

Entendiendo los reportes de pedidos

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

Esta guía resume de forma clara y ayuda a entender los reportes de pedidos descargados en formato CSV desde [Datos por Fecha \(en nuestro portal\)](#) o desde el detalle de las facturas.

Está diseñada para que cualquier cliente pueda interpretar fácilmente los movimientos, montos y cargos asociados a sus transacciones.

Columna	Descripción
products amount	Valor total de los productos incluidos en el pedido.
delivery amount	Comisión del envío cobrado al cliente.
custom fees amount	Comisiones custom cobradas al cliente (ej. tasa de servicio)
discount amount	Monto descontado por promociones.
cashback amount	Monto descontado por la utilización de cashback (saldo)
order amount	Total pagado por el cliente
refund amount	Cantidad reembolsada al cliente por cancelaciones o devoluciones.
transfer amount	Monto transferido al restaurante una vez restados todos los costes de servicio.
reversal amount	Monto revertido debido a una transacción cancelada o corregida.
transaction fee (no vat)	Coste operativo del sistema, incluyendo pasarela de pago. Sin iva
delivery fee (no vat)	Coste del reparto incluido en el pedido. Sin iva
total fee (no vat)	Coste total de servicio incluyendo transaccion y reparto (si lo hubiera). Sin iva

Columna	Descripción
charged (vat incl.)	Cantidad del coste de servicio ya cobrada y retenida de la transferencia. Incuye IVA.
due (vat incl.)	Cantidad del coste de servicio pendiente de cobro. Incluye IVA.

Explicación detallada con ejemplos

products amount

Monto correspondiente al valor total de los productos comprados.

Ejemplo:

Si un cliente compra 2 productos en un mismo pedido: uno de 50 € y otro de 65 €, entonces:

products amount = 115 € (el total de los productos)

delivery amount

Comisión de envío cobrado al cliente como parte del pedido.

Ejemplo:

Sí el envío imputado al cliente es de 5 €.

delivery amount = 5 €

custom fees amount

Cobros por comisiones o cargos especiales que imputa el restaurante al cliente (tasa de servicio, tasa de manipulación, tasa de packaging, etc).

Ejemplo:

El restaurante decide que quiere cobrar 1€ por pedido a modo de tasa de servicio.

custom fees amount = 1 €

discount amount

Monto descontado mediante promociones.

Ejemplo:

El cliente usa un cupón de -10 €.

discount amount = -10 €

cashback amount

Cantidad de cashback (saldo) utilizada por el cliente en este pedido.

Ejemplo:

El cliente tenía un saldo de 5€ y lo aplica en este pedido, descontando esos 5€ del coste total.

cashback amount = 5 €

order amount

Total pagado por el cliente

Incluye **productos, envío, cargos especiales, descuentos, cashback.**

Fórmula:

productos + envío + cargos especiales – descuentos – cashback

Ejemplo:

- Productos: 100 €
- Envío: 5 €
- Cargos especiales: 2 €
- Cupón: –10 €
- Cashback: –5 €

order amount = 100 + 5 + 2 – 10 – 5 = 92 €

refund amount

Monto reembolsado al cliente por devoluciones o cancelaciones.

Ejemplo:

El restaurante devuelve al cliente el valor de un producto de 10 €.

refund amount = 10 €

transfer amount

Monto que la plataforma transfiere al vendedor después de descontar los costes de servicio.

Ejemplo:

El pedido total es 100 € y el coste de servicio (total fee) + IVA suma 8 €.

transfer amount = 92 €

reversal amount

Monto revertido cuando se corrige una transacción, ejemplo: devolución/compensación por parte de las empresas de reparto externas a delitbee.

Ejemplo:

Se aprueba una disputa de 50€ por una reclamación de un reparto.

reversal amount = 50 €

transaction fee (no vat)

Coste operativo del sistema, incluyendo pasarela de pago. Sin IVA.

Para más información sobre los componentes del coste de transacción, consulta [Costes de un pedido](#).

Ejemplo:

El coste es 2 % + 0.30 € de un pedido de 100 €.

transaction fee = 2.30 €

delivery fee (no vat)

Coste del reparto incluido en la gestión del pedido. Sin IVA.

Ejemplo:

El pedido se ha enviado al cliente utilizando uber-direct y el precio que ha puesto uber-direct son 5,75€

delivery fee (no vat) = 5.75 €

total fee (no vat)

Coste total incluyendo transacción y reparto. Sin IVA.

Ejemplo:

- Coste de transacción: 2.3 €
- Coste de reparto: 6 €

total fee (no vat) = 8.3 €

charged (vat incl.)

Cantidad del coste de servicio ya cobrada y retenida de la transferencia. Incluye IVA.

Ejemplo:

Imaginemos un pedido de 50€ donde el total fee es de 6 € + IVA de 21 % = 7,26 € y el monto transferido (transfer amount) es 42,74€

charged = 7,26 €

due (vat incl.)

Cantidad del coste de servicio pendiente de cobro. Incluye IVA. Generalmente se debe a estos dos casos:

- Pedidos que se han cobrado en efectivo o con datáfono en el restaurante donde nuestro sistema no ha cobrado nada. Queda pendiente el Coste total (total fee)
- Pedidos que se han reembolsado, el cliente ha recibido el 100% de lo pagado por lo que de nuevo queda pendiente el Coste total (total fee)

Ejemplos:

- Un pedido de 50€ para recoger que se pagará en cash donde el coste transaccional es 1€ → **quedará 1,21€ pendiente** (1 + iva)
- Imaginemos un pedido de 50€ que se ha reembolsado al cliente donde el total fee es de 7,26 € (6€+ IVA) → **Quedarán pendientes 7,26€**