

Protocolo de impagos

Última actualización: 30/06/2026 · <https://academy.delitbee.com>



Delitbee es una empresa pequeña y necesitamos tener un buen flujo de caja para poder funcionar correctamente, por ello no podemos dar un gran margen al pago de las facturas.

¿Qué ocurre automáticamente cuando el cobro de una factura falla?

Antes de cualquier acción manual, el sistema actúa de forma automática:

1. **Notificación por correo:** Se envía un aviso al cliente informando del impago, con referencia a este documento.
2. **Bloqueo de fondos:** El importe de la factura queda bloqueado en el balance de la cuenta de Stripe Connect.
3. **Reintentos de cobro diarios:** El sistema intentará cobrar cada día utilizando el saldo disponible en Stripe Connect, siempre que sea suficiente para cubrir el importe.
4. **Desbloqueo automático:** Si la factura se abona de forma manual, el importe bloqueado se libera automáticamente.

Semana de gracia

En caso de impago o fallo en una factura, el cliente dispondrá de **una semana de gracia** para efectuar el pago manualmente, a contar desde:

- **Facturas emitidas para pago manual:** Una vez cumplido el vencimiento.
- **Facturas con cobro automático fallido:** Desde el momento en que el pago falló.

En ambos casos, se inhabilitará el método de pago existente (en caso de cobros automáticos). Además, en cobros por adeudo bancario, se añadirá un cargo de **15€** a la próxima factura en concepto de gestión de disputas bancarias.

El pago en efectivo/cash, en cualquiera de sus modalidades, quedará inhabilitado para la tienda online. A partir de ese momento, los pedidos solo podrán procesarse mediante tarjeta online, congelando el flujo de ingresos hasta regularizar la situación.

Una vez resuelto el impago, será necesario añadir un nuevo método de pago para retomar los cobros automáticos.

¿Qué pasa si no se soluciona en la primera semana de gracia?

Después de esa semana procederemos a pausar nuestros servicios hasta que se realice el pago.

Además la cuenta entrará en un estado “en seguimiento” y se endurece el protocolo:

- Si hay un nuevo impago solo habrá 48h para pagar la factura
- Este estado se mantendrá hasta que pasen 2 meses con el 100% de facturas pagadas correctamente.
- Si se suceden 3 impagos o más dentro de este estado se pedirá una fianza extra para restablecer el servicio