

# Pedimos App

## Guía para restaurantes

### Índice

#### **1. Proceso de registro de tu negocio**

#### **2. Activar pedidos y cuenta de facturación**

2.1. Tu cuenta de Stripe

2.2. Reembolsar pago

2.3. Transferencias a tu cuenta bancaria

2.4. Verificar identidad de tu cuenta de Stripe

#### **3. Todas las funciones de tu perfil**

3.1. Editar la información de tu perfil

#### **4. Crear una sección**

#### **5. Crear un nuevo producto**

#### **6. Crear nueva sección de extras y extras**

6.1. Extras de sección

6.2. Extras de producto

#### **7. Pedidos**

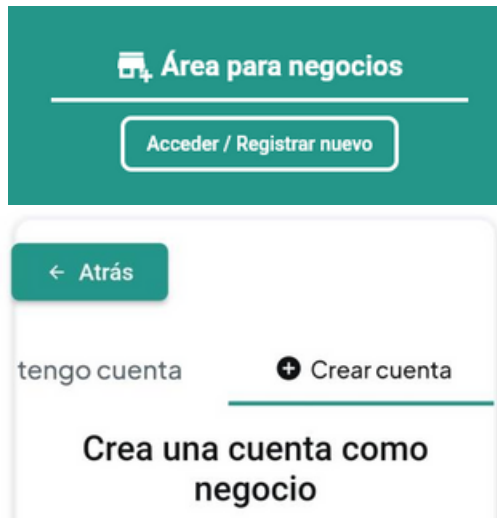
7.1. Pedidos nuevos

7.2. Pedidos pendientes

7.3 Repartidor empleado

#### **8. Informe trimestral de ingresos**

# 1. Proceso de registro de tu negocio



En la parte inferior de la **página principal** de la aplicación encontrarás el **área para negocios**. Para acceder a tu cuenta o registrar tu nuevo restaurante, pulsa en **botón de registrar**.

Si aún no tienes tu cuenta creada, desliza hacia la derecha, hasta la pestaña de **"Crear cuenta"**.

**Campos requeridos para crear tu cuenta:**

## •Información básica:

En primer lugar, se te pedirá que ingreses información como el **nombre de tu establecimiento**, el nombre de una **persona de contacto**, un número de **teléfono** de contacto, un **correo electrónico que sea válido** y tu **contraseña** para acceder a tu cuenta.

## •Dirección:

En segundo lugar, se te pedirá que ingreses la **dirección de tu establecimiento**. Pulsa en el botón que dice **"Seleccionar ubicación"** y **escribe exactamente** la calle, número y localidad donde se encuentre tu establecimiento. La app te dará opciones, **elige la opción correcta** para tu dirección.

## •Tipo de comida:

Deberás elegir qué tipo de comida es la que ofreces en tu restaurante. Te damos varias opciones de tipos de comida, entre las que tendrás que elegir **al menos una** y un **máximo de cinco** tipos de comida. Elíjalas marcando con el dedo y en el **botón de aceptar**.

## •Foto de perfil:

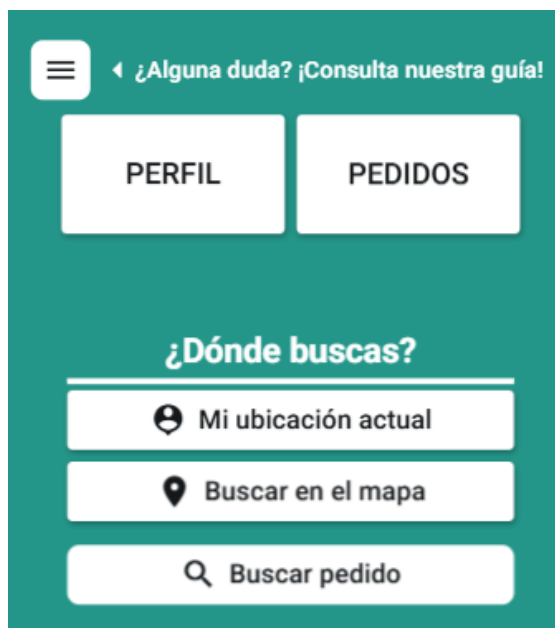
Elige una foto para tu perfil de la aplicación. En este caso, las opciones más comunes suelen ser el **logo de tu establecimiento** o una **foto del mismo**.

## •Aceptar políticas y terminar registro:

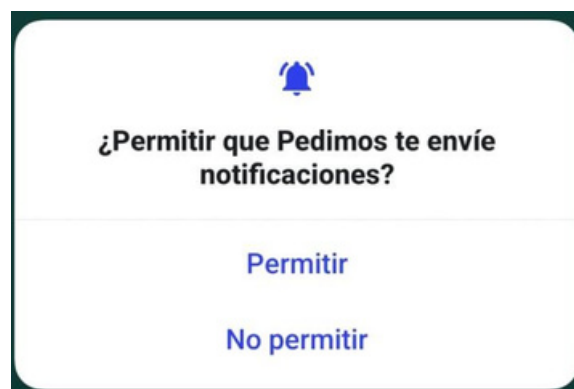
Una vez terminado el registro, tendrás que marcar la casilla donde indicas que has **leído y comprendido** nuestros términos y condiciones de uso de la aplicación, así como la política de privacidad y el aviso legal de Pedimos. Una vez marcado, pulsa en el botón de **registrar**.

## Una vez registrado te aparecerán las siguientes opciones:

- **¿Dónde buscas?:** Busca los restaurantes de la app en tu zona o busca en otra zona usando el mapa. Mientras uses tu cuenta de restaurante no podrás realizar pedidos a otros restaurantes.
- **Perfil:** Accede a tu perfil de restaurante para poder activar tu cuenta y poder empezar a recibir pedidos.
- **Pedidos:** Aquí recibirás tus pedidos una vez tu cuenta se encuentre activa.



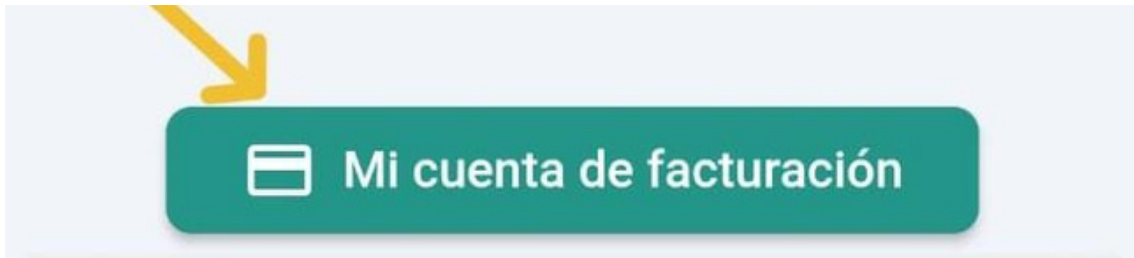
Permite que la app te envíe notificaciones ya que recibirás una notificación cada vez que te llegue un pedido.



## 2. Activar pedidos y cuenta de facturación

Una vez creado tu perfil de establecimiento de la app, tendrás que crear tu cuenta de facturación de **Stripe** para poder activar tus pedidos.

**Stripe** es una pasarela de pagos totalmente segura y cifrada que permite a los establecimientos y clientes pagar a través de la aplicación sin tener que guardar ninguno de sus datos bancarios o métodos de pago para mayor privacidad.



Al pulsar te llevará a la página de registro de **Stripe** donde tendrás que seguir las indicaciones para llevarlo a cabo.

**Stripe** te pedirá un **método de autenticación** para la seguridad de tu cuenta, en muchos de los casos la **opción más limpia** será la de usar tu **número de teléfono** para que te envíen un **código de confirmación por SMS**.

Si estás familiarizado con **Google Authenticator** es una excelente opción para llevar a cabo este paso. Si no, puedes optar por establecer una **clave de seguridad**.

### Configura la autenticación en dos pasos

Descarga la aplicación gratuita [Google Authenticator](#), haz clic en Añadir y luego escanea este código QR para configurar tu cuenta.



[Introducir el código manualmente](#)

Siguiente →

En su lugar, usa [tu teléfono](#) o una [clave de seguridad](#).

### Tu sitio web

**Obtén más información** sobre qué datos deben aparecer en el sitio web de tu empresa.

**Stripe** te pedirá que ingreses tu sitio web, **si no dispones de un sitio web** puedes usar el **link tu perfil de redes sociales** como Instagram, Facebook o TikTok.

**A medida que hayas avanzado con el registro, Stripe te ofrecerá algunos servicios:**

**·Aportación para ayudar al medio ambiente:**

**Si no quieres donar** una aportación, pulsa el **botón de “No, gracias”** que parece en la **parte inferior**.

**· Servicio de Stripe para el cálculo del IVA :**

Lee atentamente el servicio que presta, **si no te interesa** puedes **rechazarlo** sin problema.

**Revisa** que **tus datos** estén correctos y **finaliza el registro**, este te llevará a nuestra página web de Pedimos dónde te avisamos de que, **para completar** tu registro en Stripe tendrás que **confirmar un correo que has recibido**.

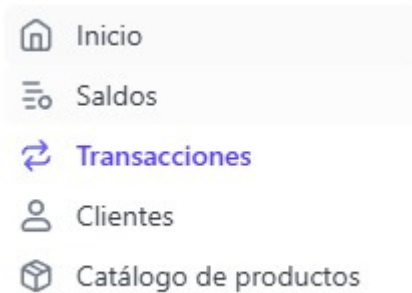
## **2.1. Tu cuenta de Stripe**

Siempre podrás acceder a tu cuenta de Stripe **desde cualquier dispositivo** usando las **credenciales** que has usado para crear cuenta.

En tu cuenta de Stripe tendrás todos los detalles de tu **facturación con Pedimos**.

Dirígete a la sección de **transacciones** para ver todas las operaciones en curso, completadas o canceladas.

Recuerda que cuando te llega un pedido, el cliente ya ha introducido sus datos de pago y se ha reservado ese monto de su cuenta bancaria, cuando tu aceptas el pedido se le cobra directamente ese monto reservado, en caso contrario se cancela y se le devuelve el dinero.



Ejemplo de un pedido de 16,70 euros.



Abre el desglose del pago para comprobar la comisión que se lleva la app, un 5.5% (IVA incluido) del pedido.

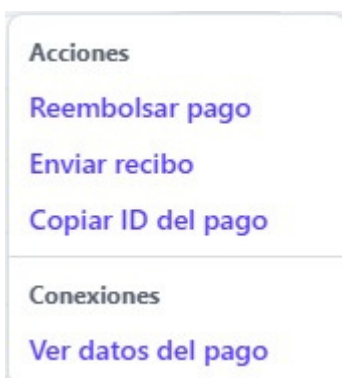
## Desglose del pago

Importe del pago	16,70 € EUR
Pedimos App comisión de la plataforma	- 0,50 € EUR
<b>Importe neto</b>	<b>16,20 € EUR</b>

## 2.2. Reembolsar pago

Siempre tendrás **disponible** la opción de reembolsar un pago a un cliente.

Solo tienes que **dirigirte a la operación** en cuestión en tu cuenta de Stripe y seleccionar la opción de **reembolsar pago**.








Además de realizar otras operaciones que te proporciona Stripe.

## 2.3. Transferencias a tu cuenta bancaria

Las transferencias a tu cuenta bancaria se hacen de forma automática de forma predeterminada, puedes modificarlo para realizar esta acción de forma manual siempre que quieras.

Recuerda que las transferencias a tu cuenta son gratuitas.

-  Inicio
-  **Saldos**
-  Transacciones
-  Clientes
-  Catálogo de productos

Dirígete a la sección de Saldos para ver la cantidad de la dispones en ese momento en tu cuenta de Stripe y que aún no ha sido transferida a tu cuenta bancaria

### Próximas transferencias a tu banco

Estos importes son aproximados porque se siguen acumulando transacciones. Las transferencias llegarán a tu cuenta bancaria cada día hábil. [Modificar la configuración](#)

1 semana  7 nov.-14 nov.

Se prevé que la transferencia llegará el 14 de noviembre de 2024	16,20 €
Total para el período 7 nov. - 14 nov.	16,20 €
Total	16,20 €

Stripe te ofrece una configuración predeterminada para las transferencias, pero puedes cambiarla pulsando la opción de “Modificar la configuración”.

### Calendario de transferencias

Establece un calendario para trasladar automáticamente ingresos de tu saldo de pagos a tu cuenta bancaria.

Automática cada  

Manual — Ya no podrás ver qué transacciones están asociadas a una transferencia.

## **2.4. Verificar identidad de tu cuenta de Stripe**

Cuando creas tu cuenta en Stripe y empiezas a recibir ingresos, se te exigirá que verifiques tu identidad.

Hay dos casos comunes:

1. Cuando te registraste por primera vez en Stripe para entrar a la app no proporcionaste tu NIF. En este caso tendrás que acceder a este link "<https://dashboard.stripe.com/settings/taxation>" en el apartado de "Datos fiscales" y completar los campos con tu identificación.
2. Ya has empezado a recibir ingresos con Stripe y este te pide que proporciones un documento de identidad, en este caso puedes acceder desde "<https://dashboard.stripe.com/account/status>" , te indicará las acciones requeridas que tienes pendientes.

Recuerda que si pasa el tiempo y no se ha verificado tu identidad podrían suspenderte los pagos.

Si tienes alguna duda puedes consultarnos a nuestro correo de soporte "[info@pedimosapp.com](mailto:info@pedimosapp.com)" o al soporte de Stripe directamente.



### 3. Todas las funciones de tu perfil

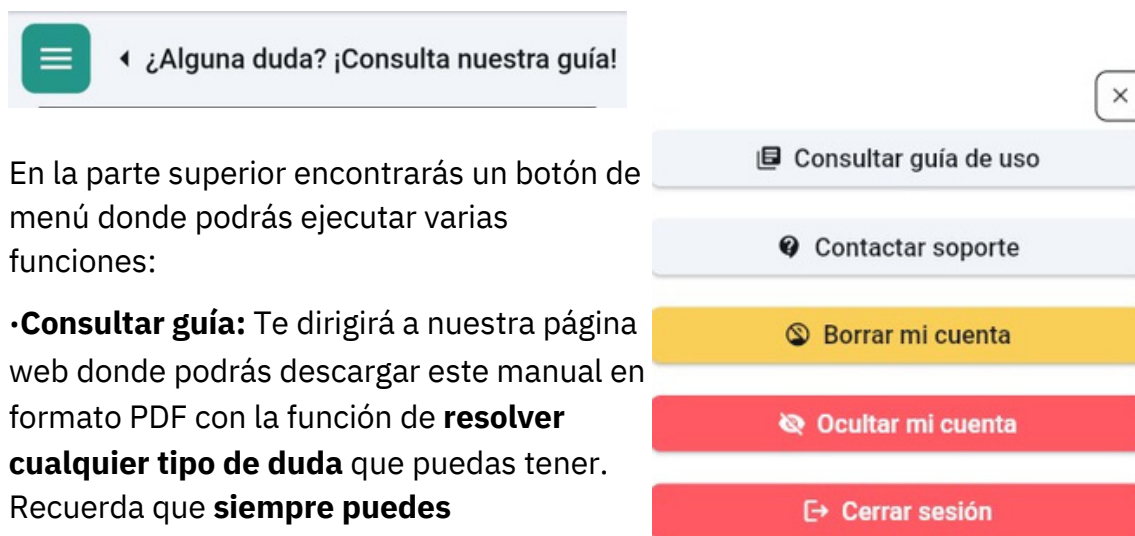
Pedidos inactivos  Pedido activos

Una vez completes el registro de Stripe y verifiques el correo ya podrás activar tus pedidos en tu perfil de la app.

#### ¡Cuidado!

Mientras tengas activada esta opción, tu perfil aparecerá disponible para recibir pedidos.

En casos donde **no quieras recibir pedidos** por alguna razón (mucha carga de trabajo, local lleno...) **siempre podrás desactivar** los pedidos y volverlos a activar cuando quieras.



En la parte superior encontrarás un botón de menú donde podrás ejecutar varias funciones:

•**Consultar guía:** Te dirigirá a nuestra página web donde podrás descargar este manual en formato PDF con la función de **resolver cualquier tipo de duda** que puedas tener. Recuerda que **siempre puedes contactarnos** por vía correo a [info@pedimosapp.com](mailto:info@pedimosapp.com) para **cualquier otra duda** que tengas.

•**Contactar soporte:** Como mencionamos si hay **cualquier otra duda** o inseguridad por favor contáctanos a través del correo y **te ayudaremos** lo antes posible en lo que sea.

•**Borrar mi cuenta:** Esta acción ejecutara un **borrado de todos los datos de tu usuario** de la app. Recuerda que esta opción **no tiene vuelta atrás**.

•**Ocultar mi cuenta:** Esta opción **te mantendrá oculto en la app**, por lo que los **clientes no verán tu restaurante** cuando busquen por tu zona. Para volver a hacer visible tu cuenta simplemente vuelve al menú elige la opción de **“Hacer visible mi cuenta”**.

•**Cerrar sesión:** Usa esta opción para **salir de tu cuenta** de restaurante.

### 3.1. Editar la información de tu perfil

En tu perfil encontrarás toda la información de tu restaurante, la cual podrás modificar siempre que quieras.



Pulsa en el icono del lápiz para editar la información correspondiente, o simplemente cambia la info en el campo de texto y dale al botón de aceptar para completar el cambio.

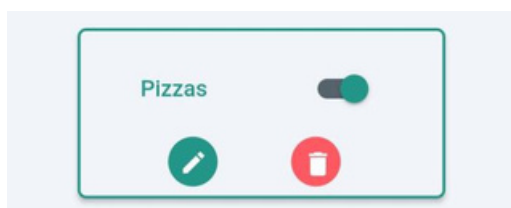
## 4. Crear una sección

Dirígete a la **parte inferior** de tu perfil para comenzar a crear tus productos.

**¡Puedes ordenar las secciones manteniendo pulsado en ella y deslizando!**

Escribe el **nombre de la sección** en el cuadro de texto y pulsa en el botón de añadir. Se te creará una nueva sección en la parte inferior con el nombre que hayas seleccionado.

Para que esa sección sea **visible al público** tendrás que **deslizar el botón** que se encuentra en **rojo** como ves en la imagen de abajo.



Edita la sección usando el icono del lápiz.

Pizzas

6/30

✓ Cambiar

Dentro de la página de la sección podrás **modificar su nombre** cuando quieras. Cuando hagas un cambio tendrás que **salir de la página y volver a entrar** para ver el cambio efectuado.

## 5. Crear un nuevo producto

Dentro de la página de cada sección, podrás crear los productos que completen esa sección.

En el caso de la sección llamada “Pizzas”, introduce la “Pizza 4 Quesos”, “Pizza Margarita” ...

### Productos

+ Nuevo producto

Completa los campos para crear el producto:

- **Nombre:** Nombre del producto.
- **Descripción (Opcional):** Describe tu producto, sus ingredientes, preparación...  
Tienes un máximo de 150 letras para su descripción.
- **Precio:** Establece el precio del producto.
- **Foto (Opcional):** Puedes subir una foto de calidad de tu producto.

Nombre del producto \*  
Pizza Margarita

15/30

Descripción / ingredientes \*  
Con jamón, queso y salsa de tomate

Precio \*  
11.50

📷 Añadir foto

¿Diferentes tamaños / raciones?  
Min. 2 / Máx. 5

No ▾

💾 Guardar producto

13:02

← Nuevo producto

Añadir foto

¿Diferentes tamaños / raciones?  
Min. 2 / Máx. 5

3

Pequeña 7/20

11.25

Mediana 7/20

12

Grande 6/20

13

Guardar producto

¿Diferentes tamaños / raciones?  
Min. 2 / Máx. 5

No

Si tu producto tiene **diferentes tamaños o raciones** (Por ejemplo, una pizza puede tener diferentes tamaños, o una ración de croquetas diferentes unidades) y **cada una de ellas tener un precio diferente.**

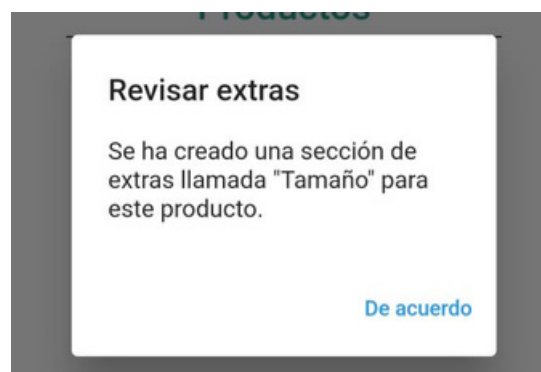
**Marca** en la lista de la derecha **el número de raciones** o tamaños diferente que tiene tu producto, el **número máximo de raciones** diferentes es de **5 diferentes.**

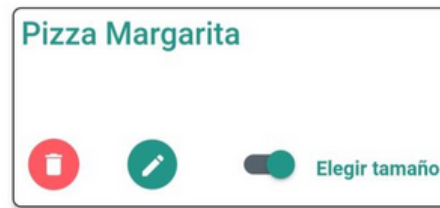
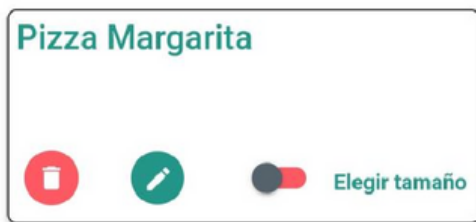
Asigna un **nombre y un precio** a cada una de las raciones como ves en la imagen y guarda el producto.

### ¡RECUERDA!

Cuando crees un producto con varias raciones o tamaños, **no se mostrará el precio** directamente, sino que se mostrará **"Elegir tamaño"** para que el cliente seleccione la opción que desea con su precio correspondiente.

Si tu producto tiene diferentes tamaños se creará automáticamente una sección de extras para ese producto con los tamaños y el precio que hayas introducido durante su creación.





En la página de la sección “Pizzas” se te habrá creado tu nuevo producto.

Al igual que la sección, **tendrás que activarlo deslizando el botón** para que este esté disponible para los clientes.

Como la Pizza Margarita tiene varios tamaños, **no se muestra el precio directamente**, sino que el cliente tiene que elegir el tamaño que desea.

Nombre del producto \*

15/30

Descripción / ingredientes \*

**Precio: Producto con varios tamaños y precios, consultar en la sección de "Tamaño"**

 **Cambiar foto**

 **Cambiar**

Si pulsas en el **botón del lápiz** accederás a la página de ese producto, podrás **modificar su nombre, descripción y precio**.

En el caso de **tener varios tamaños y precios**, tendrás que acceder a la **sección de extras** de ese producto llamada "Tamaños" y modificar el extra directamente.

## 6. Crear nueva sección de extras y extras

Los extras son opciones para que **los clientes puedan añadir complementos** a los productos.

Tienes **dos opciones** para usar extras:

- **Extra de sección:** Extras que **se aplicarán a todos los productos de esa sección**. Por ejemplo, puedes añadir a la sección de Pizzas la opción de poner un extra de queso a la pizza por un precio que elijas. Todos los extras de sección **son opcionales** para el cliente.

- **Extra de producto:** Extras que **sólo afectan a un producto concreto**.

**Puedes indicar si esa sección de extras para el producto quieres que sea obligatoria** como es el ejemplo de los tamaños de una pizza (es obligatorio que el cliente elija un tamaño para pedir la pizza).

### 6.1. Extras de sección

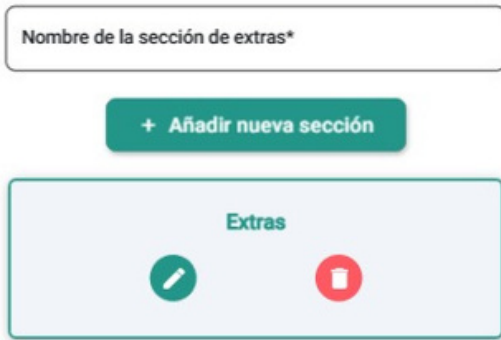
Crear extras de sección es **lo mismo que crear una sección de productos**.

Sítuate en la página de la sección a la que le quieras aplicar los extras y, en la parte inferior **escribe el nombre de la sección de extras** por ejemplo

”Extras”, ” Complementos”, ” Salsas”, ”Toppings”.



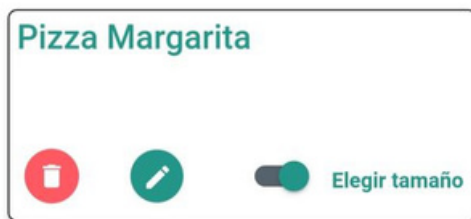
The screenshot shows a mobile application interface for managing a 'Pizzas' section. At the top, there is a header with a back arrow and the title 'Pizzas'. Below the header, there is a text input field containing 'Pizzas' and a 'Cambiar' button. Underneath, there is a section titled 'Productos' with a '+ Nuevo producto' button. A card for 'Pizza Margarita' is visible, featuring a red 'i' icon, a green pencil icon, and a toggle switch labeled 'Elegir tamaño'. At the bottom, there is a section titled 'Extras sección' with a text input field labeled 'Nombre de la sección de extras\*' and a '+ Añadir nueva sección' button. A large blue arrow points from the top right towards the 'Extras sección' input field.



En el caso de la imagen se ha creado una sección de extras llamada “**Extras**”, dentro de esa sección se han creado “**Extra de bacon**”, “**Extra de queso**”.



## 6.2. Extras de producto



Ahora le queremos añadir un extra **EXCLUSIVAMENTE a la Pizza Margarita**. Presionaremos el **icono del lápiz** para dirigirnos a la página de ese producto.

El funcionamiento es el mismo, crearemos una sección de extras para ese producto y dentro de esa sección crearemos los extras. Las secciones de extras de producto **pueden ser de carácter obligatorio**, eso quiere decir que el usuario **tendrá que elegir obligatoriamente un elemento** de esa sección de extras. El mejor ejemplo es el del Tamaño, el usuario tiene que elegir obligatoriamente uno de los tamaños de la pizza para saber qué tipo de pizza quiere.

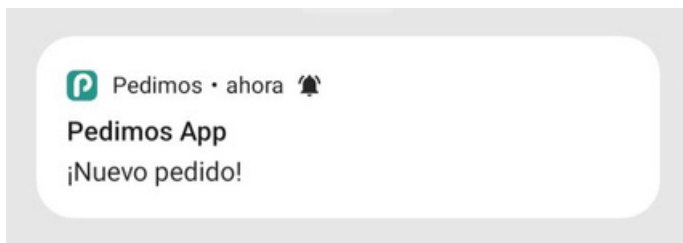


Si el botón de obligatorio está **desmarcado**, esos extras serán **opcionales**. De lo contrario serán **obligatorios**.

## 7. Pedidos

Cuando un usuario realiza un pedido, **ya ha introducido sus datos de pago** y **Stripe le reserva esos fondos de su cuenta** bancaria.

Cuando el **restaurante acepta el pedido**, se **cobran esos fondos** reservados previamente, **de lo contrario** si el restaurante cancela el pedido estos **fondos son devueltos al cliente**.



**Al recibir un pedido** se realiza **automáticamente una llamada gratuita** al teléfono indicado como **“teléfono para pedidos”**, donde **se reproduce una voz robótica** “Tienes un nuevo pedido en Pedimos App.”

El número que realiza la llamada es el **+34 871072785**, si tu teléfono para pedidos es un teléfono móvil puedes **agregar el número como “Pedimos App”** y ya sabrás que has recibido un pedido cuando te llame.

**También** se enviará de forma automática una **notificación al dispositivo** con la sesión iniciada.

Recomendamos tener **siempre el teléfono con el SONIDO ACTIVADO** para **estar atento cuando entre un pedido nuevo**.



Accederemos a nuestro apartado de pedidos a través de la **pantalla principal**.



El cliente puede realizar **dos tipos de pedido** en función de cuando quiera la comida:

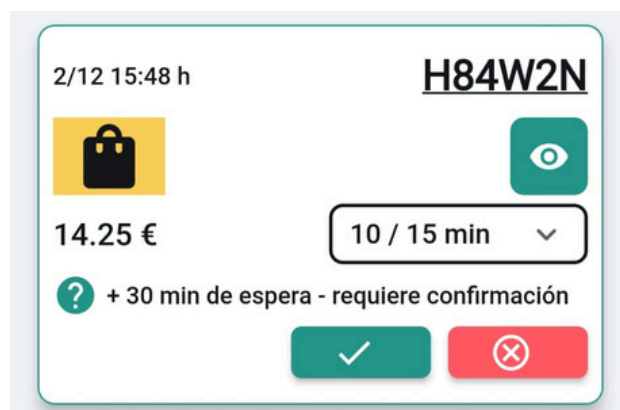
**•Lo antes posible:**

Cuando un pedido sea “Lo antes posible” **podrás indicarle** al cliente **el tiempo de espera** para su comida, **si el tiempo de espera supera los 30 minutos se le enviará una confirmación al cliente**. Este **podrá aceptar o rechazar** el tiempo de espera establecido.

**•Una hora determinada:**

El **cliente te indicará la hora** en la que desea su comida dentro de tu horario de apertura, en este caso **solo tendrás que aceptar o rechazar** el pedido.

Los clientes tienen la opción de seleccionar una hora **para el mismo día o para el día siguiente**.



**•Partes de un pedido:**

**Parte superior:** Hora de creación del pedido y nombre del cliente.

**Icono amarillo:** Define de que tipo de pedido se trata (Recogida, a domicilio o “comer allí”).

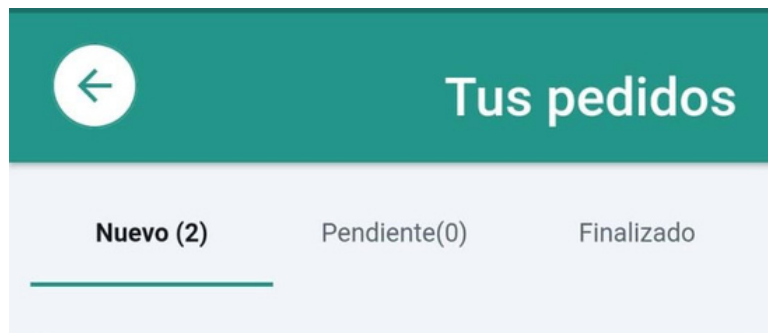
**Código negro:** El **código del pedido** que servirá para identificar ese pedido y **comprobar** cuando el cliente venga a buscarlo.

**Precio:** Precio total del pedido.

**Botón verde con un ojo:** Consultar todos los productos, cantidades y extras de ese pedido.

**Lista desplegable “10 / 15 min”:** Cuando el pedido sea “Lo antes posible”, desplegarás la lista para **elegir un tiempo de espera**.

En el caso de que el **cliente haya elegido una hora de recogida** solo te aparecerá la opción de **aceptar o rechazar** junto a la hora elegida por el cliente.



Dispondrás de **3 pestañas** para controlar los **diferentes estados de un pedido**:

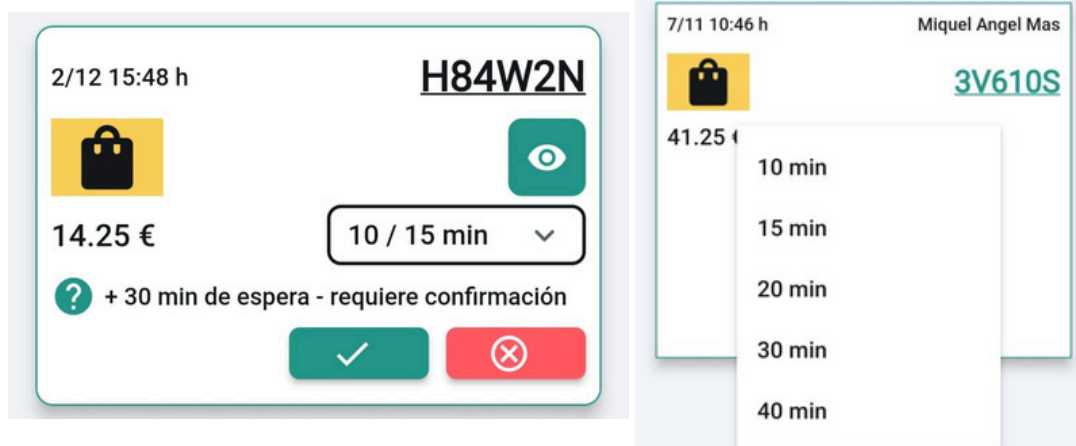
- **Pedido nuevo:** Aquí se situarán los **pedidos recién entrados**, a la espera de ser **aceptados o rechazados**.
- **Pedido pendiente:** Una vez aceptado y cobrado el pedido se moverá a la pestaña de Pendientes, una vez movido a Pendientes **ya se pone en marcha** el pedido.
- **Pedido finalizado:** Pedidos **ya entregados y finalizados**, **podrás filtrar por fecha** para consultar los pedidos anteriores cuando quieras. También podrás ver **si el usuario ha puntuado tu pedido** y que puntuación ha dado.

## 7.1. Pedidos nuevos

El usuario dispone de 3 opciones para realizar un pedido (siempre que el restaurante las tenga disponibles en su perfil):

### •Pedido recogida:

El pedido de recogida siempre estará disponible para el cliente y tendrá este formato:



### •Pedido a domicilio:

En este caso se trata de un pedido a domicilio con el **icono de una moto**.

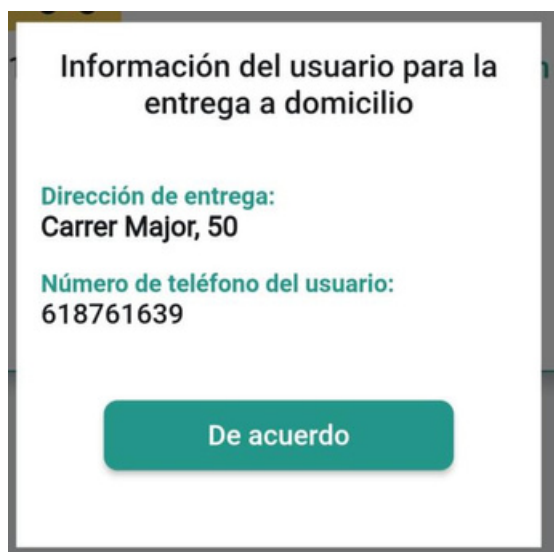
El cliente ha determinado una hora concreta para su entrega, este caso es "Hoy" a las 20:30h. Si el restaurante está conforme con esa propuesta simplemente acepta el pedido.



Para los pedidos a domicilio tienes

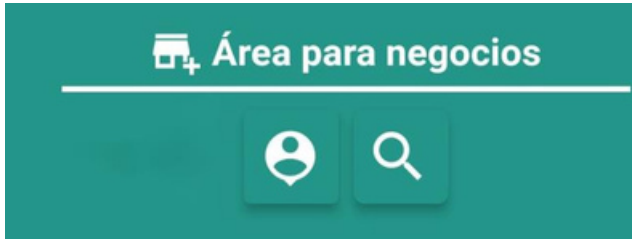
disponible el botón de **la moto**, esta opción te permite **ver el número de teléfono y la dirección de entrega** aportados por el cliente.

Al **pulsar sobre la dirección** se abrirá directamente **Google Maps con la ubicación** aportada por el cliente y podrás establecer la ruta hasta su domicilio.



Al pulsar **sobre el teléfono** se te redirigirá a **tus llamadas del teléfono listo para llamar** al cliente para avisarle de que el repartidor ya está en su casa.

### •Repartidor empleado:

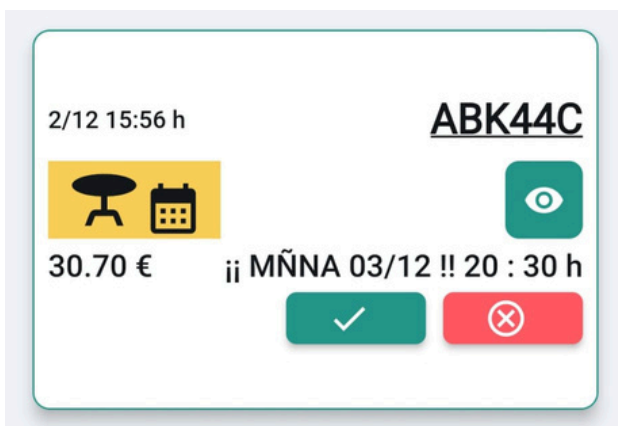


Si tienes un empleado que hace la función de repartidor, ofrecemos una opción para que pueda acceder a la información del pedido **sin tener que acceder a la cuenta del restaurante**, el botón de la lupa en la pantalla principal de la app abrirá una ventana donde el empleado podrá **introducir el código del pedido** y acceder su información: la hora de entrega, los productos que contiene, el teléfono del cliente, la dirección de entrega del cliente y demás.

### •Pedidos “Comer allí”:

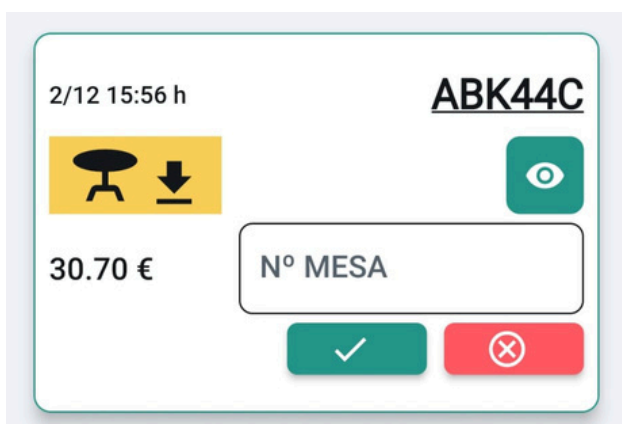
El cliente dispone de **dos opciones** para comer en tu local:

### •Elegir una hora concreta para acudir:



En este caso se indicará con el icono que aparece con la **mesa y el calendario**, además que se indicará al lado la hora elegida por el cliente. En este momento **el cliente ya ha pagado** la comida que quiere y puede llegar al restaurante y comer con **esperar mínimas**.

•El cliente ya está sentado en la mesa de tu local:



Se indicará con el icono de la **mesa con la flecha hacia abajo**.

En este momento **el cliente ya ha pagado la comida**. El restaurante tiene la opción de **apuntar el numero de la mesa** en la que se encuentra el cliente para tenerla apuntada.

Cuando se trate de un pedido para consumir en el restaurante, en el botón verde con el ojo, podrás ver la cantidad de personas que acudirán a la mesa.



## 7.2. Pedidos pendientes

Una vez hayas aceptado el pedido, se avisará y cobrará al cliente.

El pedido pasará a la pestaña de “Pendientes” y tendrá este formato:

Botón de” **Pedido recogido**”: una vez se haya recogido o entregado el pedido puedes pulsar esta opción, esta enviará el pedido a la pestaña de” Pedidos finalizados”.

**Botón de impresión:** Esta función permite que el restaurante pueda sacar un ticket físico si dispone de una impresora compatible.





Este sería el formato del ticket resultante., contiene toda la información del pedido.

## 9. Informe trimestral de ingresos

Te enviaremos un informe trimestral de los ingresos que hayas tenido a través de la app durante ese trimestre para que te sea mucho más fácil llevar tu contabilidad.

Los días 1-2 de Enero, Abril, Julio y Octubre se te enviará de forma automática un correo a la dirección que estés usando en la aplicación con las ventas totales acumuladas en ese trimestre:

- Ingresos totales brutos (sin descontar la comisión de la app).
- Comisión total cobrada por la app (5.5% IVA incluido).
- Ingresos totales netos de tu local.

Concepto	Monto (€)
Ingresos Brutos	33.75
Comisiones (IVA incluido)	1.85
Ingresos Netos	31.90

Si surge alguna duda a cerca de tu resumen trimestral no dudes en contactarnos en [info@pedimosapp.com](mailto:info@pedimosapp.com)