponible únicamente en el **Plan Advance**

📖 Guía completa para diseñar tu club [Guía completa para crear un club de fidelización rentable para tu marca](#)

¿Cupón público vs cupón privado: cuál es la diferencia?+

- **Público**: aparece visible en la tienda y cualquier cliente puede aplicarlo directamente.
- **Privado**: el cliente debe introducir el código manualmente. Se usa para campañas offline (flyers, QR en local) o para códigos de captación que no quieres que se difundan sin control.

¿Puedo tener a la vez un cupón de captación y un programa de cashback?+

Sí, son mecanismos independientes. La estrategia recomendada: cupón de primer pedido para captar clientes nuevos + cashback para fidelizar a los que ya han pedido.

⚠ Aunque pueden estar activos varios mecanismos a la vez, el cliente solo puede **aplicar una promoción por pedido**.

📧 Brevo (email marketing y CRM)

¿Qué hace exactamente la integración de Delitbee con Brevo?+

Delitbee sincroniza con tu cuenta de Brevo:

- **Contactos:** los clientes que han pedido en tu tienda online.
- **Datos de pedidos:** historial de compras por cliente.
- **Productos:** el catálogo de tu tienda.

Con esos datos en Brevo puedes segmentar tu base de clientes y lanzar campañas de marketing, automatizaciones del Club, emails de carrito abandonado, etc. La gestión de esas comunicaciones la haces tú desde tu cuenta de Brevo — Delitbee solo pone los datos a tu disposición.

📖 Estrategias de uso [Estrategias de segmentación con Brevo](#) · [Brevo y el Club de Fidelización de Delitbee](#)

¿Necesito crear yo una cuenta en Brevo?+

Sí. La cuenta de Brevo es tuya y la contratas directamente con Brevo — es independiente de tu suscripción a Delitbee. Pasos para conectarla:

1. Crea una cuenta en app.brevo.com.
2. Verifica tu dominio en Brevo.
3. Invita a Delitbee (marketing@delitbee.com) como empresa colaboradora en la sección Usuarios.
4. Comunica a soporte que ya tienes la cuenta lista para conectar.

¿Qué permisos necesita el usuario de Delitbee en mi cuenta de Brevo?+

En `app.brevo.com/user/partner` , da acceso al usuario de Delitbee con los siguientes permisos:

- Contactos
- Remitentes, dominios y direcciones IP
- SMTP y API
- Automatizaciones

¿Por qué debo verificar mi dominio en Brevo?+

Para que los emails salgan con tu propio remitente (`@turestaurante.com`) en lugar de un dominio genérico. En Brevo: **Configuración → Remitentes, dominio, IP → Dominios → Autenticar**. Brevo te dará unos registros DNS que hay que añadir en tu gestor de dominio.

¿Tiene algún coste adicional la integración con Brevo?+

- **Plan Pro**: 20 €/mes adicionales.
- **Plan Advance**: incluida sin coste adicional.

Brevo tiene sus propios planes con diferentes límites de emails mensuales — ese coste lo contratas directamente con Brevo.

Si quieres que el equipo de Delitbee te ayude a configurar automatizaciones (Club, carritos abandonados, etc.), ese servicio tiene un coste adicional aparte — consúltalo con soporte.

Soporte con Delitbee

¿Cómo contacto con el equipo de soporte?

Si no has encontrado la información relacionada con tu consulta puedes contactar con el equipo de soporte de Delitbee directamente desde el chat de nuestro portal.

Dirígete a <https://portal.delitbee.com/> y haz click en el botón rojo que aparece en la esquina inferior derecha de la pantalla.

Tienes toda la info aquí: [Soporte a clientes](#)

¿Te gustaría que añadiéramos algo? Escríbenos por el chat de [nuestro portal](#) o a support@delitbee.com

