

Incidencia con reparto de un pedido

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

Delitbee Rails conecta pedidos realizados en el ecommerce o tienda online de un restaurante con flotas de reparto externas. Esta solución permite a los restaurantes gestionar de forma eficiente el servicio de entrega sin necesidad de contar con una infraestructura propia de logística.



Delitbee no es responsable directo de la entrega de los pedidos. Las incidencias relacionadas con el servicio de entrega son competencia de las empresas de reparto y sus repartidores. Sin embargo, Delitbee actúa como intermediario proporcionando a los restaurantes las herramientas necesarias para gestionar y reportar incidencias de forma efectiva.

Proceso en caso de incidencia

Cuando surge un problema con un reparto, el restaurante debe seguir una serie de pasos antes de iniciar un reporte formal:

1. **Consulta del detalle del pedido:** El restaurante puede acceder al detalle del pedido desde la plataforma Delitbee, donde encontrará información en tiempo real sobre el estado del envío, los datos del repartidor asignado y el historial de eventos del pedido. Puedes acceder al listado de pedidos desde el siguiente enlace <https://portal.delitbee.com/orders>

 Detalles del pedido

Tipo	Reparto a domicilio
Id 	-----
Dirección	Avenida Constitución, 37, 46009, València, Valencia 
Información de puerta	Piso 12 puerta 46
Recogida en restaurante 	21:59
Entrega a domicilio 	22:24

 Productos y Pago

Producto	Cantidad	Precio
Hamburguesa Smookie Cow · <i>Al punto</i>	1	15,90 €
Bacon Cheese Burger · <i>Al punto</i>	1	11,50 €
Tasa de reparto a domicilio		2,50 €
Total		29,90 €
Detalle de pago		Prepagado
 Reembolsar pago		

 Detalles del cliente

Nombre	John Smith
Teléfono	666666666 
Email	johnsmith091238@hotmail.com 
Número de pedidos	1
Número de Reembolsos	0
Total Gastado	29,90 €
Total Descuentos	0,00 €

 Detalles del cliente Facturación

Coste de transacción (s. iva) 	2,63 €
Emails enviados	4
Coste de reparto (s. iva) 	4,40 €
Coste total (s. iva) 	7,03 €
Cantidad enviada (iva incl.) 	21,39 €
Facturación	Pendiente 

2. **Contacto con el repartidor:** En caso de retraso o problema con la entrega, el restaurante debe intentar contactar directamente con el repartidor. Esta acción puede permitir resolver la situación sin necesidad de iniciar una reclamación formal y sin afectar a ninguna de las partes. Encontrará el nombre y número (con su extensión si fuera el caso) en el detalle del servicio de reparto.

 Servicio de reparto

① Para seguimiento en tiempo real, utiliza la sección de [Reportos](#)

21:44 Uber Direct En Reparto (22:11)			
Proveedor	Uber Direct		
Id ⓘ	deor_0193jd8djskjd9		
Estado	En reparto(22:11)		
Cliente	John Smith		
Seguimiento	Abrir enlace ↗		
Repartidor	JUAN CARLOS BALIN (+34910000000,0923839)		
Precio	4,40 €		
Facturación	Retenida ⓘ		
	Petición	Estimado	Real
Recogida en restaurante	21:59		22:00 (+1')
Entrega en domicilio	22:24		⌛

[+ Solicitar Nuevo Reporto](#)

3. **Inicio del reporte:** Si no es posible resolver el problema de forma directa, el restaurante puede reportar la incidencia desde la sección “Servicio de reparto” del detalle del pedido. Allí encontrará el estado del reparto y un botón para abrir el formulario de reclamación.

Servicio de reparto

① Para seguimiento en tiempo real, utiliza la sección de [Reportos](#)

21:44 **Uber Direct** **Fallido (22:11)**

 Reportar incidencia

[+ Solicitar Nuevo Reporto](#)

Formulario de reclamación

El formulario de reporte de incidencias permite adjuntar:

- Imágenes o capturas sobre el pedido y la incidencia

- La imagen del ticket de compra (esencial si el pedido es externo a Delitbee, por ejemplo de Glovo, Uber eats o Justeat)
 - Fotografías o capturas de los productos si llegaron en mal estado
 - Cualquier otra prueba que evidencie la mala praxis de la empresa de reparto.
- Un comentario detallado explicando la situación.

Este formulario será enviado directamente a la empresa de reparto correspondiente. Es responsabilidad del restaurante proporcionar toda la información y documentación pertinente. Delitbee, en calidad de intermediario, se encargará de facilitar esta información a la empresa de reparto y actualizar el estado del reporte en la sección de **Incidentes de reparto** de la plataforma.

⚠ El ticket de compra es esencial en pedidos externos a Delitbee (Uber eats, Glovo, Justeat, etc) ya que nuestro sistema no cuenta con la información del contenido del pedido.



El ticket de compra es esencial en pedidos externos a Delitbee (Uber eats, Glovo, Justeat, etc) ya que nuestro sistema no cuenta con la información del contenido del pedido.

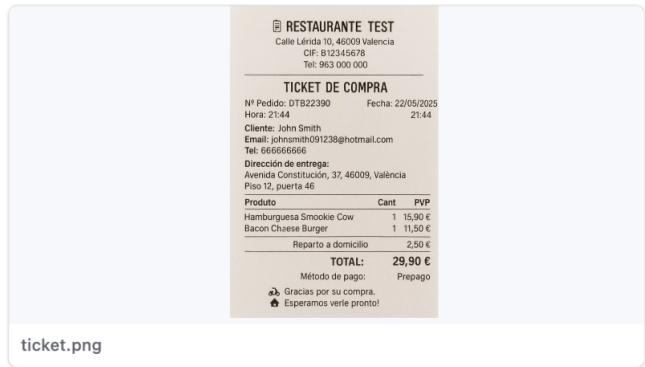
Incidencia con reparto

Este es un formulario para reclamar incidencias con el reparto a la empresa responsable, para problemas con repartos en curso utiliza el chat habilitado en el portal Delitbee.

Pruebas en imagen

Añade la foto del ticket y cualquier otra prueba que pueda ayudar con la reclamación

📎 Attach file



Comentario*

Explica con detalles el problema. Este comentario se enviará en la reclamación al servicio de reparto.

El repartidor se llevo el pedido del restaurantes, al llegar al domicilio del cliente el repartido dice no haber podido contactar con el cliente y por lo tanto no hizo la entrega y tampoco devolvió el pedido al restaurante.

El cliente, que además es cliente habitual nos llamó enfadado diciendo que no había recibido el pedido y tuvimos que hacer uno de nuevo y entregarlo al cliente asumiendo el coste del nuevo pedido.

Por todo lo sucedido pido que se compense con la devolución del importe del pedido y del reparto.

Soy consciente de que, si no apporto una foto del ticket de compra, es posible que no pueda obtener el reembolso total o parcial del pedido. *



↺ Clear form

Enviar

Políticas de las empresas de reparto

Las condiciones pueden variar según la empresa de reparto. Algunos puntos generales incluyen:

- Los repartidores pueden esperar unos minutos en el restaurante si el pedido está a punto de salir de cocina.
- Están obligados a intentar contactar con el cliente si tienen dificultades para realizar la entrega.
- Las llamadas del repartidor pueden quedar registradas como prueba en caso de disputa.

Si un pedido no puede ser entregado debido a que el cliente no respondió al timbre o al teléfono, y el repartidor ha realizado intentos de contacto, el pedido será devuelto al

restaurante.

En este caso, la responsabilidad recae sobre el cliente final, y las reclamaciones serán desestimadas por la empresa de reparto.

Resolución de la incidencia

El tiempo de respuesta por parte de la empresa de reparto puede variar en función del proveedor y del volumen de incidencias. Una vez resuelta, Delitbee notificará el resultado al restaurante dentro de la plataforma. Puedes comprobar el estado de la incidencia desde el siguiente enlace <https://portal.delitbee.com/delivery-incidents>

Si la incidencia es resuelta a favor se aplicará como balance en la cuenta de delitbee y como balance de descuento en la siguiente factura.