KomensalHMG

Manual de uso de KomensalHMG

Guía paso a paso del panel de tu restaurante y de lo que ven tus comensales: carta digital por QR, reservas de mesa, mesas, avisos por email y suscripción.

CONTENIDO

1. Qué es KomensalHMG y cómo funciona
2. Suscribirse y entrar al panel
3. Recorrido por el panel
4. Mi cuenta y modo día / noche
5. Mi restaurante: datos, horario y servicios
6. La carta: categorías y platos
7. El menú del día
8. La carta de vinos
9. Diseño de la carta
10. Reservas: la lista y los filtros
11. Gestionar una reserva
12. Anotar una reserva a mano
13. Mesas
14. Métricas
15. QR y enlace público
16. Ajustes: tracking y paquete
17. Ajustes: aforo, horas y botón Reservar
18. Ajustes: enlaces de reserva y zonas
19. Ajustes: idioma, zona horaria y moneda
20. Ajustes: avisos por email
21. Tu suscripción y el cambio de plan
22. Datos de facturación

23. La carta, vista por tu comensal
24. La reserva, vista por tu comensal
25. Cuando el comensal cancela desde el email
26. Los emails que se envían
27. Preguntas frecuentes

1 Qué es KomensalHMG y cómo funciona

KomensalHMG te da dos herramientas para tu restaurante, que puedes contratar por separado o juntas:

- **Carta digital por QR** (módulo de Carta): tu carta en el móvil del comensal, en diez idiomas, con fotos, alérgenos, menú del día y carta de vinos. La cambias tú cuando quieras y se actualiza al instante, sin reimprimir nada.
- **Reservas de mesa** (módulo de Reservas): tus comensales reservan desde el móvil, sin crear cuenta, y tú gestionas las reservas, las mesas y el aforo desde el panel.

Hay dos partes:

- **El panel de tu restaurante** (ordenador o tablet): carta, diseño, reservas, mesas, métricas y ajustes. Es lo que se explica en las secciones 2 a 22.
- **Lo que ve tu comensal** (móvil): tu carta y el formulario de reserva. Se explica en las secciones 23 a 26.

Un negocio, un restaurante

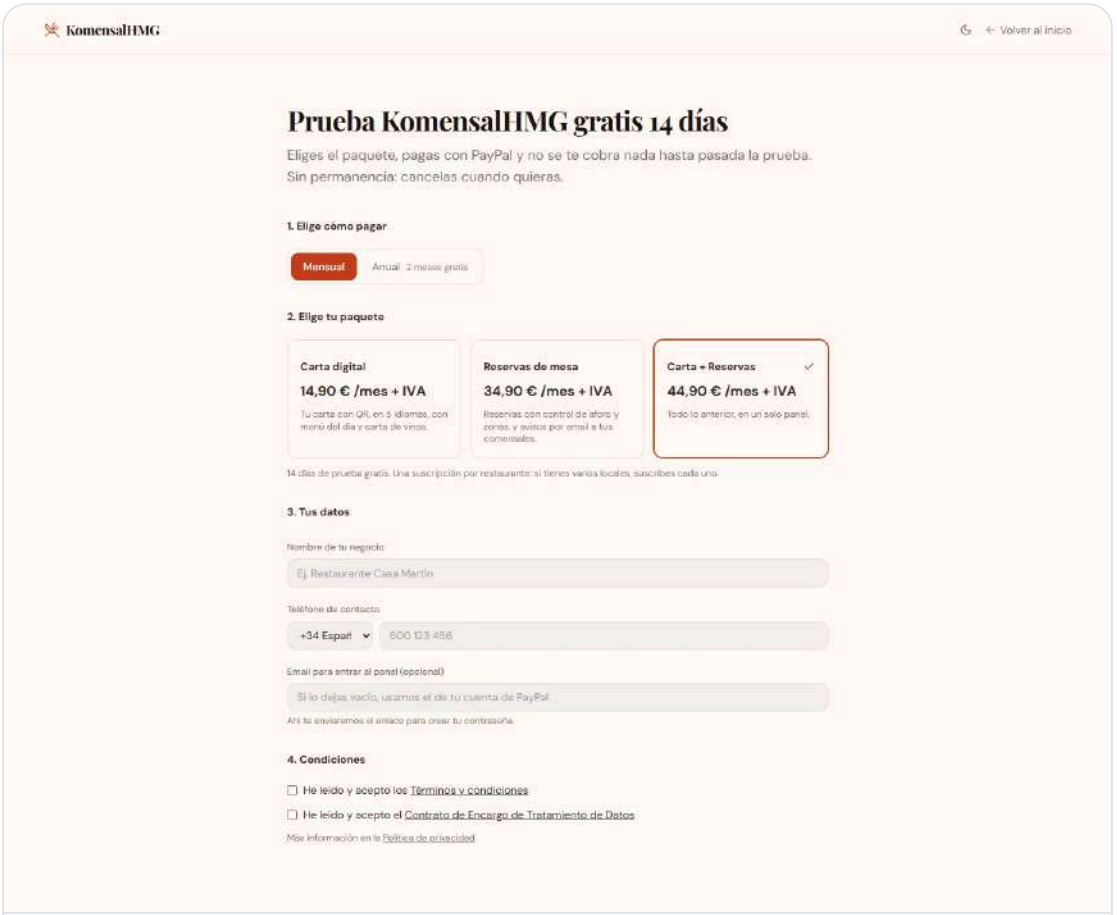
Cada restaurante tiene su propia suscripción, su propio panel y su propio enlace. Si tienes varios locales, cada uno se da de alta por separado. Si una misma persona gestiona varios, puede cambiar de uno a otro desde el nombre del restaurante, arriba en el panel.

Pruébalo antes de suscribirte

Hay una demo pública del panel con datos de ejemplo, donde puedes tocar todo sin miedo: lo que cambies se guarda solo en tu navegador.

2 Suscribirse y entrar al panel

El alta se hace desde la página de suscripción. Hay **14 días de prueba gratis**, sin permanencia, y se paga con PayPal. No se te cobra nada hasta que pasa la prueba.



Página de suscripción: eliges mensual o anual, el paquete y escribes los datos de tu negocio.

1. **Elige cómo pagar:** mensual o anual (el anual equivale a 2 meses gratis).
2. **Elige tu paquete:** Carta digital, Reservas de mesa, o Carta + Reservas.
3. **Tus datos:** el nombre de tu negocio y un teléfono de contacto. El email para entrar al panel es opcional: si lo dejas vacío, usamos el de tu cuenta de PayPal.
4. **Condiciones:** marca que has leído los términos y el contrato de tratamiento de datos.
5. Completa la suscripción en PayPal.

PAQUETE	MENSUAL	ANUAL
Carta digital	14,90 € + IVA	149 € + IVA
Reservas de mesa	34,90 € + IVA	349 € + IVA
Carta + Reservas	44,90 € + IVA	449 € + IVA

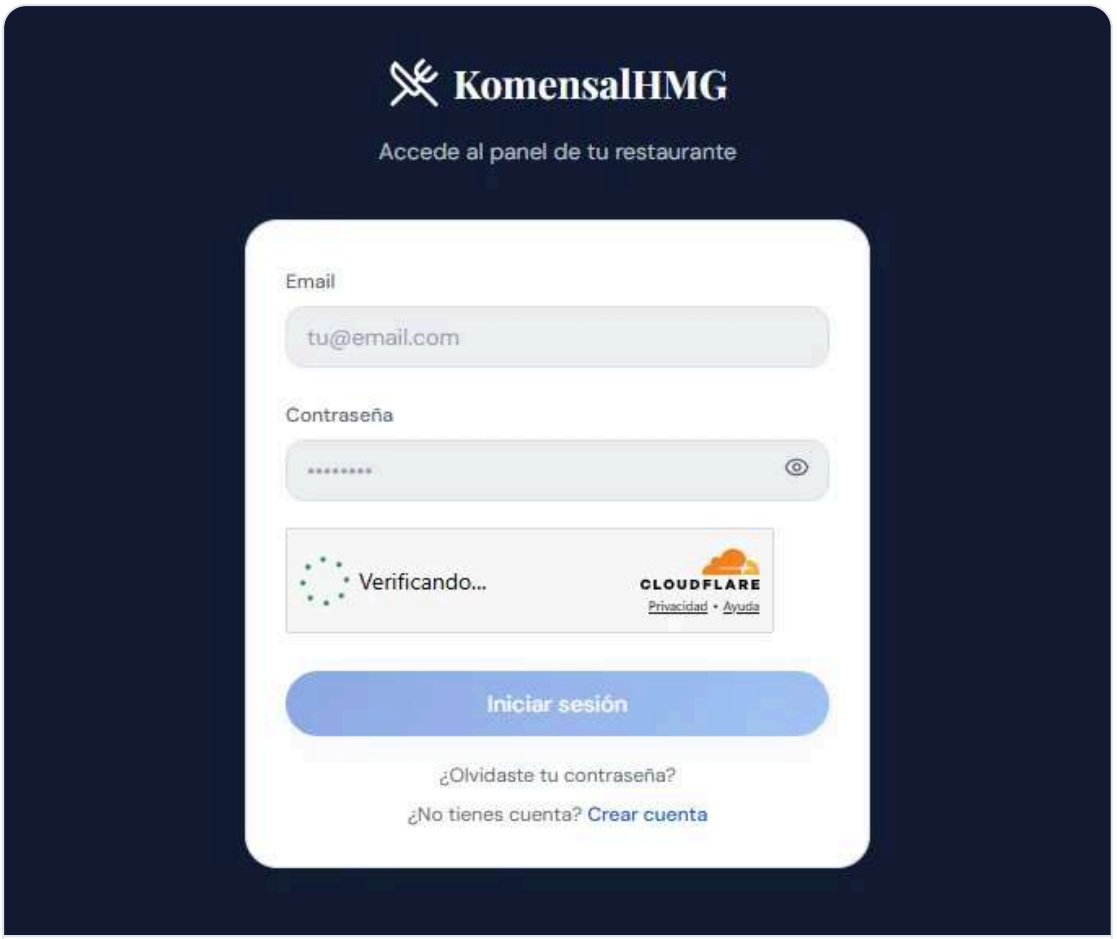
Precio fijo (no depende del número de mesas ni de platos), sin comisiones y sin permanencia. Cada restaurante lleva su propia suscripción.

Al terminar recibirás un **email para crear tu contraseña**. Si no lo ves en unos minutos, mira la carpeta de spam.



El email de bienvenida. El enlace caduca en 1 hora y solo se puede usar una vez.

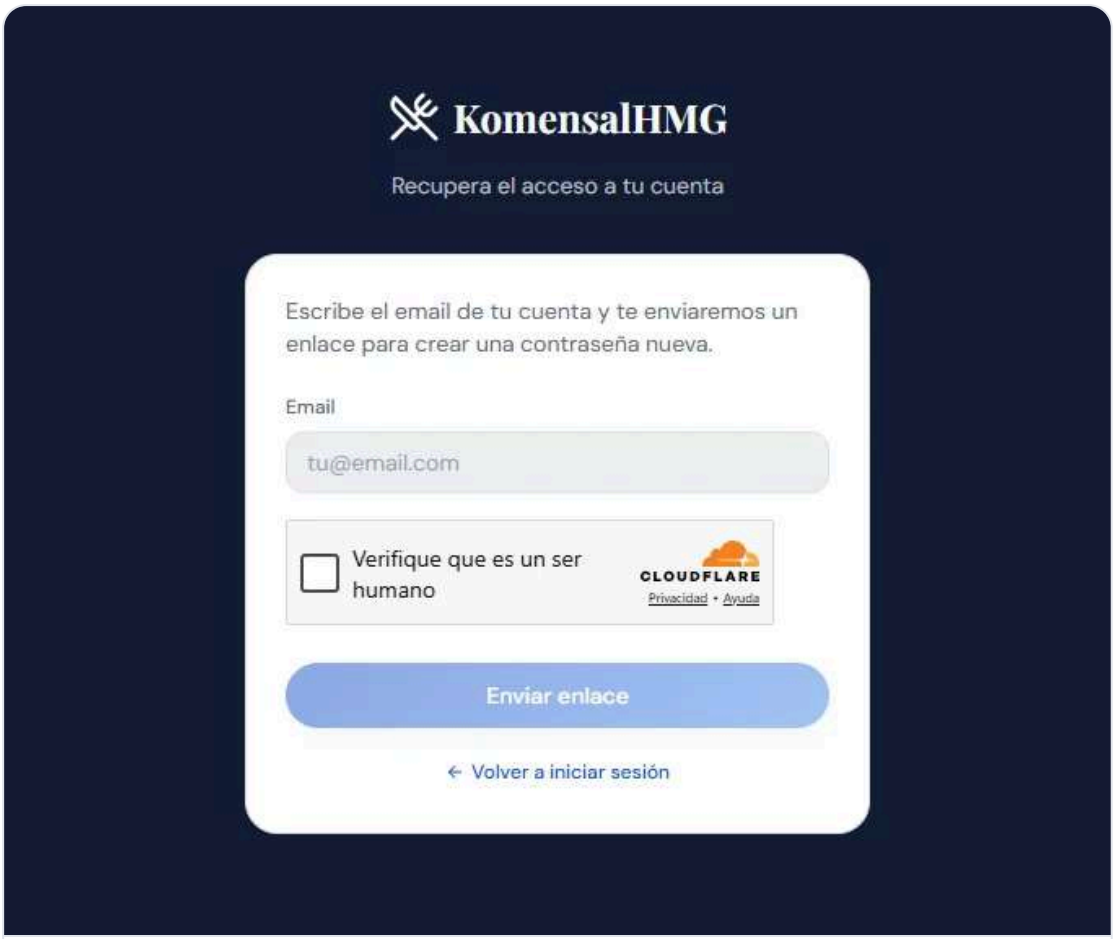
Con tu contraseña, entras con tu email en la pantalla de acceso:



Pantalla de acceso. El ojo de la derecha de la contraseña la muestra u oculta.

¿Se te ha caducado el enlace o has olvidado la contraseña?

En la pantalla de acceso pulsa **¿Olvidaste tu contraseña?**, escribe tu email y te enviaremos un enlace nuevo para crear otra contraseña.

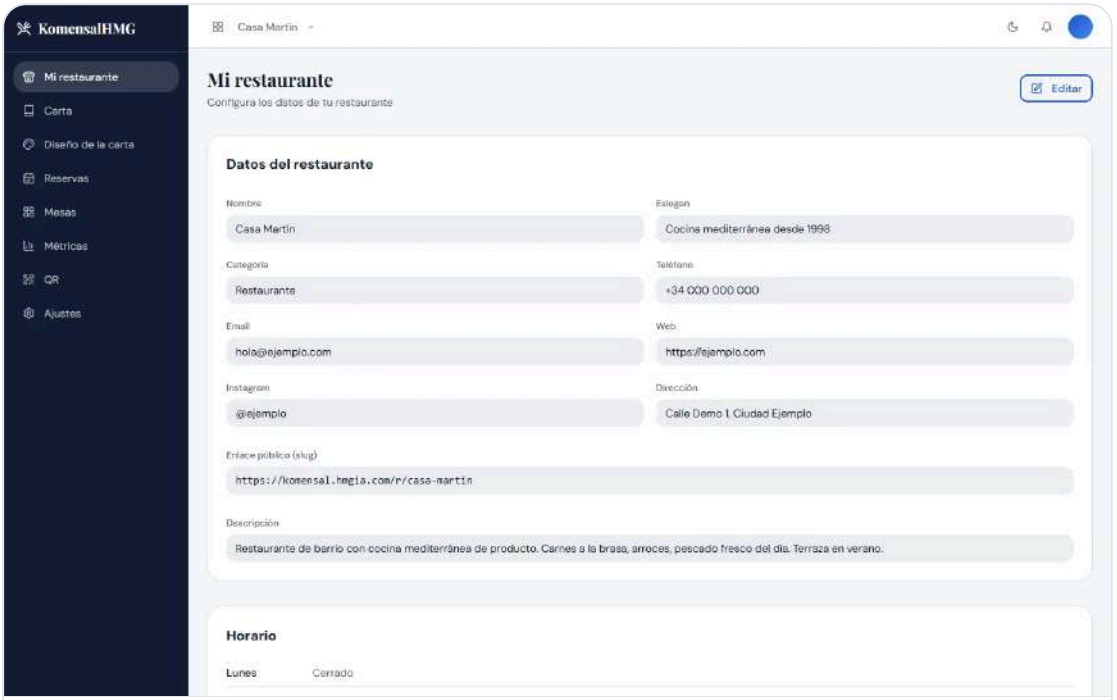


Recuperar el acceso: escribes tu email y recibes el enlace.

Las dos pantallas llevan una pequeña comprobación anti-robots antes de enviar: es normal y solo tarda un momento.

3 Recorrido por el panel

Al entrar ves **Mi restaurante**. A la izquierda está el menú oscuro con todas las secciones; arriba a la derecha, el modo día/noche, las notificaciones y tu cuenta.



El panel: menú a la izquierda y, a la derecha, la sección que estés viendo.

El menú lateral tiene estas secciones:

- **Mi restaurante:** tus datos, tu horario y tus servicios.
- **Carta:** categorías, platos, menú del día y carta de vinos.
- **Diseño de la carta:** logo, portada y colores de tu carta pública.
- **Reservas:** la lista de reservas y su gestión.
- **Mesas:** tus mesas y su estado.
- **Métricas:** datos de tus reservas.
- **QR:** los códigos QR y el enlace público.
- **Ajustes:** aforo, avisos, paquete, suscripción y datos de facturación.

Si ves un candado

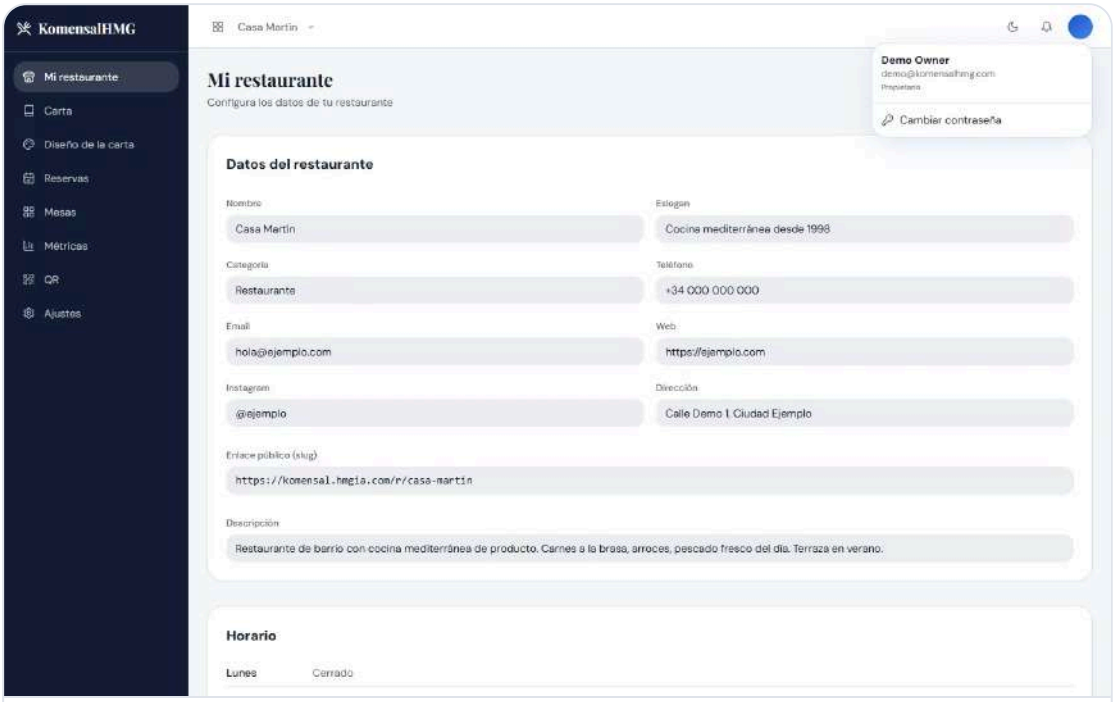
Carta, Reservas y Mesas pertenecen a un módulo. Si tu paquete no incluye ese módulo, la sección sale con un candado y un botón **Contratar**, que te lleva a Ajustes → Tu suscripción para añadirlo.

Un orden recomendado para empezar

1) Completa Mi restaurante (datos y horario). 2) Crea tus categorías y platos. 3) Ajusta el diseño de la carta. 4) Si tienes reservas: crea tus mesas y revisa el aforo. 5) Descarga el QR y colócalo en tus mesas.

4 Mi cuenta y modo día / noche

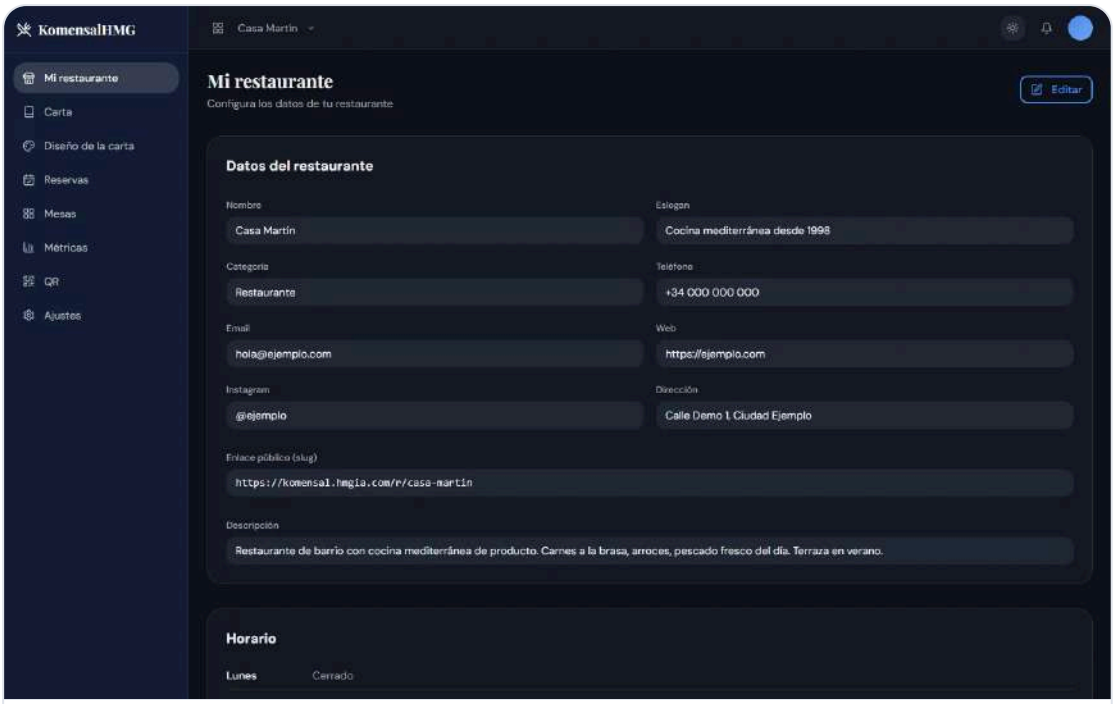
Arriba a la derecha, el botón de tu cuenta muestra con qué email has entrado y tu rol, y ofrece **Cambiar contraseña**. Al pulsarlo te enviamos un email con un enlace para elegir una contraseña nueva.



El menú de tu cuenta: tu email, tu rol y «Cambiar contraseña».

Para salir, usa el botón **Cerrar sesión** que hay junto a tu nombre en la parte superior.

Al lado está el botón de la **luna / sol**: cambia entre el modo claro y el modo oscuro del panel. Se recuerda en ese dispositivo. No afecta a la carta de tus comensales, que usa los colores de tu restaurante.

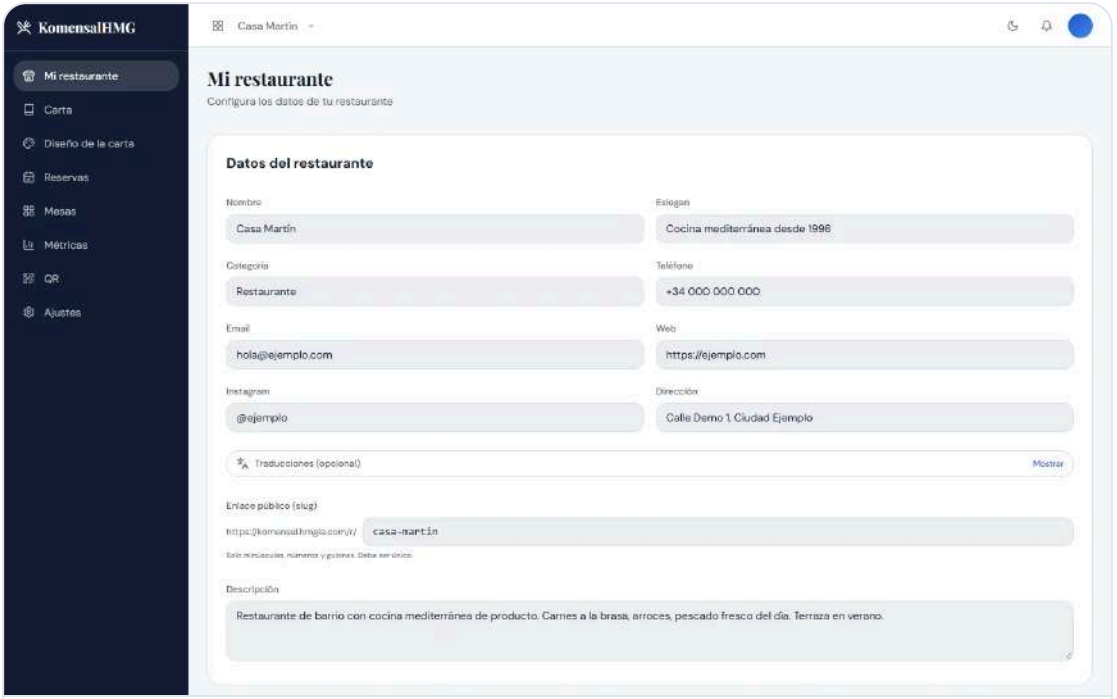


El mismo panel en modo noche.

La **campana** guarda los avisos del panel. Desde ella puedes marcarlos todos como leídos.

5 Mi restaurante: datos, horario y servicios

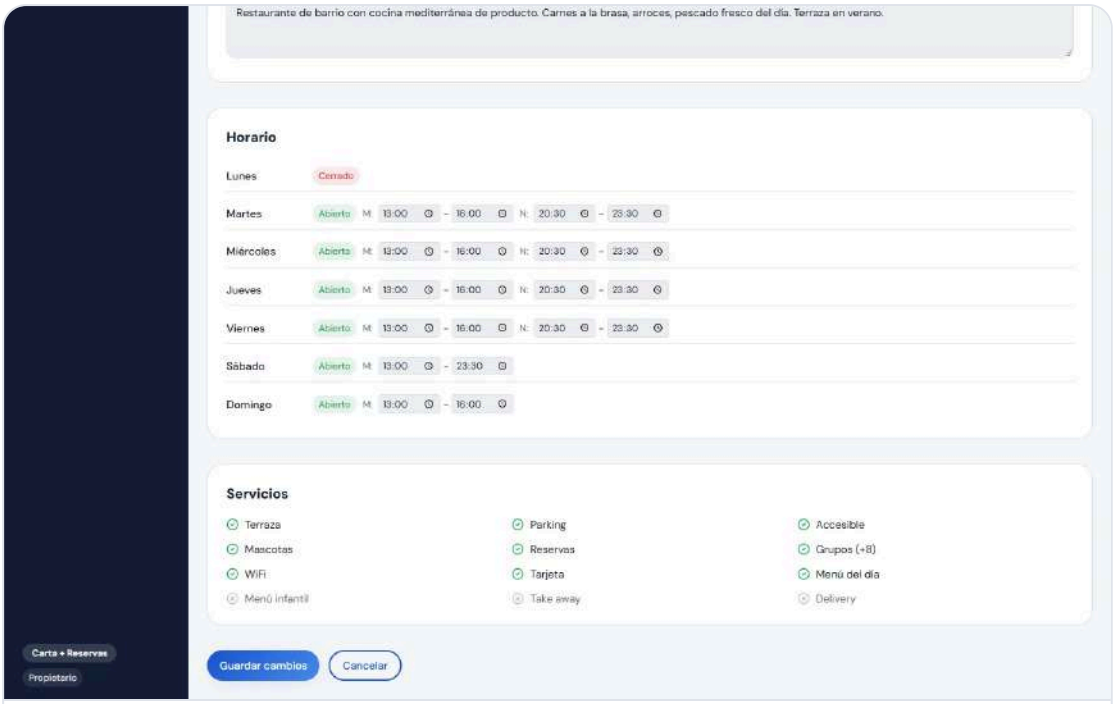
Es la ficha de tu negocio: lo que escribas aquí sale en la cabecera de tu carta pública. Pulsa **Editar** para cambiarla.



Datos del restaurante en modo edición.

- **Nombre, eslogan, categoría, teléfono, email, web, Instagram y dirección.** Los comensales ven el teléfono y la dirección en la carta.
- **Enlace público:** la dirección de tu carta (`komensal.hmgia.com/r/tu-nombre`). Solo admite minúsculas, números y guiones. Si lo cambias, el enlace y el QR antiguos dejan de funcionar: vuelve a descargar el QR.
- **Descripción:** un párrafo sobre tu restaurante.
- **Traducciones (opcional):** el eslogan y la descripción pueden escribirse en otros idiomas. Si dejas un idioma vacío, tus comensales verán el texto original.

Horario y servicios



Horario por días (con dos turnos) y servicios del local. Al terminar, pulsa «Guardar cambios».

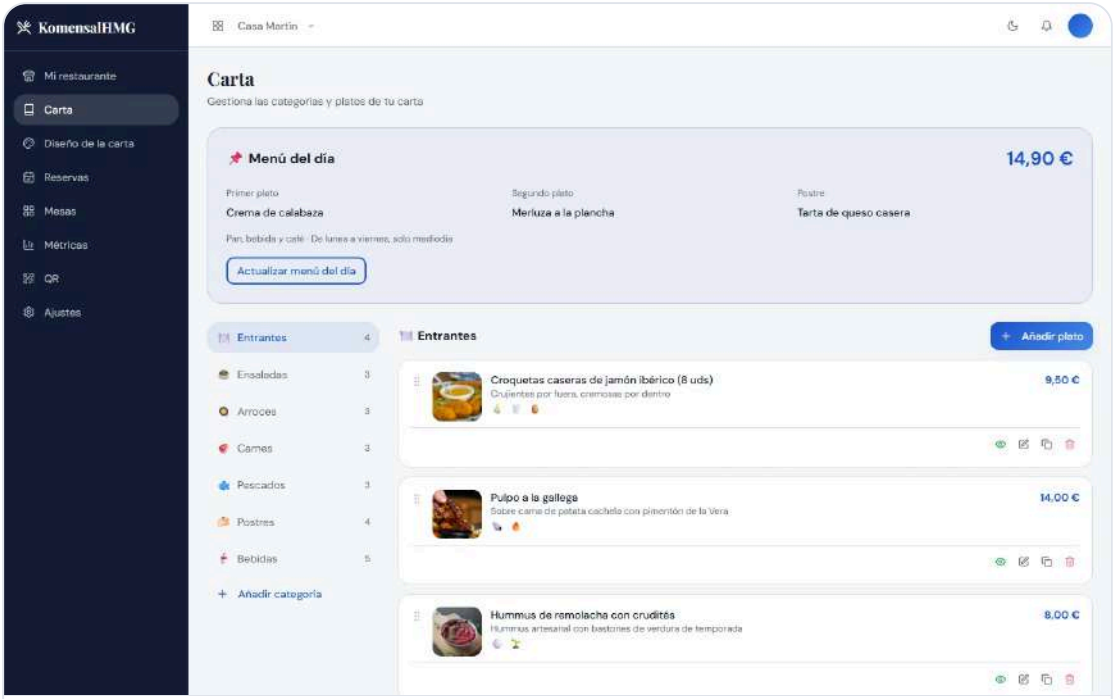
- **Horario:** marca cada día como abierto o cerrado y escribe las horas. Puedes poner dos turnos (comida y cena) o un horario continuo.
- **Servicios:** terraza, parking, accesible, mascotas, grupos, WiFi, tarjeta, menú del día, menú infantil, take away y delivery. Los marcados salen como etiquetas en tu carta.

El horario también manda en las reservas

Los turnos de comida y cena que ofrece el formulario de reserva son los de este horario. Si un día está cerrado, no se puede reservar. Ver Ajustes: aforo, horas y botón Reservar.

6 La carta: categorías y platos

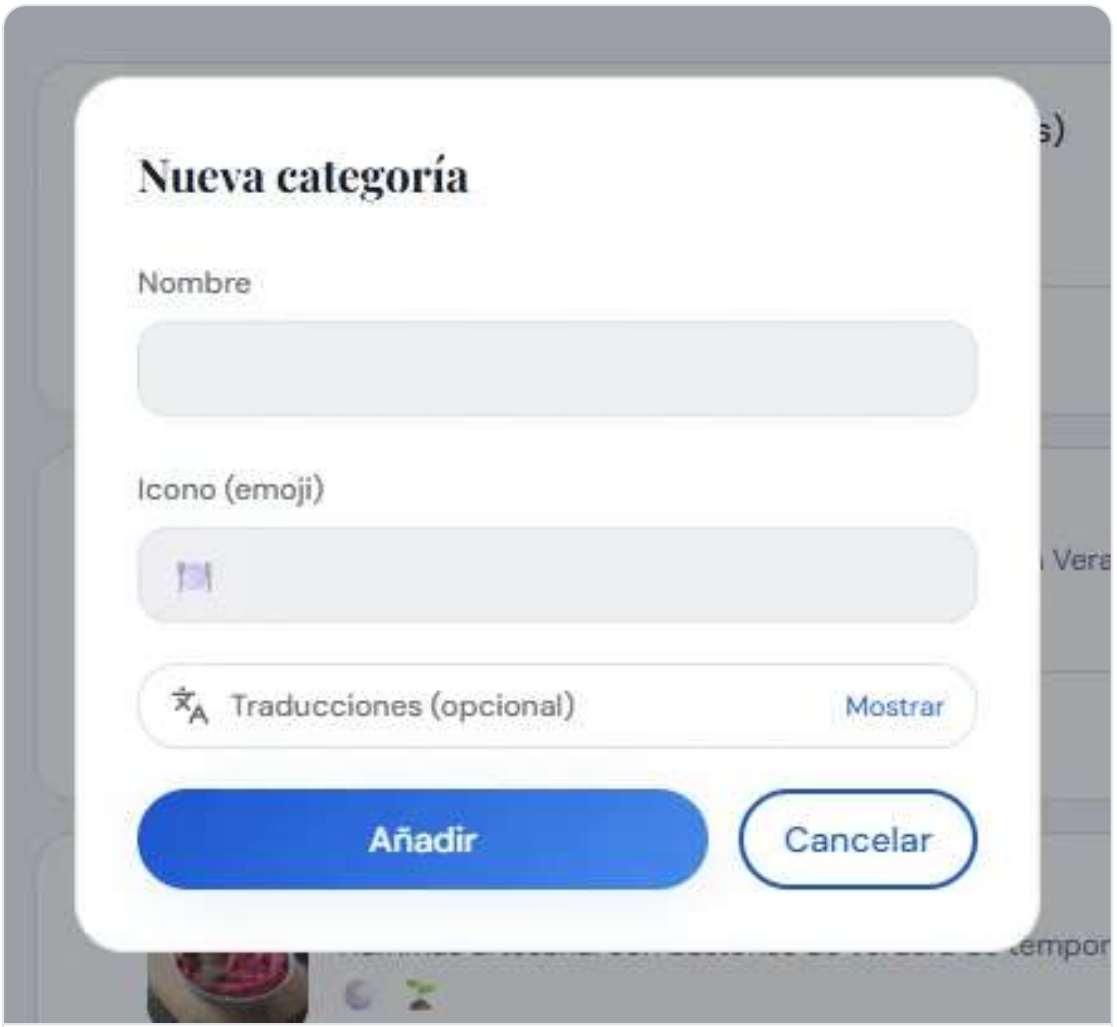
Esta sección es del módulo de **Carta**. Arriba está el menú del día y, debajo, tus categorías a la izquierda y los platos de la categoría elegida a la derecha.



Categorías a la izquierda, platos de la categoría seleccionada a la derecha.

Categorías

Pulsa **Añadir categoría** para crear una (Entrantes, Postres, Bebidas…). Le pones un nombre y, si quieres, un icono (un emoji). Cada categoría tiene un lápiz para editarla y una papelera para eliminarla.



Ventana «Nueva categoría».

Cambiar el orden. Elige una categoría y usa las flechas ▲ ▼ que hay junto a su nombre, encima de la lista de platos: **Subir categoría** la pone antes en la carta y **Bajar categoría** después. Es el orden en que la ven tus comensales (botones de arriba y secciones) y en que sale la carta para imprimir. La primera no puede subir ni la última bajar, y el menú del día va siempre arriba y la carta de vinos al final.

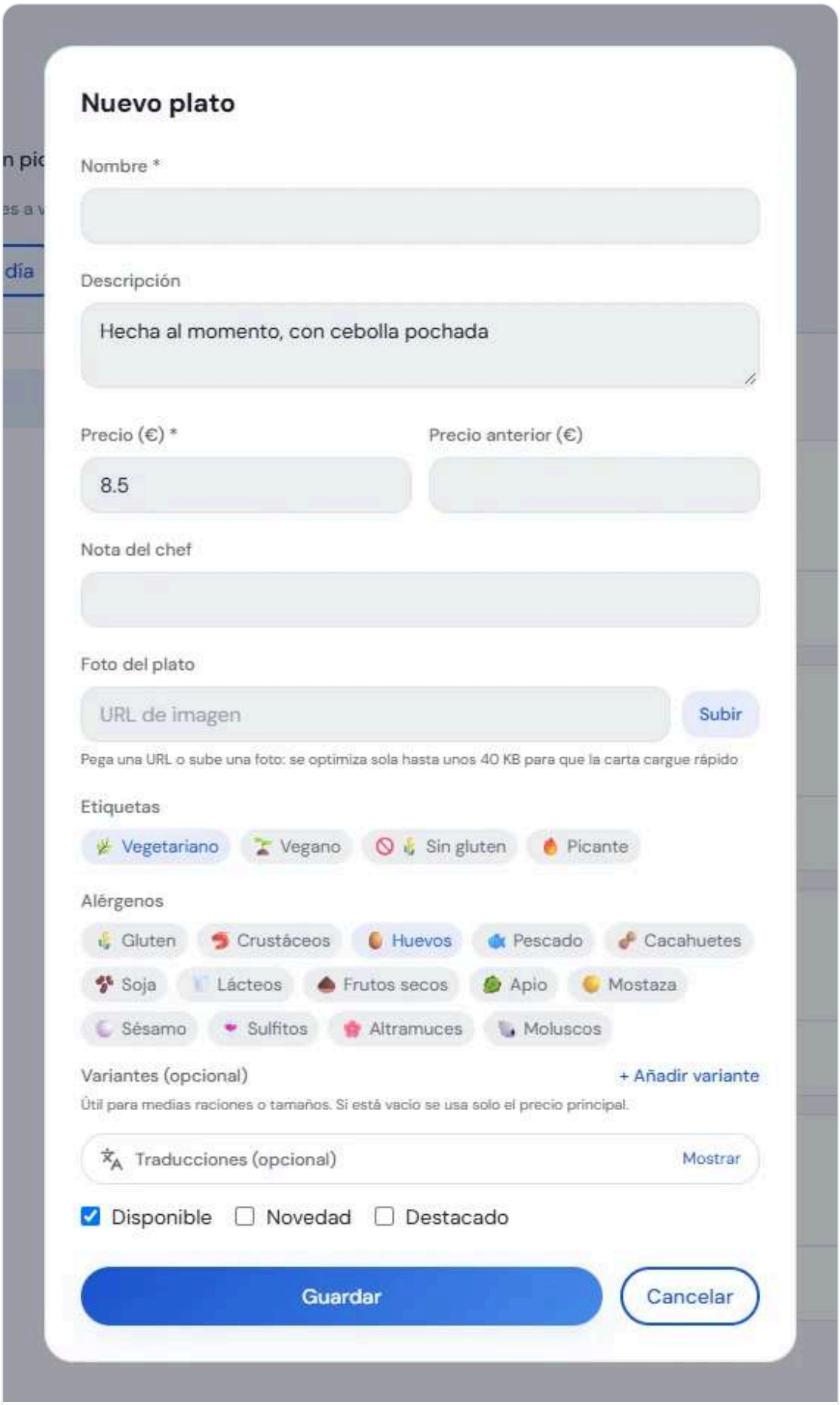
Cambiar el orden de los platos. Cada plato tiene, en su fila de botones, las flechas ▲ ▼ (**Subir plato** y **Bajar plato**): lo mueven un puesto dentro de su categoría. Es el orden en que lo ven tus comensales y en que sale la carta para imprimir. El primero no puede subir ni el último bajar.

Eliminar una categoría borra sus platos

Antes de hacerlo, el panel te avisa de cuántos platos tiene y pide confirmación. No se puede deshacer.

Platos

Dentro de una categoría, pulsa **Añadir plato**.

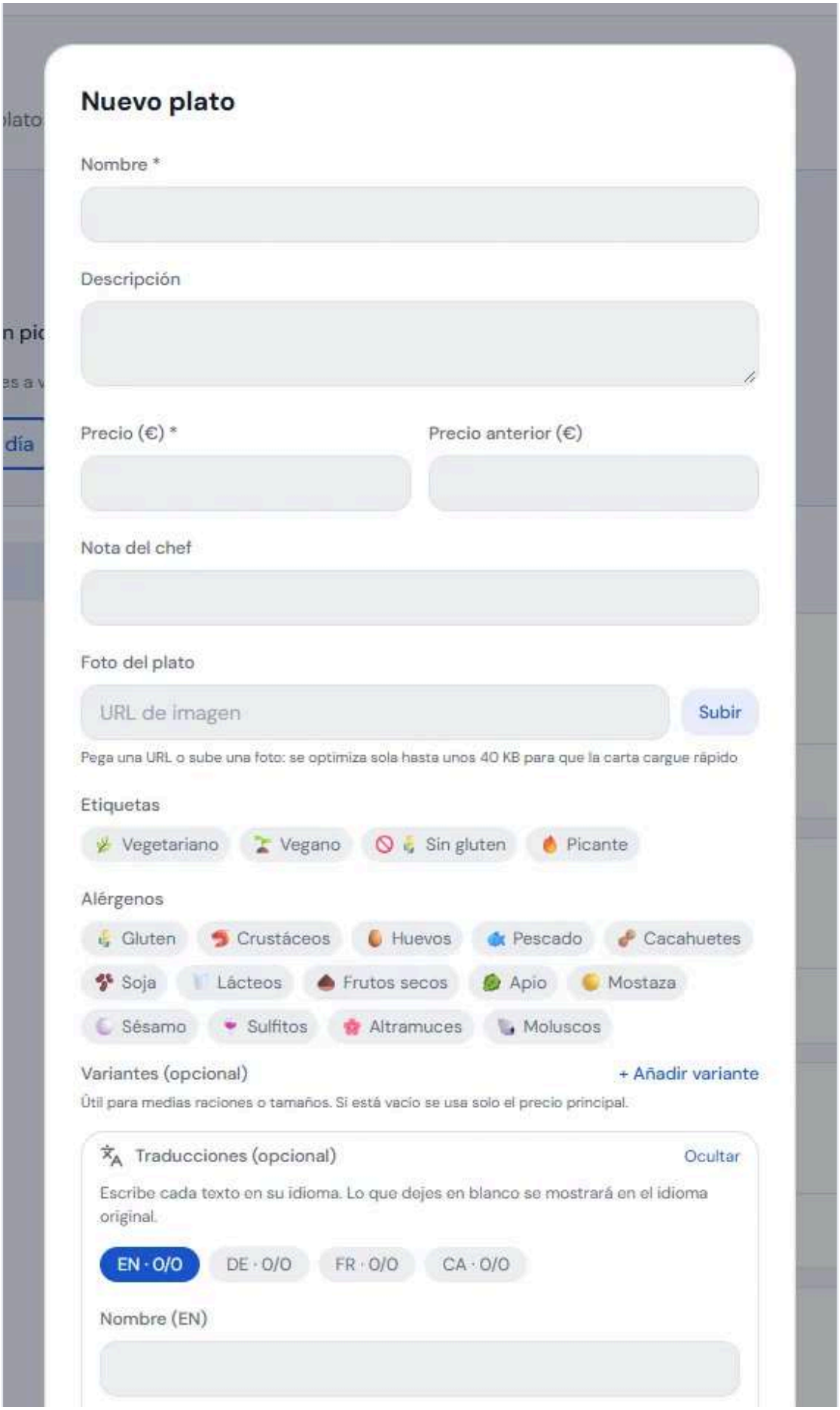

Nuevo plato
Nombre *
Descripción
Hecha al momento, con cebolla pochada
Precio (€) *
8.5
Precio anterior (€)
Nota del chef
Foto del plato
URL de imagen
Subir
Pega una URL o sube una foto: se optimiza sola hasta unos 40 KB para que la carta cargue rápido
Etiquetas
Vegetariano
Vegano
Sin gluten
Picante
Alérgenos
Gluten
Crustáceos
Huevos
Pescado
Cacahuetes
Soja
Lácteos
Frutos secos
Apio
Mostaza
Sésamo
Sulfitos
Altramuces
Moluscos
Variantes (opcional)
+ Añadir variante
Útil para medias raciones o tamaños. Si está vacío se usa solo el precio principal.
Traducciones (opcional)
Mostrar
Disponible
Novedad
Destacado
Guardar
Cancelar

Formulario de un plato nuevo.

- **Nombre** y **precio** son obligatorios. El **precio anterior** es opcional: si lo pones, se enseña tachado junto al nuevo.
- **Descripción** y **nota del chef**: texto libre.
- **Foto del plato:** sube una imagen o pega su dirección. Se reduce sola para que la carta cargue rápido.
- **Etiquetas:** vegetariano, vegano, sin gluten, picante…
- **Alérgenos:** los 14 de declaración obligatoria. Tus comensales pueden ocultar los platos con los alérgenos que ellos eligen.
- **Variantes:** para medias raciones o tamaños, cada una con su precio.
- **Disponible, Novedad, Destacado:** «Disponible» desmarcado equivale a «agotado». Novedad y Destacado le ponen una etiqueta visible («Nuevo», «★ Destacado») en la carta.

Traducciones de un plato

La carta pública y el formulario de reserva están en español, inglés, catalán, alemán, francés, italiano, portugués, neerlandés, ruso y gallego. El texto fijo (botones, etiquetas) ya viene traducido; **el contenido de tu carta lo traduces tú**, porque nadie conoce tus platos mejor (con una ayuda opcional, ver más abajo). Despliega **Traducciones (opcional)** y escribe el nombre, la descripción y la nota del chef en cada idioma. Si un idioma queda vacío, el comensal verá el texto original.


Nuevo plato
Nombre *
Descripción
Precio (€) *
Precio anterior (€)
Nota del chef
Foto del plato
URL de imagen
Subir
Pega una URL o sube una foto: se optimiza sola hasta unos 40 KB para que la carta cargue rápido
Etiquetas
Vegetariano
Vegano
Sin gluten
Picante
Alérgenos
Gluten
Crustáceos
Huevos
Pescado
Cacahuetes
Soja
Lácteos
Frutos secos
Apio
Mostaza
Sésamo
Sulfitos
Altramuces
Moluscos
Variantes (opcional)
+ Añadir variante
Útil para medias raciones o tamaños. Si está vacío se usa solo el precio principal.
Traducciones (opcional)
Ocultar
Escribe cada texto en su idioma. Lo que dejes en blanco se mostrará en el idioma original.
EN · 0/0
DE · 0/0
FR · 0/0
CA · 0/0
Nombre (EN)



Traducciones desplegadas: una pestaña por idioma.

Traducir con IA (ayuda opcional)

Dentro de **Traducciones (opcional)** verás dos botones: **Traducir con IA** al idioma que tienes abierto y **A todos los idiomas**. La IA escribe una **propuesta** solo en los campos que están en blanco; **no cambia nada de lo que ya hayas escrito**, y **nada se publica hasta que pulses Guardar**.

- **Revisa siempre lo que propone.** La IA puede equivocarse, sobre todo con nombres propios o platos de la casa. Si algo no te gusta, bórralo o escríbelo tú.
- Es tu carta y tu responsabilidad en todos los idiomas, especialmente la información sobre **alérgenos**.
- Hay un límite de uso al día y al mes por restaurante. Si lo alcanzas, verás un aviso y podrás seguir traduciendo a mano.
- Solo envía a la IA los textos de tu carta (nombres y descripciones), nunca datos de tus clientes. Está disponible en la versión de pago, no en la demo.

Traducir toda mi carta

Si tienes muchos platos, en la parte de arriba de la sección Carta está el botón **Traducir toda mi carta**. Eliges los idiomas (vienen todos marcados) y ves cuántos textos faltan por traducir: categorías, platos, vinos, menú del día y eslogan. Al pulsar **Preparar traducciones**, la IA propone la traducción de **solo lo que falta**: lo que ya hayas traducido no se toca.

1. **Revisa.** Ves una pestaña por idioma, con cada texto original y la propuesta debajo, que puedes corregir. Si algún texto no te gusta, desmarca **incluir**. Presta atención a los alérgenos, los ingredientes y los nombres de los platos de la casa.
2. **Aplica.** Pulsa **Aplicar** (el botón dice cuántas traducciones vas a guardar). Hasta ese momento no cambia nada de lo que ven tus comensales.

Si tu carta es muy grande o has llegado al límite de uso del día, se traduce lo que cabe y te lo dice; puedes repetirlo después y solo pedirá lo que falte.

Acciones de cada plato

Cada plato tiene cuatro botones en su parte inferior:

- **Ojo:** marcar como agotado o volver a ponerlo disponible, sin borrarlo.
- **Lápiz:** editar.
- **Copiar:** duplicar el plato (útil para platos parecidos).
- **Papelera:** eliminar, con confirmación.

Importar tu carta desde Excel

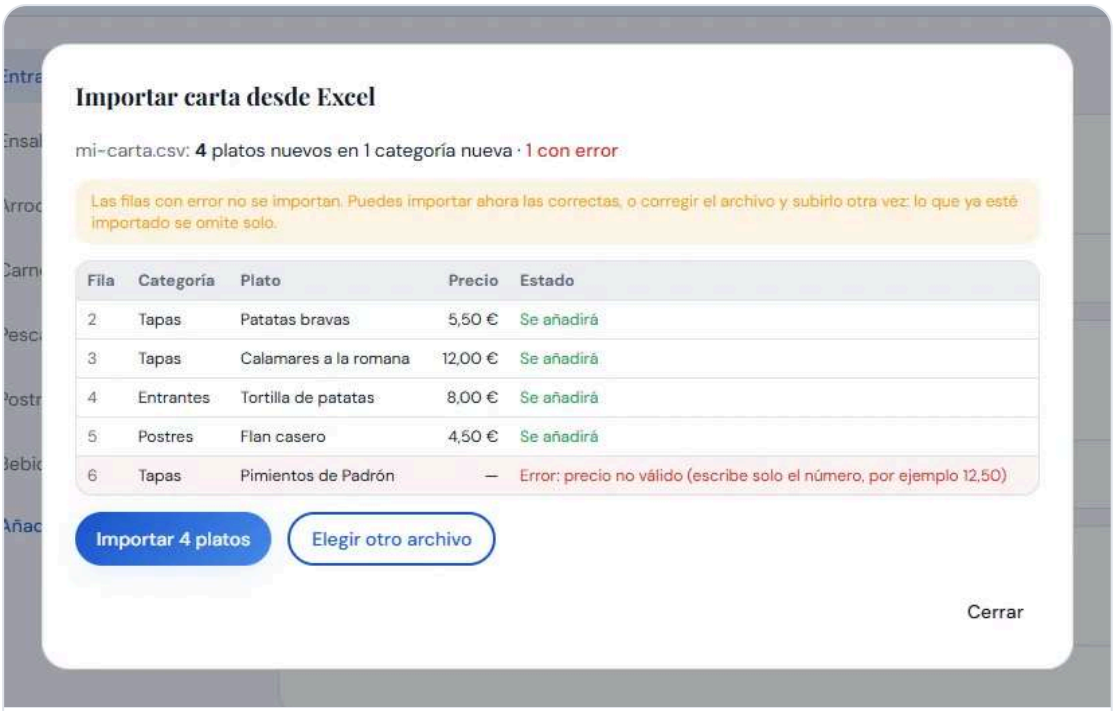
Si tienes muchos platos, no hace falta escribirlos uno a uno: pulsa **Importar desde Excel**, arriba a la derecha de la sección Carta. Rellenas una hoja con una fila por plato, la subes y se crean de golpe las categorías y los platos.



Ventana «Importar carta desde Excel»: la plantilla, tu carta actual y el botón para elegir el archivo.

1. **Descarga la plantilla** y ábrela con Excel. Borra las filas de ejemplo. Si ya tienes platos, **Descargar mi carta** te da la misma hoja con ellos: añade los nuevos al final (o cambia los que ya están, ver más abajo).
2. Rellena **categoria**, **plato** y **precio** (obligatorios). **descripcion**, **alergenos** y **dietas** son opcionales; en alérgenos y dietas escribe los nombres separados por comas (por ejemplo «gluten, lácteos»).
3. Guarda la hoja como Excel (**.xlsx**) o como «CSV UTF-8» y súbela con **Elegir archivo**.

Antes de guardar nada ves un resumen: cuántos platos nuevos hay, cuántos se omiten y cuáles tienen algún error, cada uno con su número de fila y el motivo. Solo al pulsar **Importar** se crean.



Vista previa: las filas correctas se añadirán; la que tiene un error (aquí, un precio escrito con letras) se queda fuera.

Modificar platos que ya tienes desde Excel

También puedes cambiar precios, descripciones, alérgenos… de muchos platos a la vez: pulsa **Descargar mi carta**, cambia lo que quieras en el Excel y súbelo otra vez. **No toques la columna *id*** (la última): es la que une cada fila con su plato. Los platos nuevos los añades al final, **sin id**.

Antes de guardar nada, cada plato que cambia sale en una tarjeta con **lo de antes → lo de después** y, debajo, **avisos** de cómo va a quedar. Por ejemplo:

- **Se quita un alérgeno** (aviso «Importante»): es información de seguridad para tus comensales, comprueba que no es un error.
- **El precio sube o baja más de un 50 %:** por si te has equivocado al escribirlo (un 1550 en vez de un 15,50).
- **Cambias el nombre o la descripción de un plato traducido:** las traducciones se quedan con el texto antiguo. Puedes marcar **«Borrar las traducciones»** de esos platos para volver a traducirlos (por ejemplo con «Traducir con IA»); si no lo marcas, se conservan.
- **Cambia de categoría** (o a una categoría nueva): el plato sale al final de la nueva.

Cada plato tiene su casilla **aplicar**: desmárcala en los que no quieras cambiar. **Nada se guarda hasta pulsar el botón** y **nunca se borra nada**: los platos que no salen en el archivo se quedan como están. Las fotos, las variantes y las traducciones no se tocan, salvo que marques borrar las traducciones.

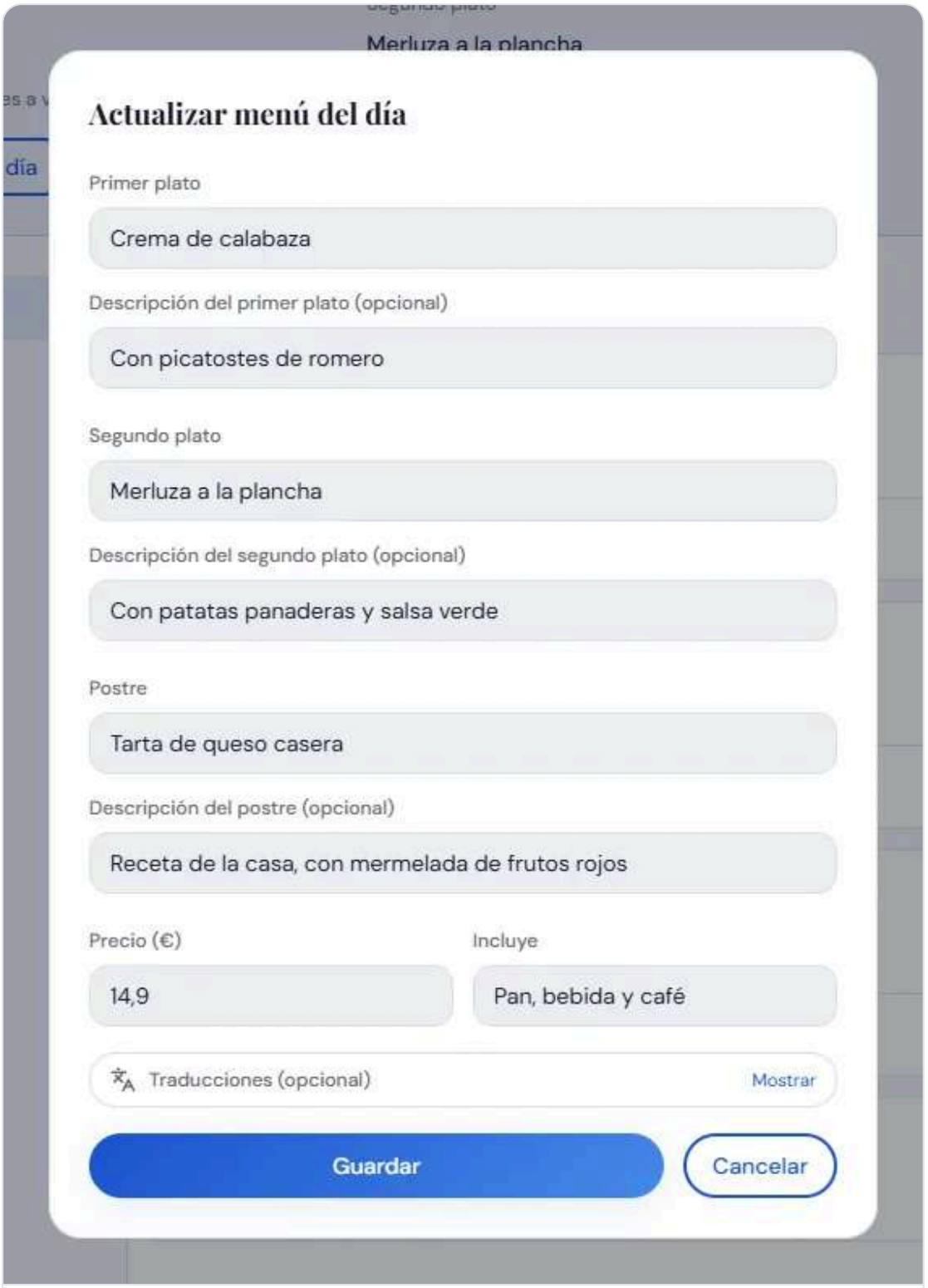
- **Si la fila no lleva id, es un plato nuevo.** Si ya existe uno igual en esa categoría, se omite (por eso puedes volver a subir el mismo archivo sin que se duplique nada); si trae otros datos, el resumen te avisa de que ese cambio no se importa: usa «Descargar mi carta» para modificarlo.
- **Los errores no se ignoran.** Un precio que no es un número, un alérgeno que no se reconoce o una fila sin categoría quedan marcados y no se importan. Puedes importar las correctas y arreglar el resto en el archivo.
- Las **fotos, traducciones y variantes** no van en la hoja: se añaden después, plato a plato.
- Máximo 500 platos por archivo.

¿Prefieres que lo hagamos nosotros?

Si tu carta está vacía, escríbenos a contacto@hmgia.com y te la subimos gratis la primera vez: nos mandas tu carta en PDF o en Excel y la dejamos lista para que tú la revises y la vayas retocando.

7 El menú del día

En la parte superior de la sección Carta está la tarjeta del **menú del día**. Pulsa **Actualizar menú del día** para cambiarlo.



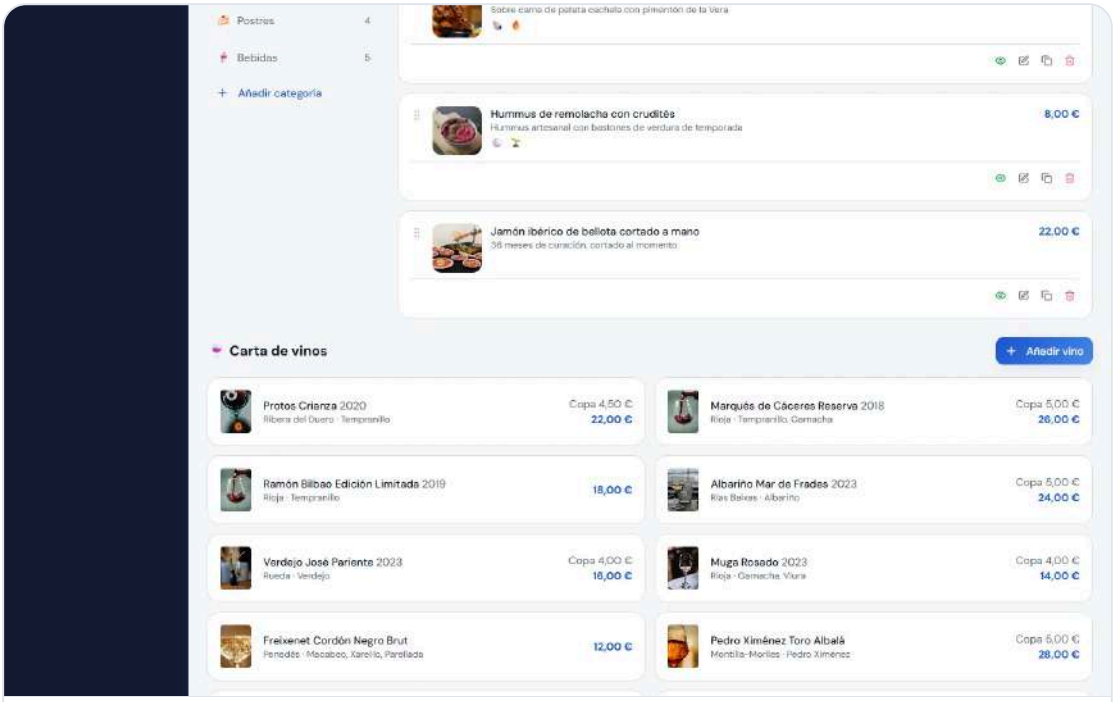
Cada plato del menú con su descripción opcional, más el precio y qué incluye.

Para cada uno de los tres platos (primero, segundo y postre) escribes su **nombre**, que hace de título, y, si quieres, una **descripción** corta debajo (por ejemplo «Crema de calabaza» y «Con picatostes de romero»). Después, el

precio y lo que incluye (por ejemplo «Pan, bebida y café»). Al guardarlo sale destacado al principio de la carta pública. Para quitarlo de la carta (por ejemplo, un día sin menú), vacía los tres platos y guarda. Como el resto del contenido, puedes traducirlo desplegando **Traducciones (opcional)**: el nombre y la descripción de cada plato se traducen por separado.

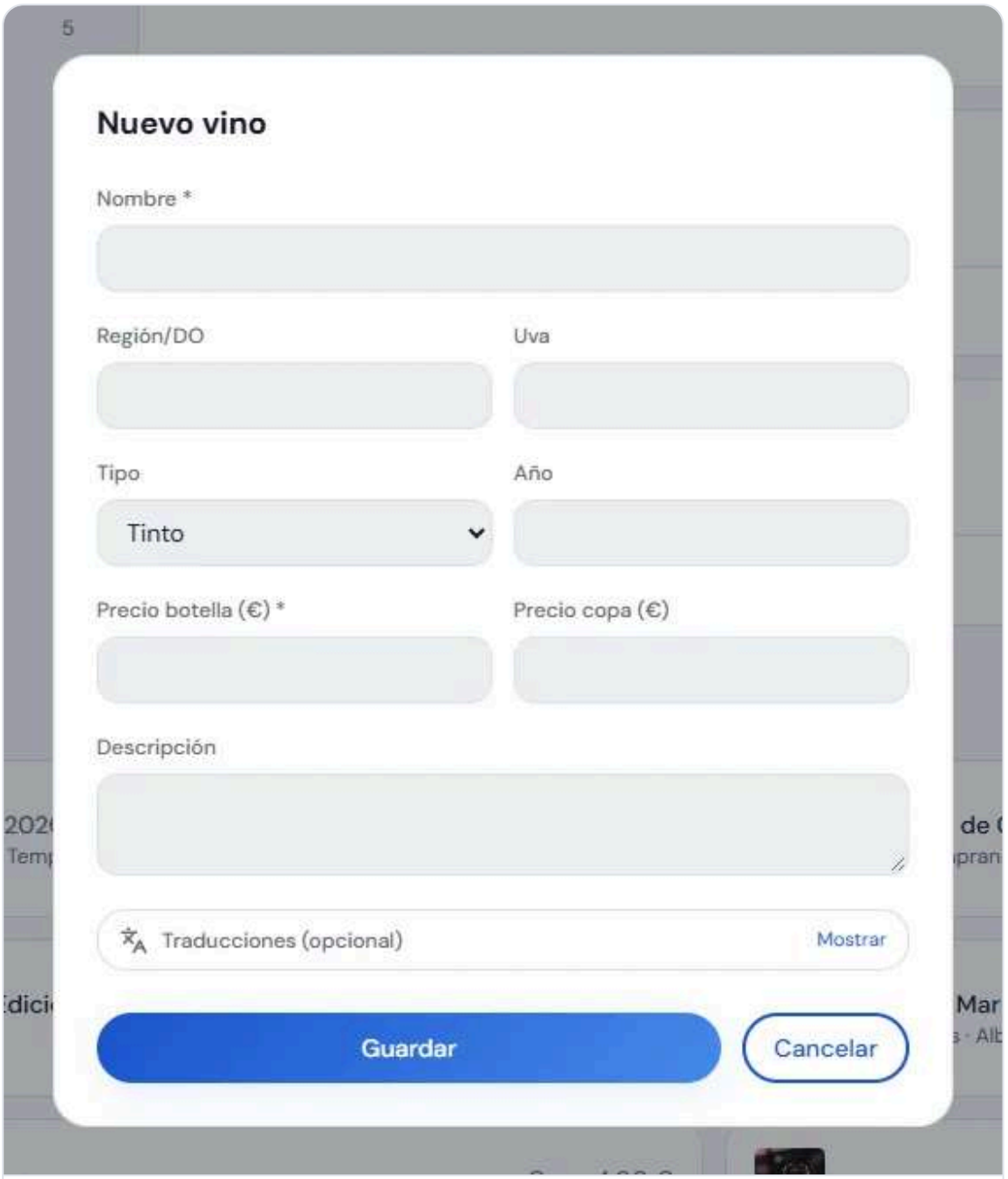
8 La carta de vinos

La carta de vinos es opcional y va aparte de los platos. Si todavía no tienes ninguno, verás un botón para crearla; en cuanto añades el primer vino, aparece la sección **Carta de vinos**.



Carta de vinos: nombre, región y uva, y los precios de copa y botella.

Pulsa **Añadir vino**:

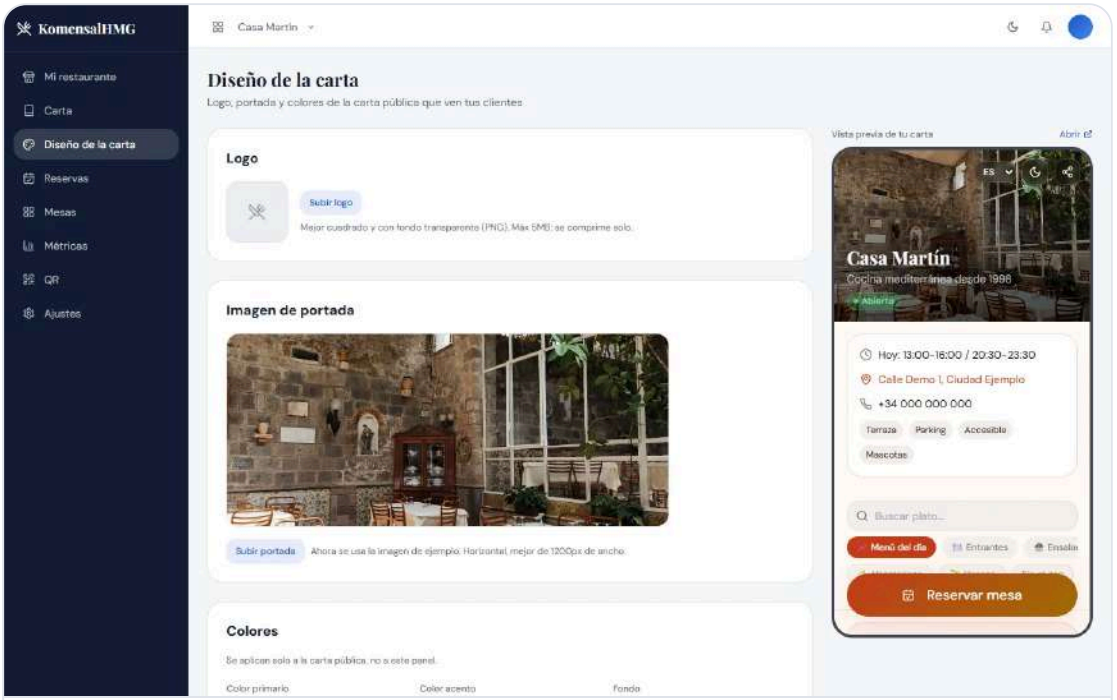


Formulario de un vino nuevo.

- **Nombre** y **precio de botella** son obligatorios. El **precio de copa** es opcional.
- **Región o denominación, uva, tipo** (tinto, blanco, rosado, espumoso, dulce…) y **año**.
- **Descripción** y **traducciones**, igual que en los platos.

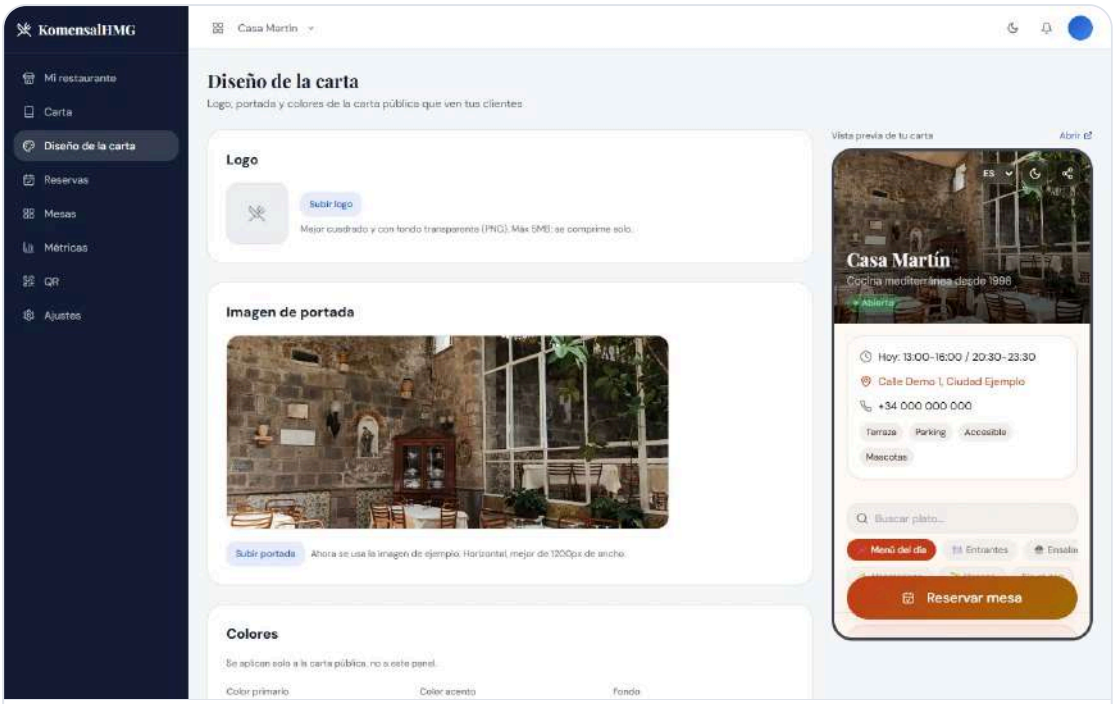
9 Diseño de la carta

Aquí eliges cómo se ve tu carta pública: logo, imagen de portada y colores. A la derecha tienes una **vista previa en vivo**, tal como la ve un comensal en el móvil.



Logo, portada y vista previa en el móvil.

- **Logo:** mejor cuadrado y con fondo transparente (PNG). Máximo 5 MB; se comprime solo.
- **Imagen de portada:** horizontal, mejor de 1.200 píxeles de ancho. Si no subes ninguna, se usa una imagen de ejemplo.



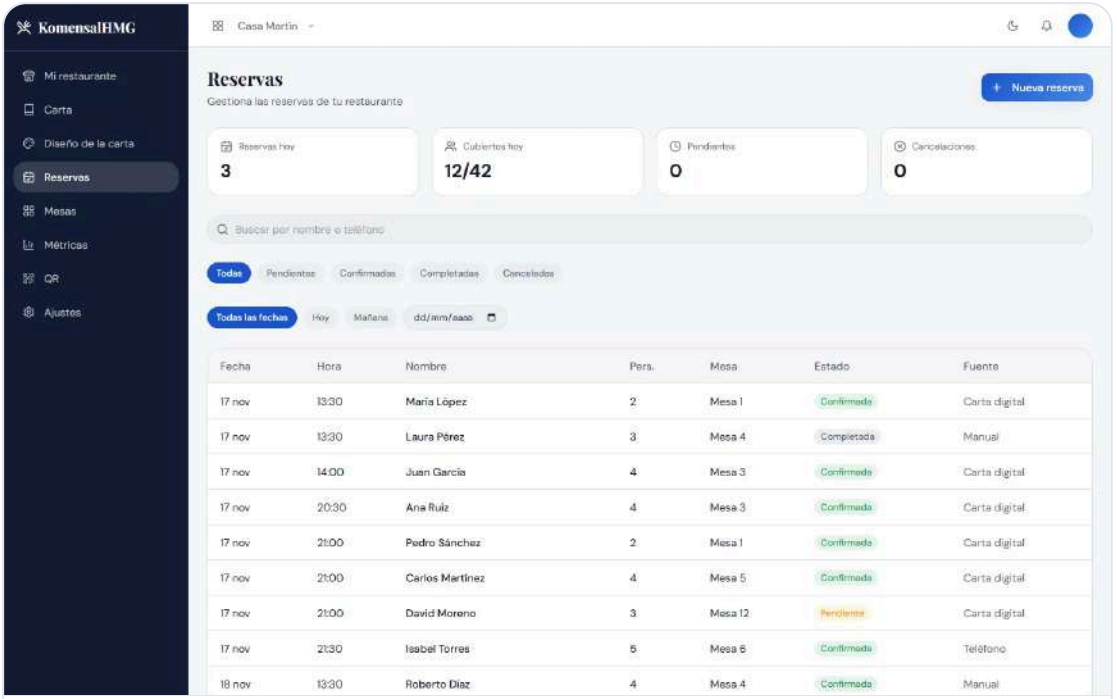
Colores: primario, acento y fondo. Se aplican solo a la carta pública, no al panel.

- **Color primario** (botones y destacados), **color acento** y **fondo**. Pulsa **Guardar colores** para aplicarlos.
- **Restaurar por defecto** vuelve a los colores originales.

El botón **Abrir**, sobre la vista previa, abre tu carta real en una pestaña nueva.

10 Reservas: la lista y los filtros

Esta sección es del módulo de **Reservas**. Arriba hay cuatro tarjetas resumen y, debajo, la lista.

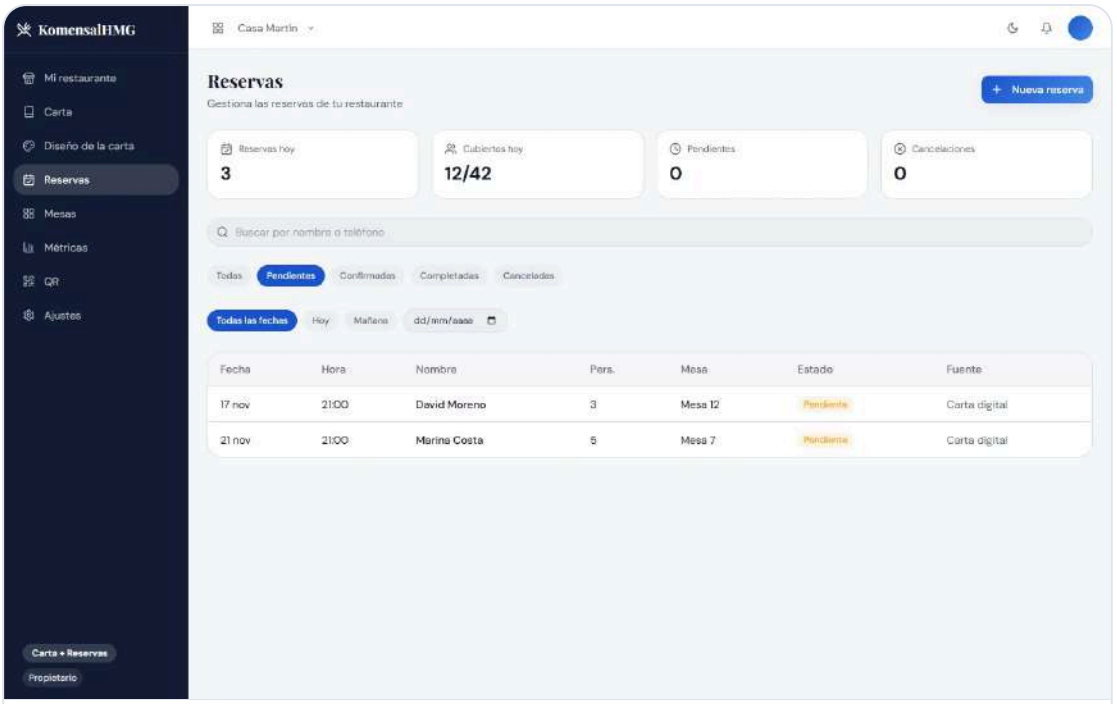


Resumen del día, filtros y lista de reservas.

- **Reservas hoy** y **Cubiertos hoy** (los comensales de hoy frente al aforo, por ejemplo «12/42»).
- **Pendientes:** reservas que esperan tu confirmación.
- **Cancelaciones.**

Buscar y filtrar

El buscador encuentra reservas por **nombre o teléfono**. Los botones **Todas, Pendientes, Confirmadas, Completadas y Canceladas** filtran por estado, y los de fecha (**Todas las fechas, Hoy, Mañana** o un día concreto) por día.

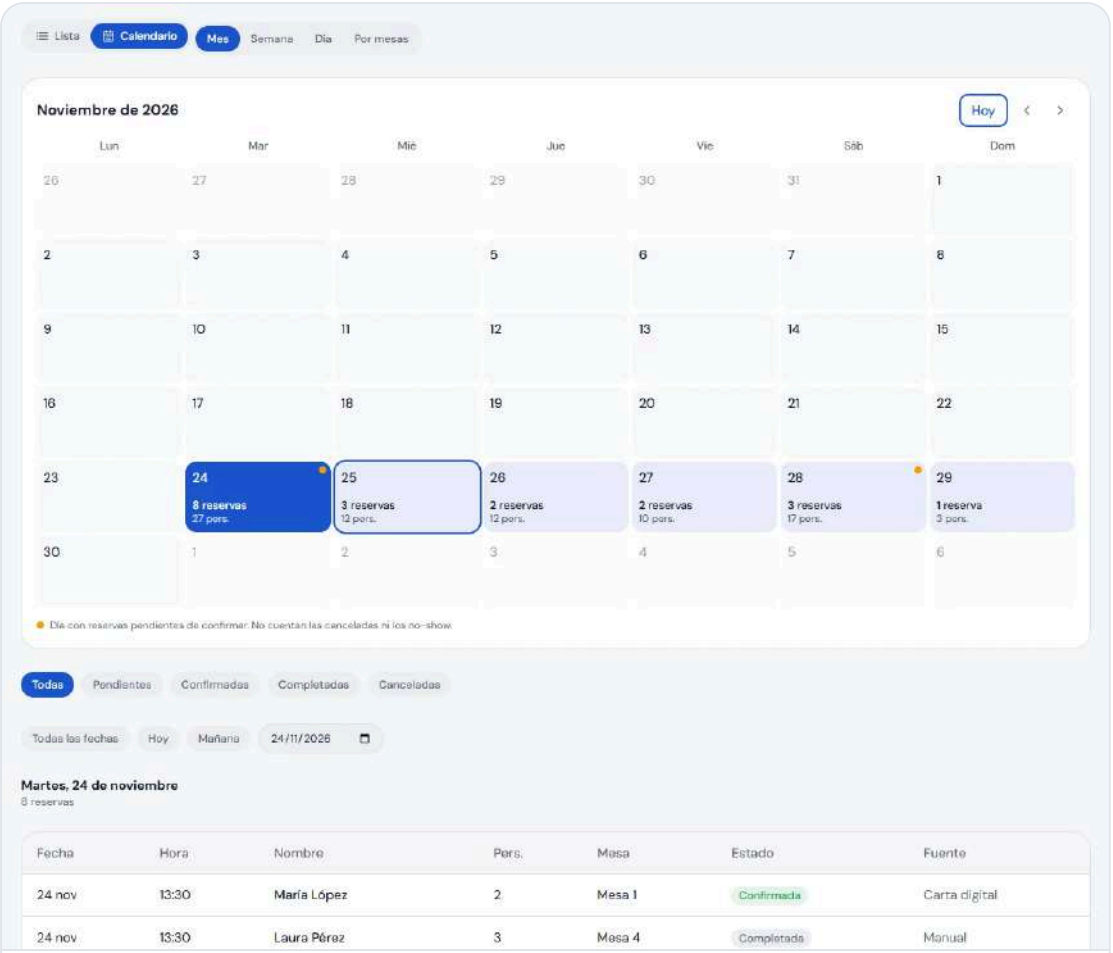


Filtrando por «Pendientes»: lo que tienes que confirmar.

Cada fila muestra fecha, hora, nombre, personas, mesa, estado y la **fuente**: de dónde vino la reserva (carta digital, tu web, la ficha de Google, o anotada a mano / por teléfono).

Ver las reservas en un calendario

Encima de los filtros hay dos botones, **Lista** y **Calendario**. Con **Calendario** ves el mes entero: cada día muestra cuántas reservas y cuántos comensales tiene, y un punto naranja marca los días con reservas **pendientes de confirmar**. No cuentan las canceladas ni los no-show.

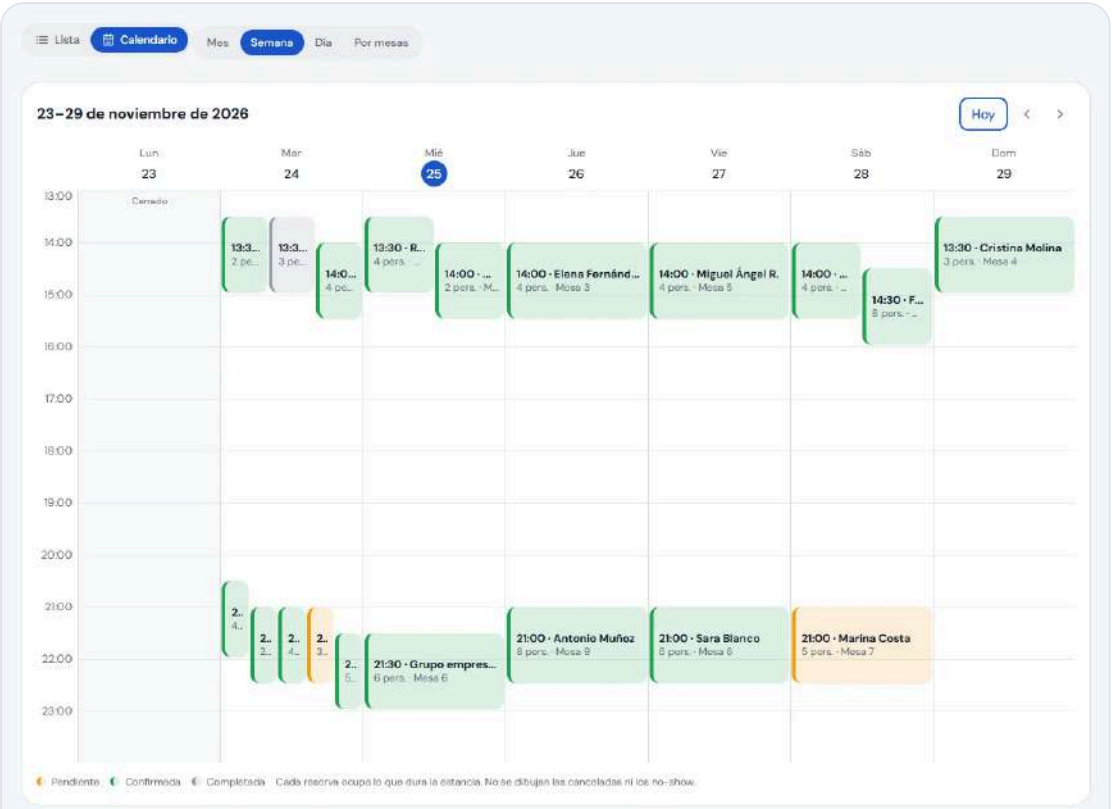


Calendario del mes: reservas y comensales de cada día, un punto naranja si hay pendientes, y debajo las reservas del día elegido.

- **Pulsa un día** y debajo salen sus reservas, con el mismo detalle, los mismos estados y la misma asignación de mesa de la lista.
- Las flechas cambian de mes y el botón **Hoy** vuelve al día de hoy. Los filtros de estado siguen funcionando sobre el día elegido.
- Si escribes en el buscador, se buscan reservas de cualquier fecha y el calendario se oculta hasta que lo borres.
- Al volver a **Lista** se ven todas las reservas otra vez, como antes.

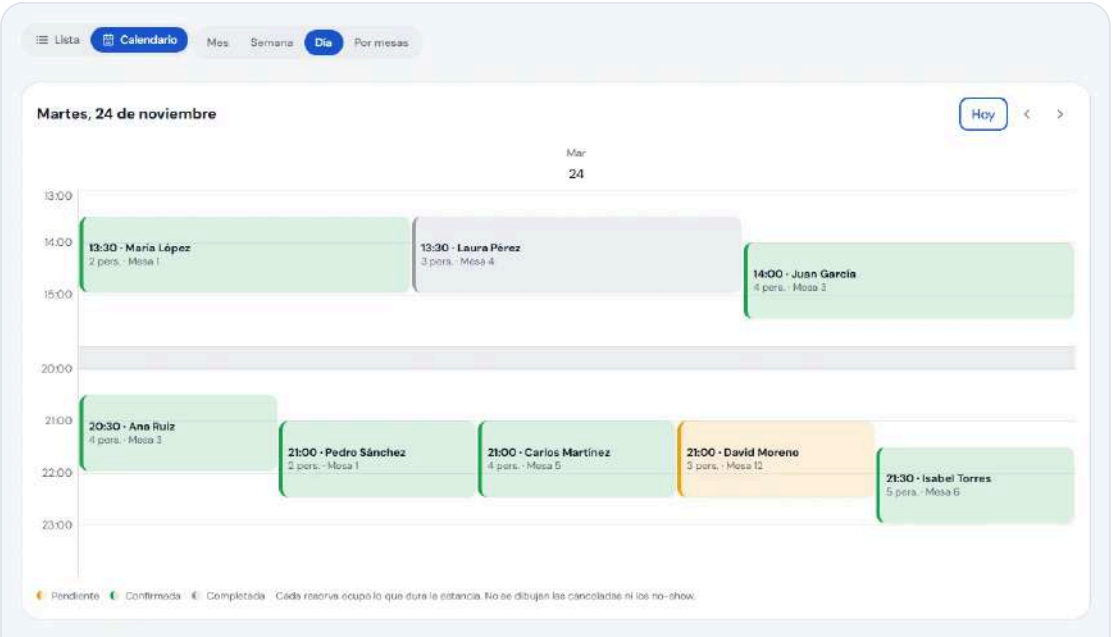
Semana y Día: las reservas por horas

Dentro de **Calendario** puedes cambiar la escala con **Mes** | **Semana** | **Día**. En **Semana** y **Día** ves un plano con las horas en vertical: cada reserva es un bloque que ocupa lo que dura la estancia que hayas configurado en Ajustes (por ejemplo, 90 minutos).



Vista «Semana»: una columna por día, las horas en vertical y cada reserva como un bloque. El lunes aparece «Cerrado».

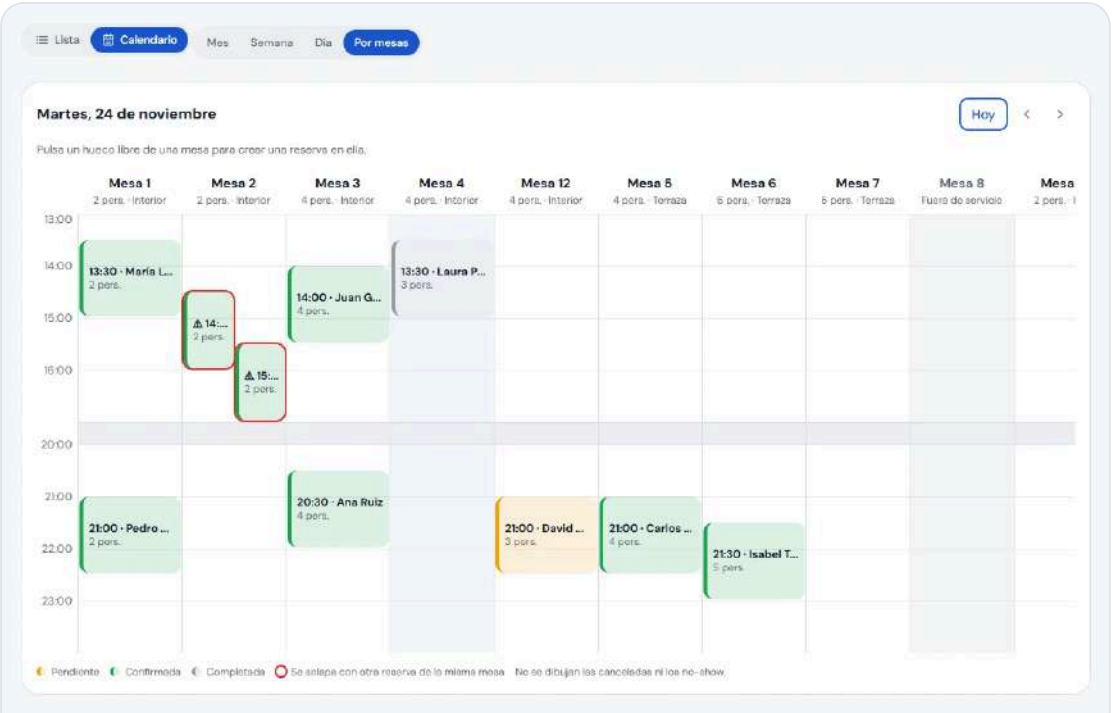
- El color indica el estado: **pendiente**, **confirmada** o **completada**. Las canceladas y los no-show no se dibujan.
- Si dos reservas coinciden en el tiempo, se colocan **una junto a otra** para que no se tapen.
- Las horas salen de tu horario de apertura. Lo que hay entre la comida y la cena se acorta para no enseñar horas sin servicio, y los días que cierras aparecen como «Cerrado».
- **Pulsa una reserva** y se abre su detalle (teléfono, mesa, estado, editar) en una ventana. En la semana, pulsa el número de un día para verlo entero.
- Las flechas pasan de semana en semana (o de día en día) y **Hoy** vuelve al día de hoy. En el móvil la semana no cabe, así que ahí solo están **Mes**, **Día** y **Por mesas**.



Vista «Día»: igual que la semana pero con una sola columna; las reservas que coinciden en el tiempo se colocan una junto a otra. El hueco entre la comida y la cena se acorta.

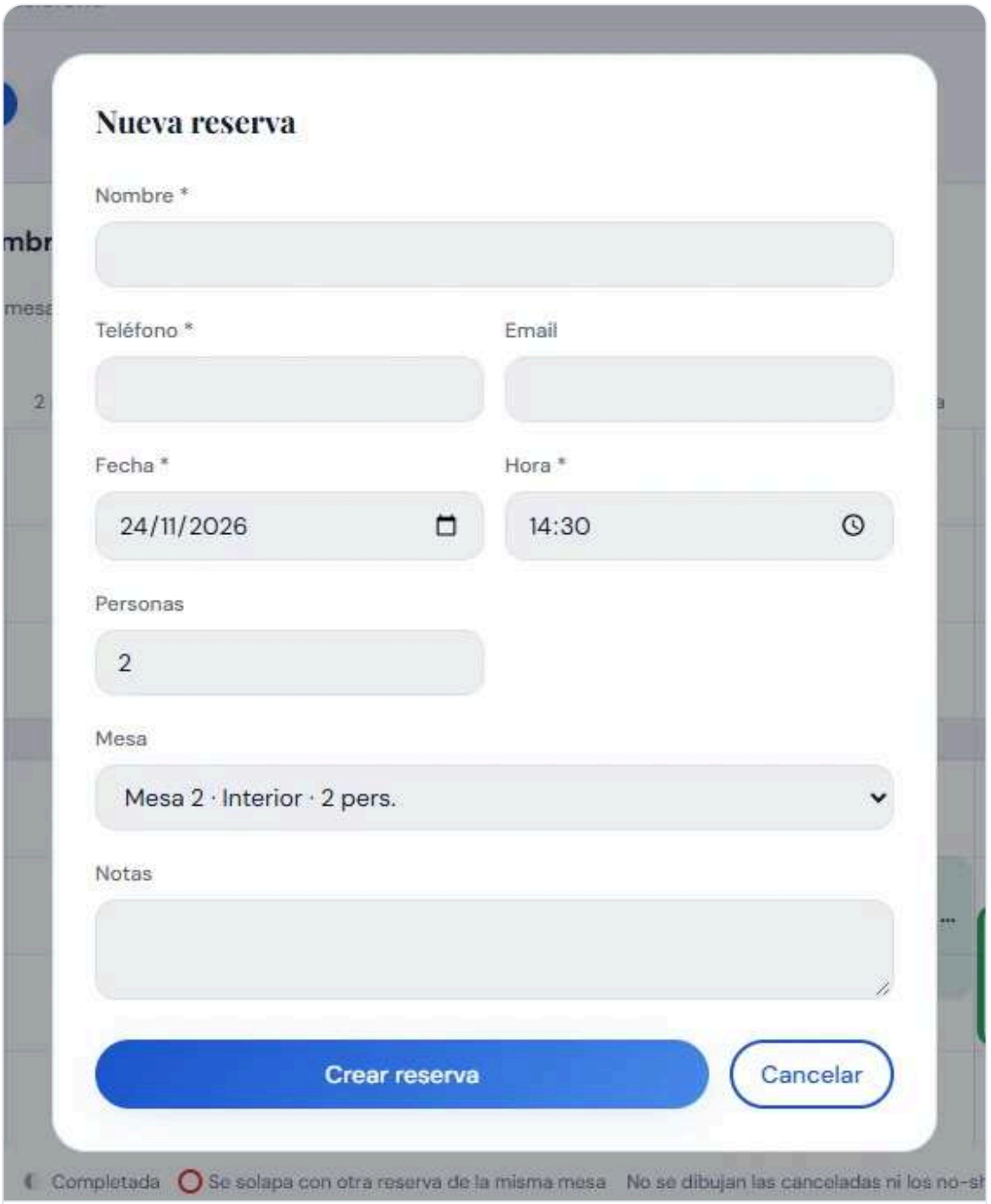
Por mesas: qué mesa está libre y cuándo

Si tu negocio usa mesas, hay una cuarta escala, **Por mesas**: un día con **una columna por cada mesa** (con su capacidad y su zona) y las horas en vertical. De un vistazo ves qué mesa está libre a las 21:00 y cuál ya está reservada.



Vista «Por mesas»: una columna por mesa. En la Mesa 2 hay dos reservas que se pisan, marcadas con borde rojo y un ⚠; la Mesa 8 está fuera de servicio.

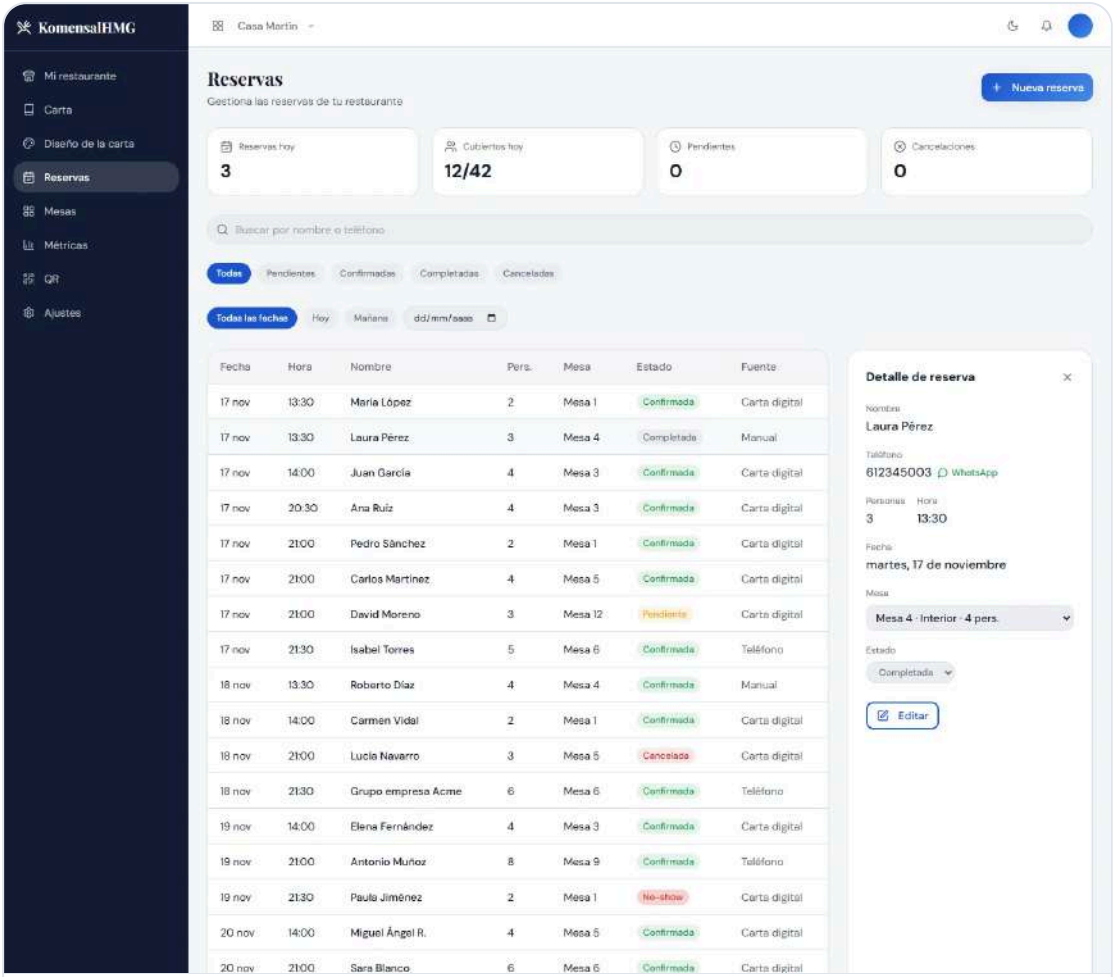
- **Pulsa un hueco libre** de una mesa y se abre «Nueva reserva» con esa **mesa, ese día y esa hora** ya rellenos: solo te falta el nombre y el teléfono. Es lo más cómodo cuando alguien reserva por teléfono. Si esa mesa ya está ocupada a esa hora, la aplicación te avisa antes de guardar.
- Las reservas **sin mesa asignada** salen en una columna aparte, «Sin mesa». Púlsalas y asígnales una mesa desde su detalle.
- Si dos reservas se **pisan en la misma mesa** (pasa si aceptaste «Guardar igualmente»), salen una junto a otra, con borde rojo y un ⚠, para que las veas y cambies una de mesa.
- Las mesas **fuera de servicio** salen apagadas y no admiten reservas nuevas desde aquí.
- Si tienes muchas mesas, la vista se desplaza hacia el lado: la columna de las horas se queda fija.



Al pulsar un hueco libre de la Mesa 2, «Nueva reserva» se abre con la mesa, el día y la hora ya puestos (aquí, 14:30).

11 Gestionar una reserva

Pulsa cualquier reserva y se abre su **detalle**: nombre, teléfono (con un enlace directo a WhatsApp), personas, hora, fecha, mesa, notas y estado.



El detalle de una reserva, a la derecha de la lista.

El ciclo de vida de una reserva

1. **Pendiente:** el comensal ha reservado y espera tu respuesta.
2. **Confirmada:** la has aceptado.
3. **Completada:** el comensal vino.
4. **No-show:** el comensal no apareció.
5. **Cancelada:** se anuló (por ti o por el comensal).

Según el estado, el detalle ofrece los botones que tienen sentido:

- Pendiente → **Confirmar** o **Cancelar**.
- Confirmada → **Completar**, **No-show** o **Cancelar**.

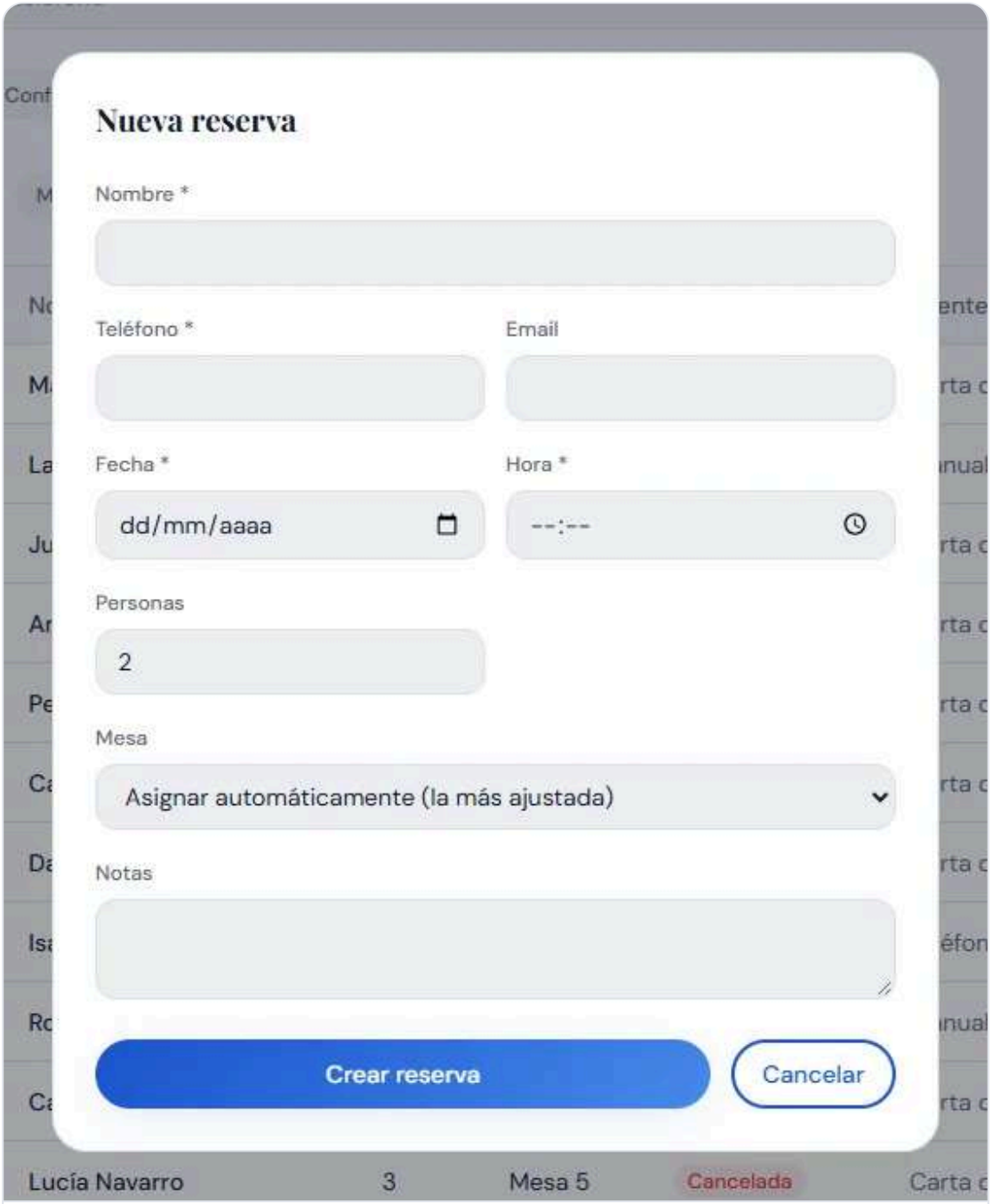
También puedes elegir cualquier estado desde el selector de **Estado**: sirve para corregir un error, por ejemplo un «No-show» marcado sin querer. Con **Editar** cambias la fecha, la hora, las personas o la mesa.

> **Reactivar una reserva comprueba que haya sitio**
>
> Si reactivas una reserva cancelada y su mesa ya está ocupada a esa hora, el panel le busca otra mesa libre. Si no hay ninguna, no la reactiva y te lo dice: crea una reserva nueva en otra hora.

Si tienes activados los avisos por email y el comensal dejó su email, al confirmar, cancelar o cambiar la reserva se le envía un correo automáticamente.

12 Anotar una reserva a mano

Cuando un cliente llama o viene al local, anota su reserva con el botón **Nueva reserva**.



Ventana «Nueva reserva».

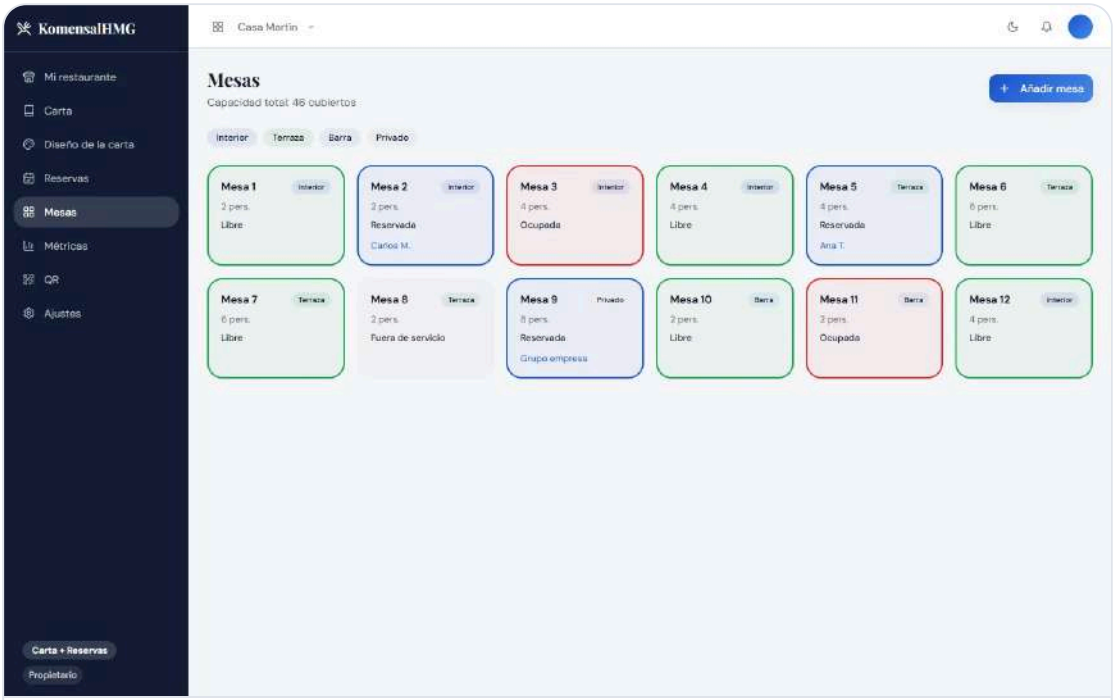
1. Escribe el **nombre** y el **teléfono** (obligatorios). El **email** es opcional: si lo pones, el comensal recibirá los avisos.

2. Elige la **fecha**, la **hora** y el número de **personas**.
3. En **Mesa**, deja «Asignar automáticamente» (el panel elige la mesa más ajustada que esté libre) o escoge una concreta.
4. Añade **notas** si hace falta y pulsa **Crear reserva**.

Si en esa franja no queda mesa libre, el panel no la crea y te lo indica.

13 Mesas

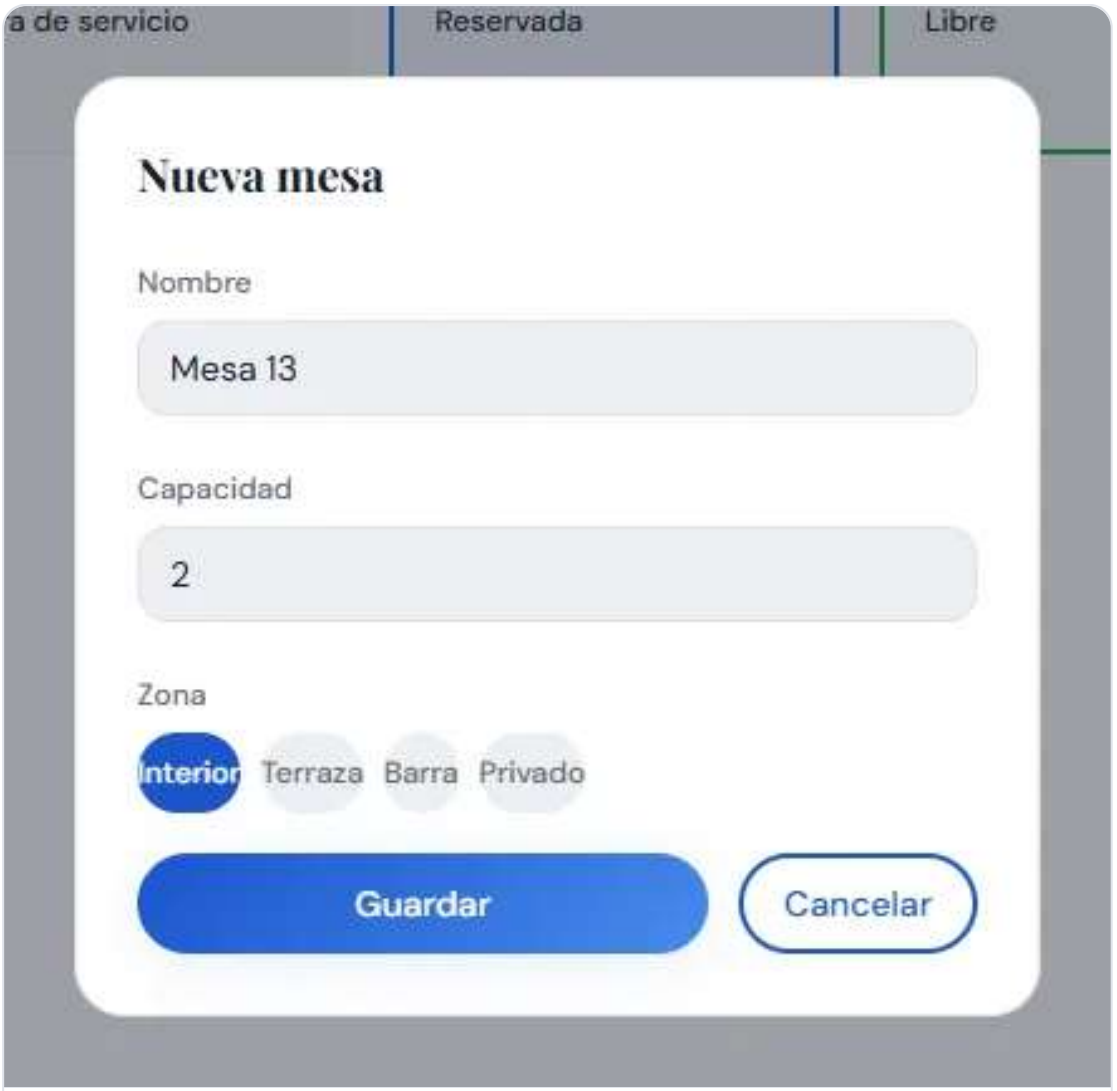
Aquí dibujas tu sala: una tarjeta por mesa, con su capacidad, su zona y su estado. Arriba verás la **capacidad total** de tu local en cubiertos, y unos botones para filtrar por zona.



Cada mesa tiene su color según el estado: libre, reservada, ocupada o fuera de servicio.

Añadir una mesa

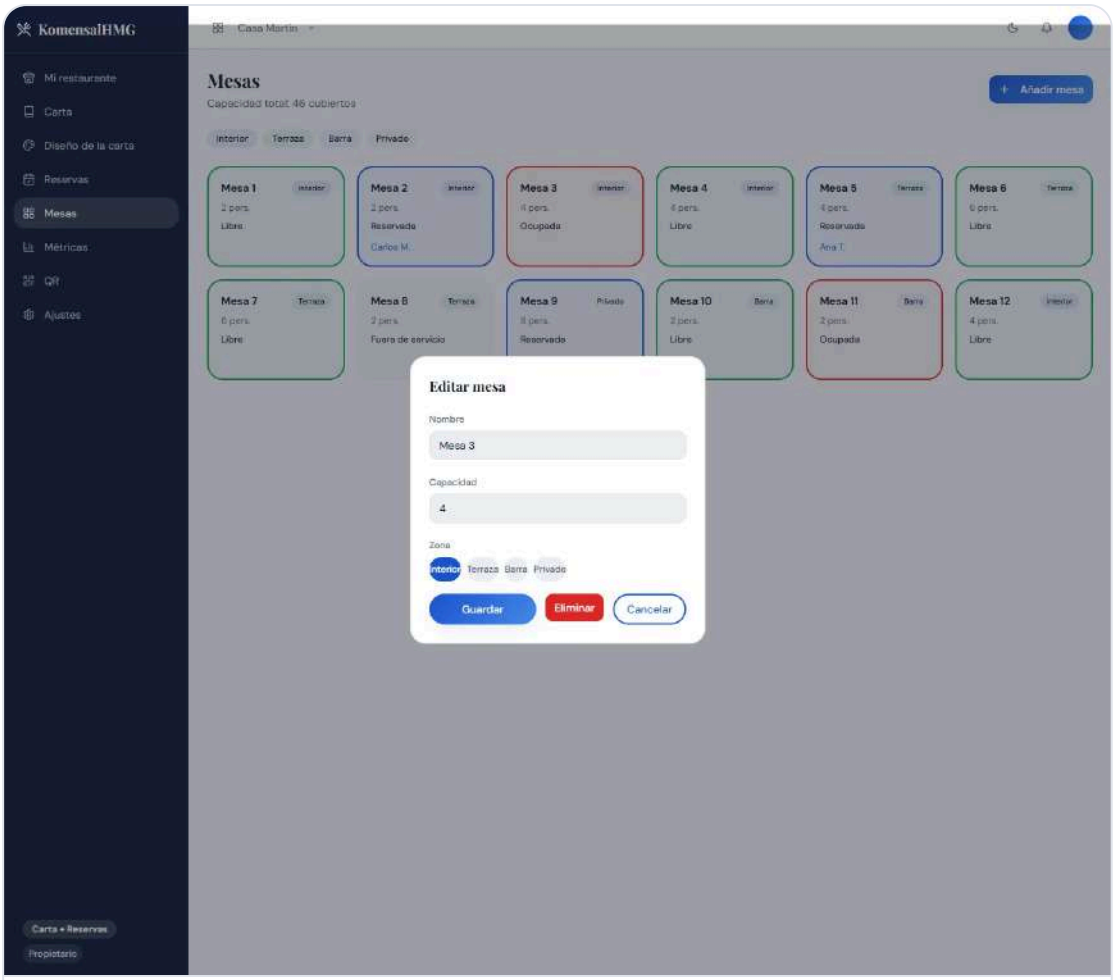
Pulsa **Añadir mesa**, escribe su nombre (por ejemplo «Mesa 13»), su capacidad y su zona (Interior, Terraza, Barra o Privado) y guarda.



Ventana «Nueva mesa».

Editar o eliminar una mesa

Pulsa la tarjeta de una mesa para abrir su ficha: puedes cambiar su nombre, capacidad o zona, o **eliminarla**.



Ficha de una mesa: guardar, eliminar o cancelar.

El estado de la mesa

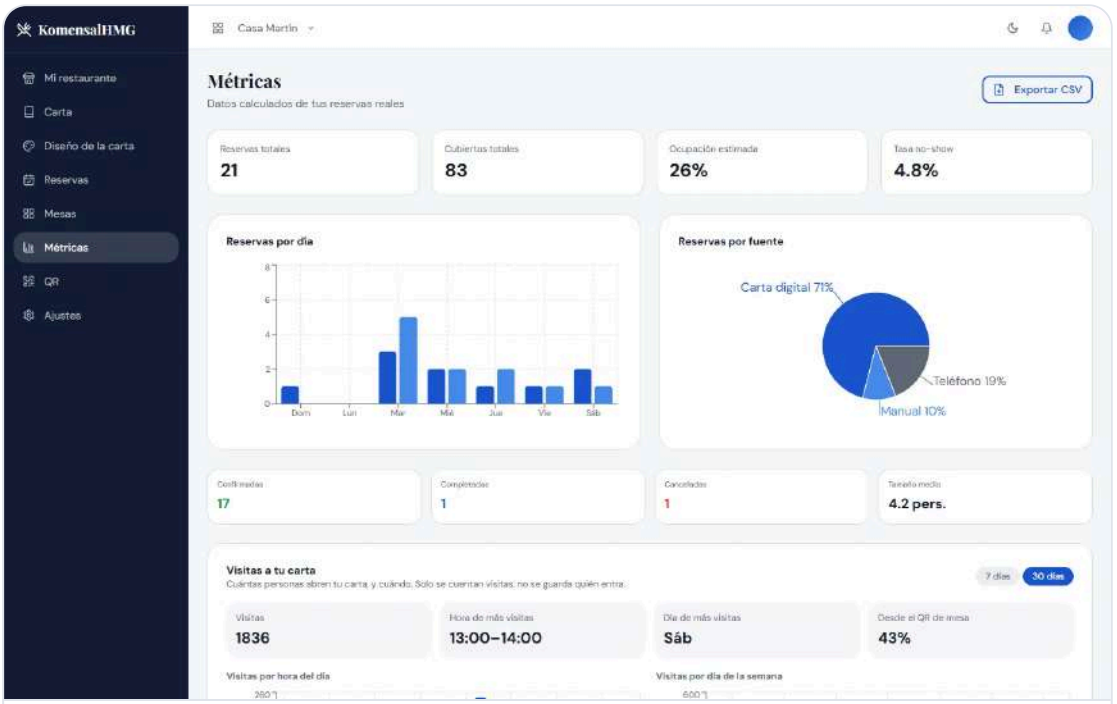
Pulsando el texto del estado (*Libre*) cambia al siguiente: **Libre** → **Reservada** → **Ocupada** → **Fuera de servicio**. Es una ayuda para ti durante el servicio.

> **Fuera de servicio sí cuenta**
>
> Una mesa «Fuera de servicio» no se asigna a ninguna reserva nueva. Úsalo si una mesa está rota o la quitas temporalmente de la sala.

Si prefieres no usar la sección de Mesas, puedes ocultarla con el interruptor **Módulo de Mesas** de Ajustes → Tu paquete. Entonces las reservas se controlan solo por aforo.

14 Métricas

Datos calculados con tus reservas reales, para saber cómo va el negocio.



Métricas: totales, reservas por día de la semana, por fuente y platos más vistos.

- **Reservas totales, cubiertos totales, ocupación estimada y tasa de no-show.**
- **Reservas por día:** qué días de la semana tienes más reservas.
- **Reservas por fuente:** cuántas vienen de tu carta, de tu web o de la ficha de Google (ver enlaces de reserva).
- **Exportar CSV:** descarga tus reservas en un archivo que abre cualquier hoja de cálculo.

Visitas a tu carta

Debajo de las reservas, esta tarjeta te cuenta cuánta gente abre tu carta y a qué horas. Con los botones **7 días / 30 días** eliges el periodo.



Visitas a tu carta: total, hora y día de más visitas, y de dónde entran.

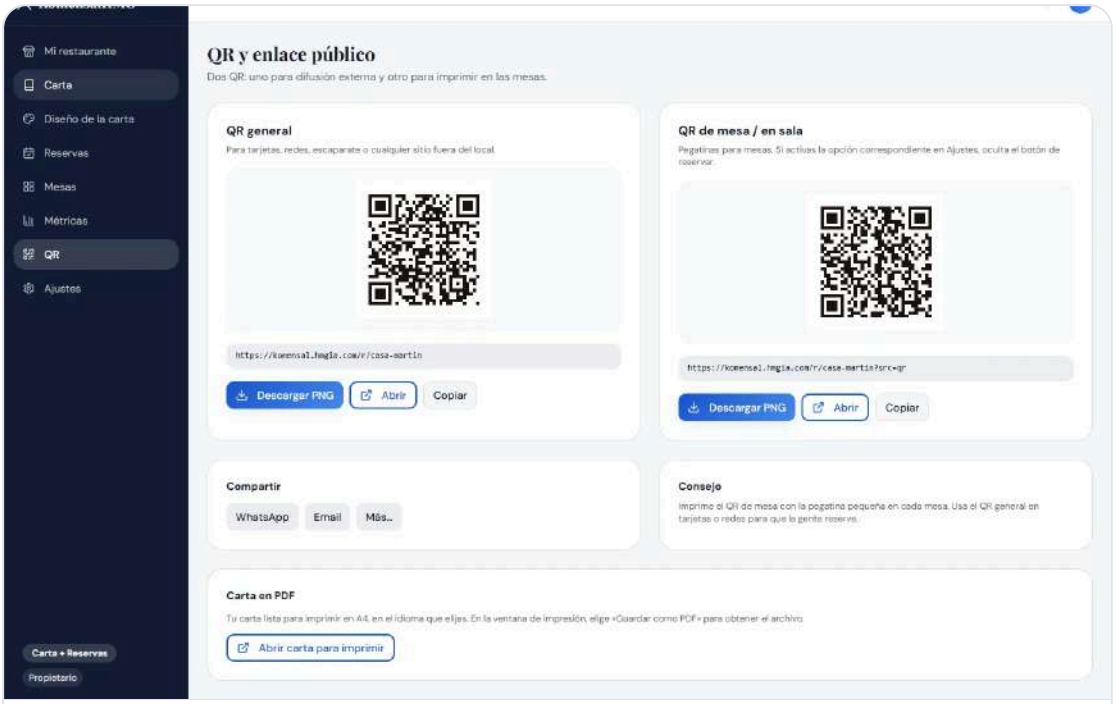
- **Visitas, hora y día de más visitas:** te ayudan a saber cuándo mira más gente tu carta (por ejemplo, para preparar el servicio o publicar en redes).
- **Desde el QR de mesa:** qué parte de las visitas viene de escanear el QR de las mesas y cuál de tu enlace o tu web.
- **Gráficas por hora y por día de la semana.** La hora es la de tu restaurante (la zona horaria de Ajustes).
- **Idiomas:** en qué idioma abren la carta tus comensales.
- **Platos más vistos:** los diez platos que más abren, del periodo elegido.

Solo se cuentan visitas, no personas

No se guarda ninguna IP, cookie ni dato de quien entra: solo cuántas visitas hubo, a qué hora, desde dónde y en qué idioma. Cada vez que alguien abre la carta cuenta una visita (si recarga la página, otra). Cuando miras tu propia carta desde la vista previa del panel, no cuenta.

15 QR y enlace público

Tienes dos códigos QR, los dos hacia tu carta:



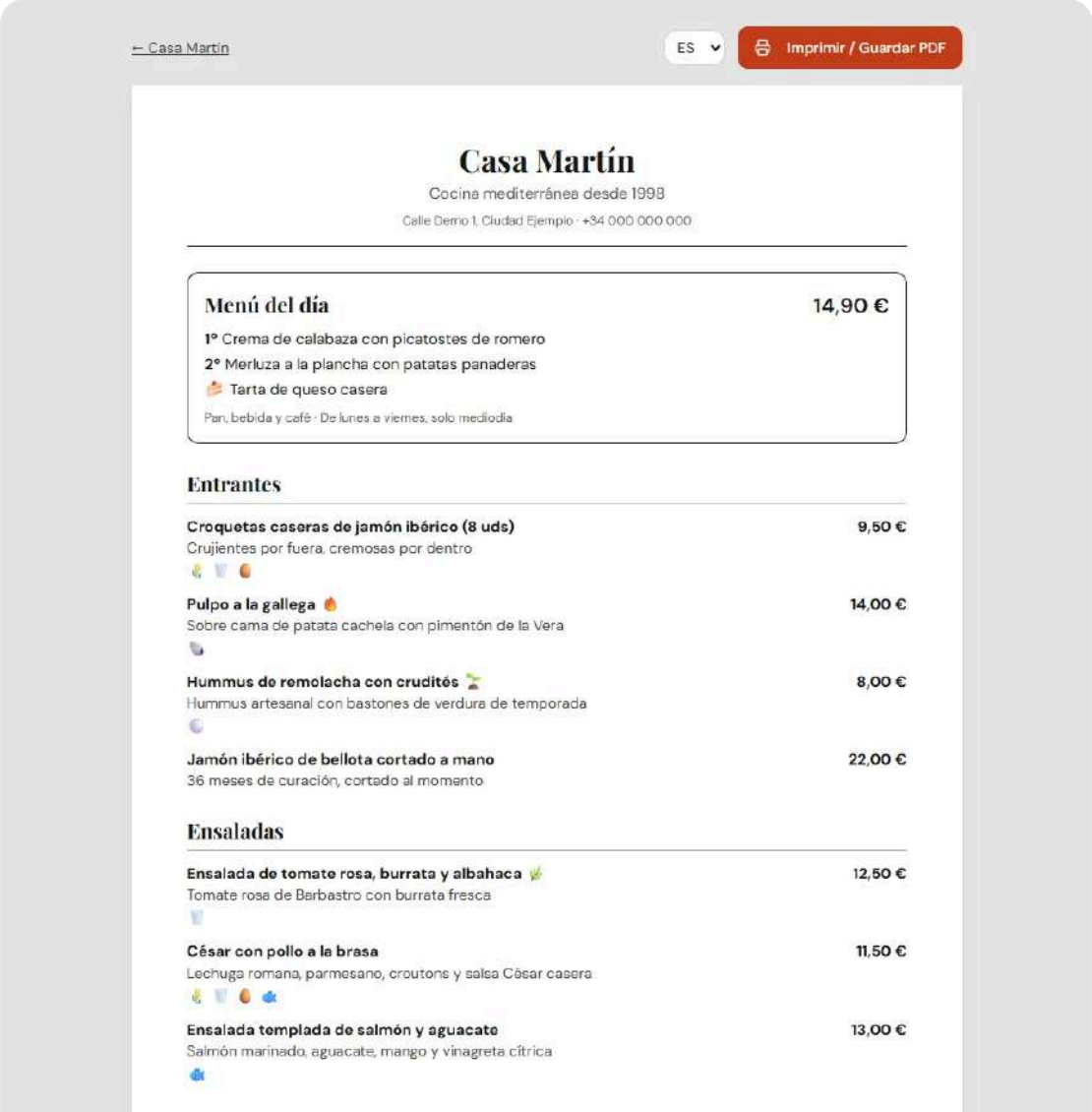
QR general y QR de mesa, con sus botones para descargar, abrir y copiar.

- **QR general:** para tarjetas, redes sociales, escaparate o cualquier sitio fuera del local. Quien entra por aquí ve el botón de reservar.
- **QR de mesa / en sala:** para imprimir como pegatina en cada mesa. Si activas la opción correspondiente en Ajustes, quien escanea este QR no verá el botón de reservar (ya está sentado).

Cada uno tiene tres botones: **Descargar PNG** (para imprimir), **Abrir** (verlo como lo ve un comensal) y **Copiar** (el enlace). Abajo, **Compartir** envía el enlace por WhatsApp, email u otras aplicaciones.

Carta en PDF para imprimir

Debajo de los códigos QR, la tarjeta **Carta en PDF** abre tu carta lista para imprimir en A4: nombre del restaurante, menú del día, categorías con platos, precios y alérgenos, y la carta de vinos.



La carta para imprimir. Arriba eliges el idioma y pulsas «Imprimir / Guardar PDF».

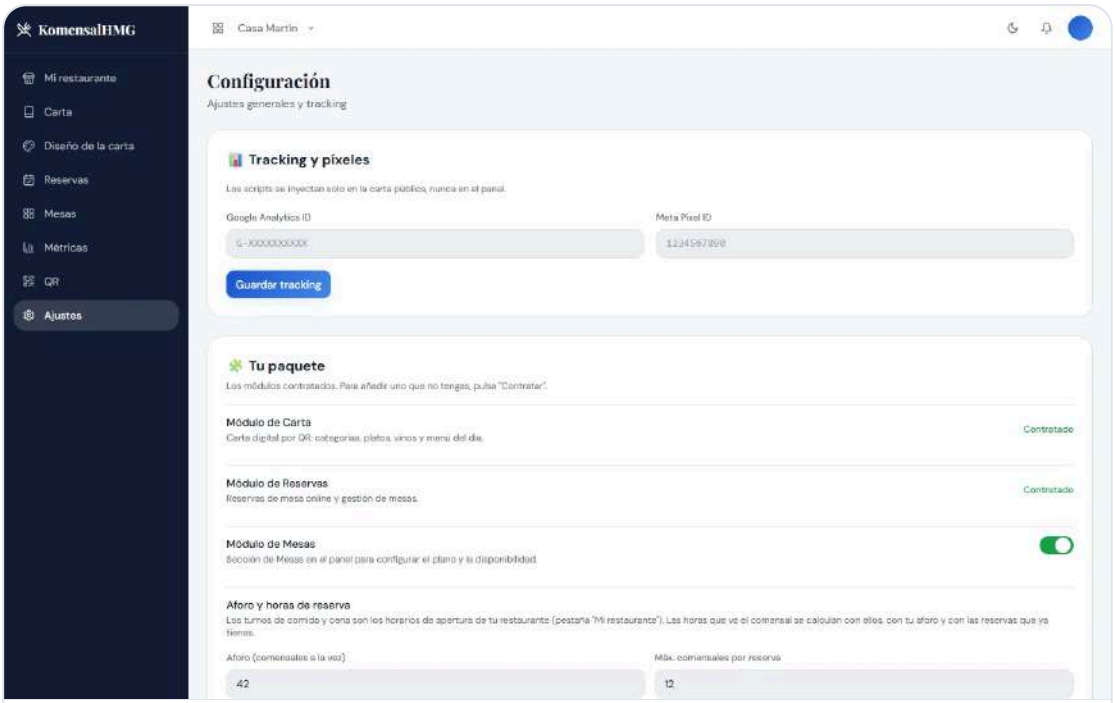
- Elige el **idioma** en el desplegable (español, inglés, catalán, alemán, francés, italiano, portugués, neerlandés, ruso o gallego): sirve para tener una carta impresa en cada idioma.
- Pulsa **Imprimir / Guardar PDF**. En la ventana de impresión, para obtener el archivo elige «Guardar como PDF» como impresora.
- Va **sin fotos**, para que ocupe poco y gaste poca tinta.
- Los **platos marcados como agotados no se imprimen**. Si prefieres la carta completa, vuelve a ponerlos disponibles antes de imprimir.

Cuándo volver a descargar el QR

El QR contiene tu enlace público. Solo tendrás que descargarlo e imprimirlo de nuevo si cambias el enlace (ver Mi restaurante).

16 Ajustes: tracking y paquete

Ajustes está dividido en tarjetas. Las primeras:



Ajustes: tracking y tu paquete.

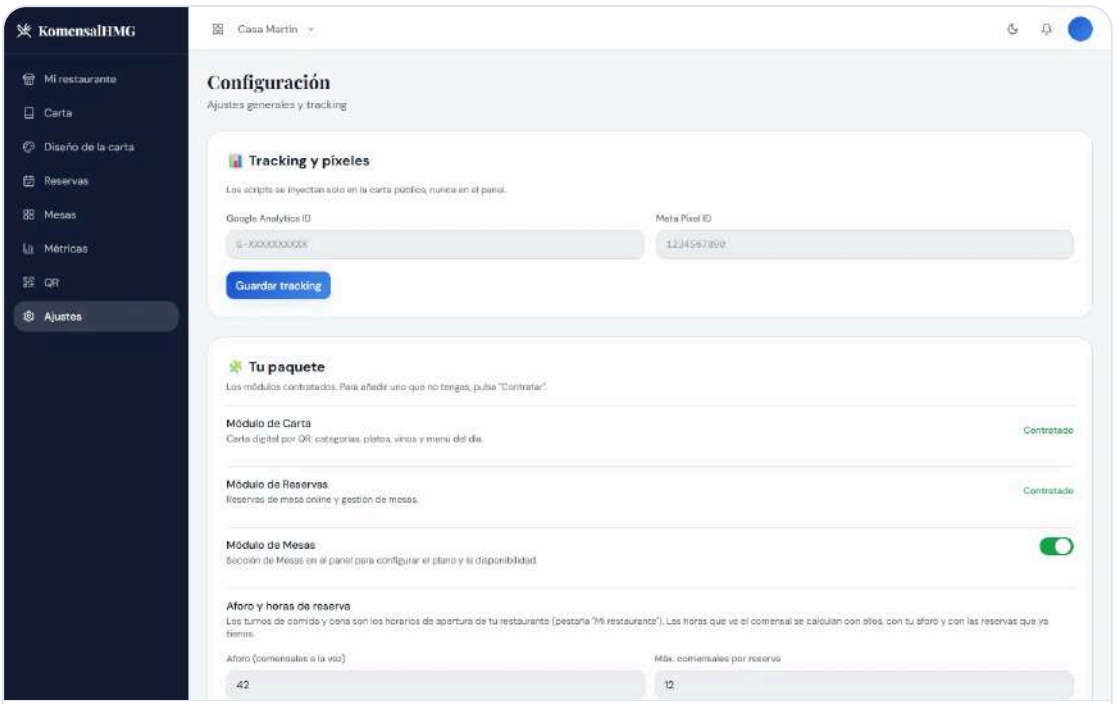
Tracking y píxeles

Si usas Google Analytics o el píxel de Meta (Facebook / Instagram), pega aquí sus identificadores y pulsa **Guardar tracking**. Solo se activan en tu **carta pública**, nunca en el panel, y **solo después de que el visitante acepte las cookies**: el aviso de cookies de la carta lo bloquea hasta entonces.

Tu paquete

Lista los módulos que tienes contratados (Carta, Reservas). El de **Mesas** es un interruptor que muestra u oculta la sección Mesas. Si te falta un módulo, el botón **Contratar** te lleva a Tu suscripción.

17 Ajustes: aforo, horas y botón Reservar

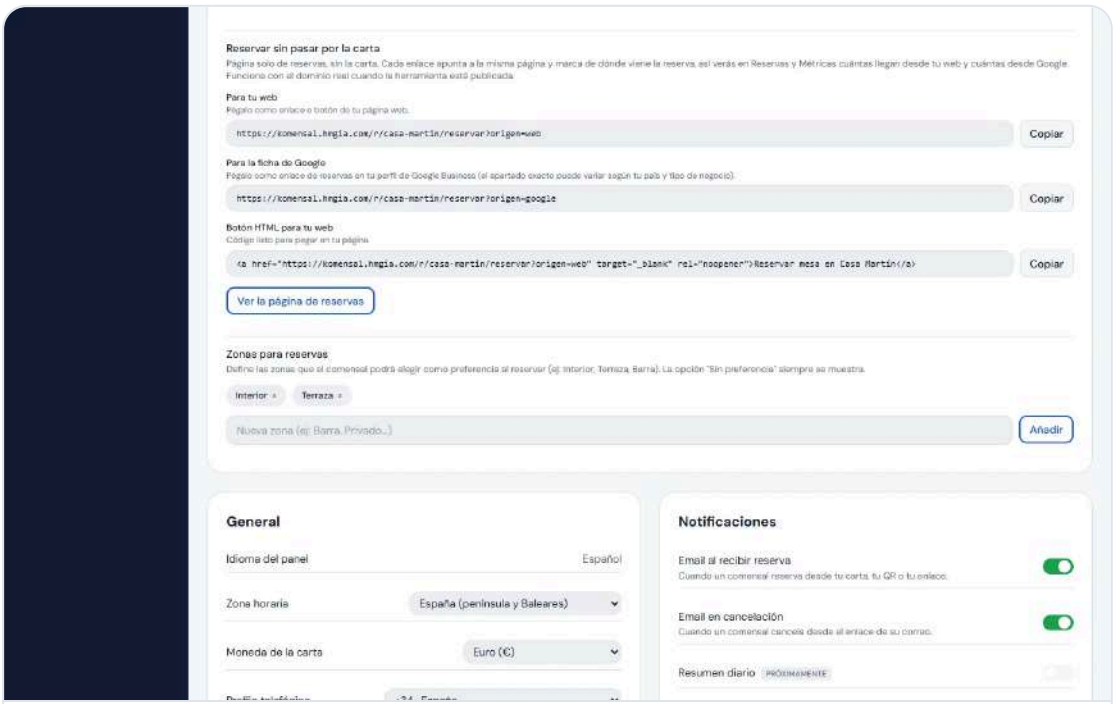


Aforo y horas de reserva.

Los turnos de comida y cena que ofrece el formulario de reserva son los **horarios de apertura** de tu restaurante. Las horas que ve el comensal se calculan con ellos, con tu aforo y con las reservas que ya tienes: así nunca se ofrece una hora llena.

- **Aforo (comensales a la vez):** cuántas personas caben a la vez en tu local.
- **Máx. comensales por reserva:** el tamaño máximo de grupo que acepta el formulario.
- **Intervalo entre horas:** cada 15, 30 o 60 minutos.
- **Tiempo que ocupa una mesa:** 60, 90, 120 o 150 minutos. Es lo que dura cada reserva a efectos de aforo.
- **Botón «Reservar» en la carta pública:** actívalo o desactívalo para que los comensales vean o no el botón flotante.
- **Ocultar «Reservar» cuando entran desde un QR:** quien escanee el QR de mesa no verá el botón de reservar. Quien entre desde redes, Google o un enlace compartido, sí.

18 Ajustes: enlaces de reserva y zonas



Enlaces para reservar sin pasar por la carta, y zonas.

Reservar sin pasar por la carta

Una página solo de reservas, sin la carta. Tienes tres formas de usarla, y cada una marca de dónde viene la reserva, para que en Reservas y Métricas veas cuántas llegan de cada sitio:

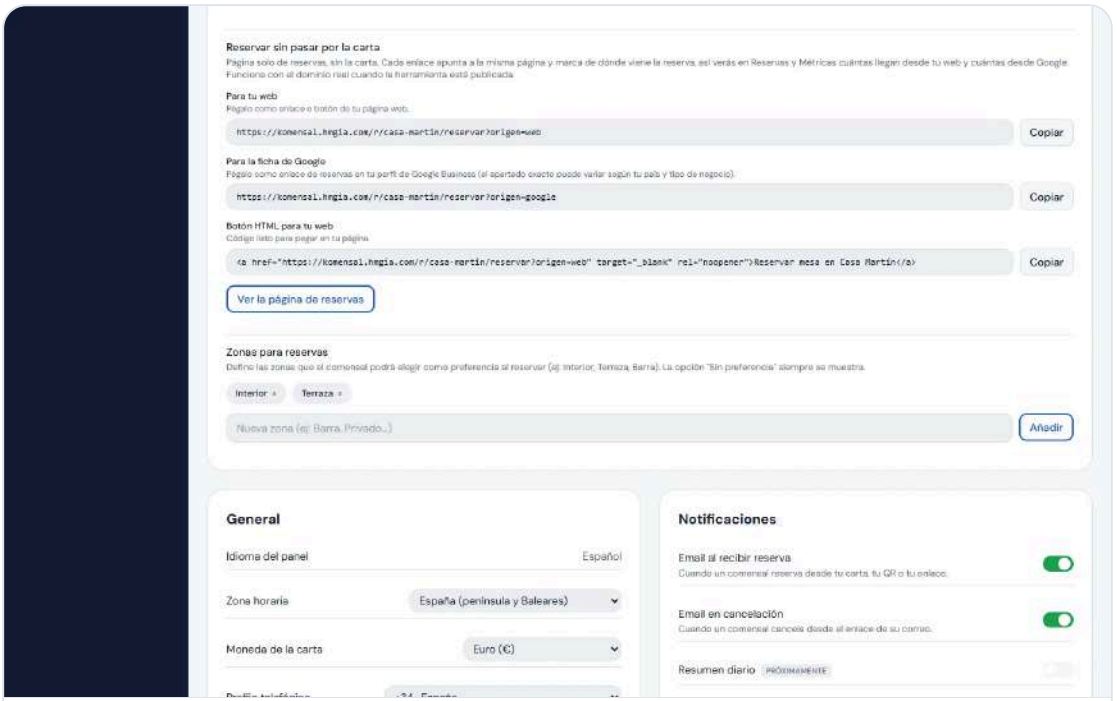
- **Para tu web:** un enlace para pegar como enlace o botón en tu página.
- **Para la ficha de Google:** un enlace para pegar como enlace de reservas en tu perfil de Google Business (el apartado exacto puede variar según tu país y tipo de negocio).
- **Botón HTML para tu web:** un código listo para pegar en tu página.

Cada uno tiene su botón **Copiar**, y **Ver la página de reservas** te enseña cómo queda.

Zonas para reservas

Las zonas son las que el comensal podrá elegir como **preferencia** al reservar (por ejemplo, Interior, Terraza, Barra). Escribe una zona y pulsa **Añadir**; la × de cada una la quita. La opción «Sin preferencia» siempre aparece.

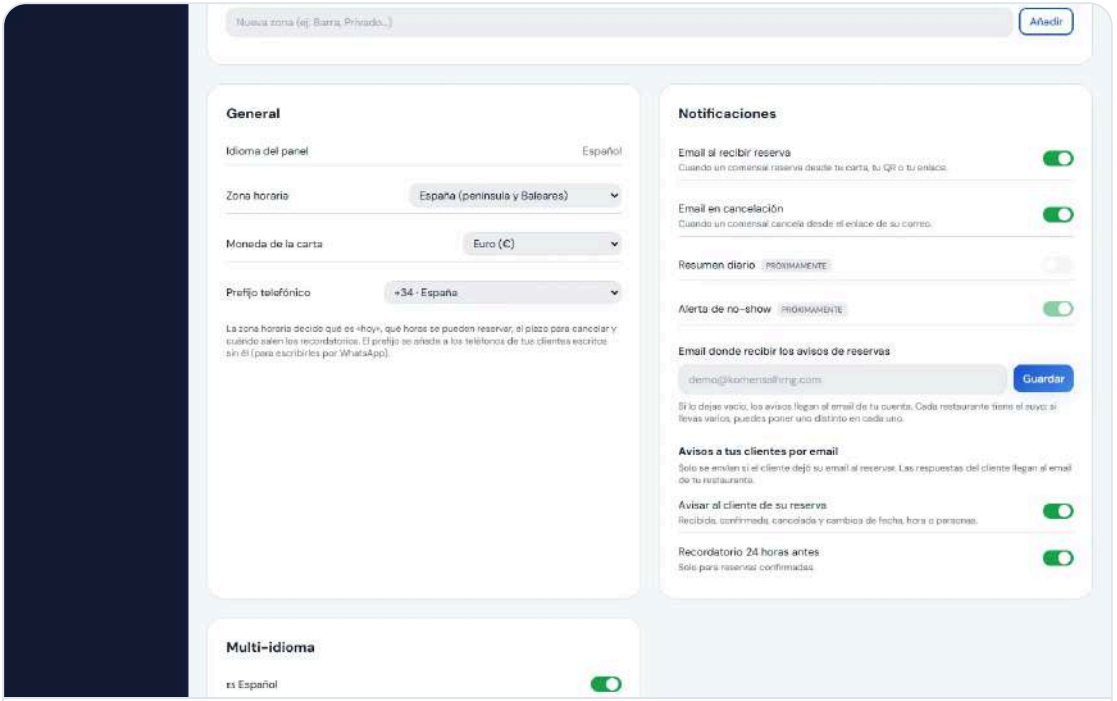
19 Ajustes: idioma, zona horaria y moneda



Ajustes generales (izquierda) y notificaciones (derecha).

- **Idioma del panel:** español. El panel siempre está en español; tus comensales ven la carta en el idioma que elijan.
- **Zona horaria:** decide qué es «hoy», qué horas se pueden reservar, el plazo para cancelar y cuándo salen los recordatorios. Por defecto, España (península y Baleares).
- **Moneda de la carta:** el símbolo con el que salen los precios.
- **Prefijo telefónico:** se añade a los teléfonos de tus clientes escritos sin él, para poder escribirles por WhatsApp.

20 Ajustes: avisos por email



Avisos para ti y avisos para tus clientes.

Avisos para ti

- **Email al recibir reserva:** te avisamos cuando un comensal reserva desde tu carta, tu QR o tu enlace.
- **Email en cancelación:** te avisamos cuando un comensal cancela desde el enlace de su correo.
- **Email donde recibir los avisos:** si lo dejas vacío, llegan al email de tu cuenta. Cada restaurante tiene el suyo: si llevas varios, puedes poner uno distinto en cada uno. Pulsa **Guardar** tras escribirlo.
- El **resumen diario** y la **alerta de no-show** aparecen como «próximamente»: todavía no envían nada.

Avisos para tus clientes

Solo se envían si el cliente dejó su email al reservar. Las respuestas del cliente llegan al email de tu restaurante.

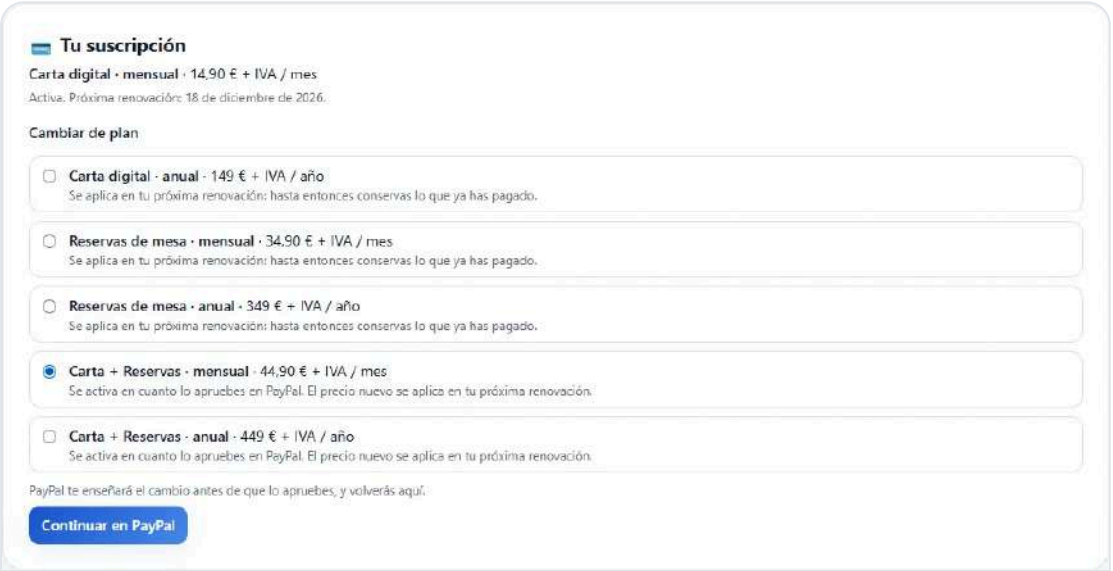
- **Avisar al cliente de su reserva:** recibida, confirmada, cancelada y cambios de fecha, hora o personas.
- **Recordatorio 24 horas antes:** solo para reservas confirmadas.

Ver cómo son los correos en Los emails que se envían.

21 Tu suscripción y el cambio de plan

En Ajustes, la tarjeta **Tu suscripción** (solo la ve el propietario) muestra tu plan, su precio y su estado. Puede decir:

- **Prueba gratuita hasta…:** estás en los 14 días de prueba. Podrás cambiar de plan cuando termine y se haga el primer cobro.
- **Activa. Próxima renovación…:** todo en orden.
- **Hay un pago pendiente:** revisa tu cuenta de PayPal para que no se interrumpa el servicio.
- **Cancelada.**



«Tu suscripción»: plan actual, planes a los que puedes cambiar y cuándo se nota cada cambio.

Cambiar de plan

Con la suscripción activa, la tarjeta te ofrece los otros cinco planes. Elige uno y pulsa **Continuar en PayPal**: PayPal te enseña el cambio antes de que lo apruebes y vuelves aquí. Cuándo se nota depende del cambio:

- **Si ganas módulos** (por ejemplo de Carta a Carta + Reservas): se activan **en cuanto lo apruebas en PayPal**. El precio nuevo se aplica en tu próxima renovación.

- **En cualquier otro cambio** (por ejemplo, de mensual a anual, o quitar un módulo): se aplica **en tu próxima renovación**, y hasta entonces conservas lo que ya has pagado.

Si programaste un cambio y te arrepientes, aparece entre las opciones **Seguir con** tu plan actual, que cancela el cambio programado.

> **Cómo darte de baja**
>
> Se hace desde tu cuenta de PayPal, cuando quieras y sin permanencia. Al cancelar, el servicio sigue funcionando hasta el final del periodo ya pagado (o de la prueba) y 30 días más, para que puedas descargar tus datos.

Si tu negocio se dio de alta a mano (sin pasar por PayPal), la tarjeta te indica que escribas a `contacto@hmgia.com` para cambiar de plan.

22 Datos de facturación

Debajo de la suscripción, la tarjeta **Datos de facturación** (también solo para el propietario) guarda los datos fiscales con los que te emitimos las facturas. No se piden al suscribirse: los rellenas aquí cuando quieras.



Razón social, NIF o CIF y dirección fiscal.

Escribe la **razón social** (o tu nombre, si eres autónomo), el **NIF, NIE o CIF** y la **dirección fiscal**, y pulsa **Guardar datos de facturación**. Si algo no es válido (por ejemplo, un NIF mal escrito), te lo dice en rojo bajo el campo.

> **Solo para facturar**
> Estos datos se usan únicamente para emitir las facturas de tu suscripción.

23 La carta, vista por tu comensal

El comensal escanea el QR o abre el enlace y ve tu carta en el móvil, sin instalar nada y sin crear cuenta.



Portada: nombre, horario de hoy, dirección, teléfono y servicios.



Buscador, categorías, filtros y platos.

- **Cabecera:** tu portada, tu nombre y si estás **Abierto** ahora. Arriba a la derecha, el selector de idioma, el modo noche y un botón de compartir.
- **Buscar plato** y las **categorías** (incluidas el menú del día y la carta de vinos) como botones deslizables.

- **Filtros:** vegetariano, vegano, sin gluten, y **Ocultar platos con alérgenos**, donde el comensal elige los que quiere evitar.
- **Reservar mesa:** el botón flotante de abajo, si tienes el módulo de Reservas y no lo has ocultado.

Ver un plato

Al pulsar un plato se abre su ficha con foto grande, descripción, etiquetas y alérgenos.



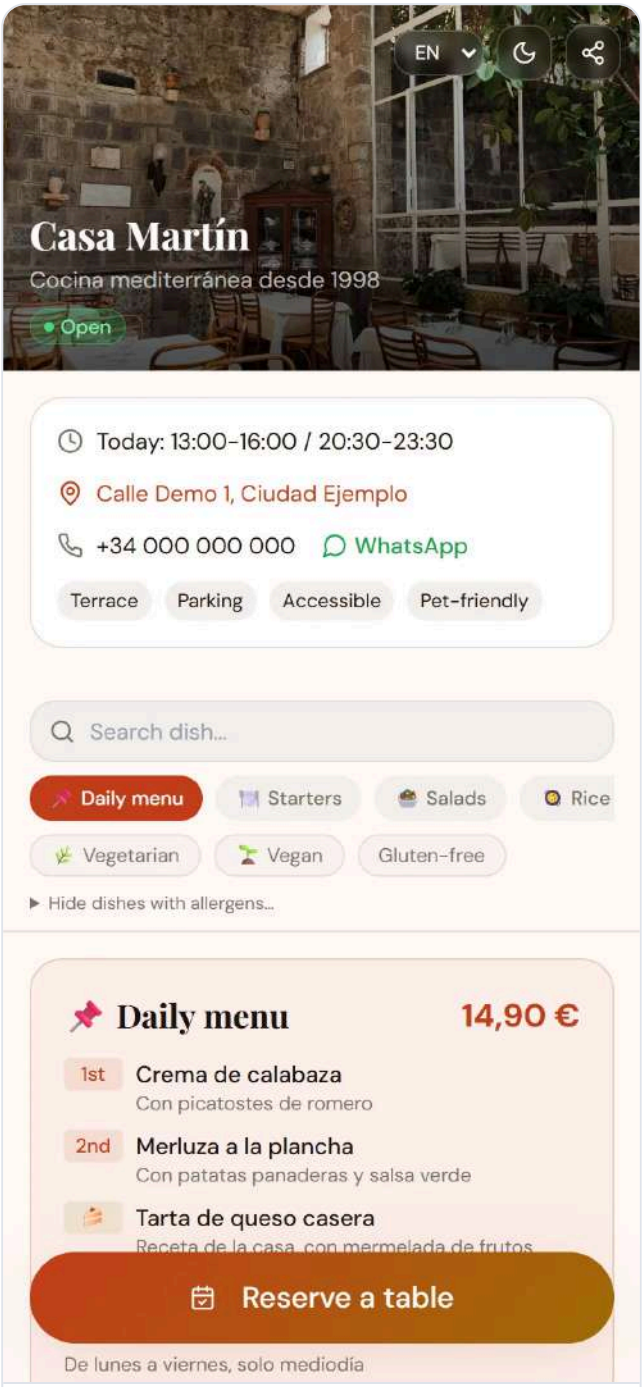
Ficha de un plato.



La carta de vinos.

En diez idiomas

El selector de la cabecera, con la bandera y el nombre de cada idioma, cambia la carta y el formulario de reserva entre español, inglés, catalán, alemán, francés, italiano, portugués, neerlandés, ruso y gallego. El comensal recuerda su elección. Donde no hayas escrito traducción, verá tu texto original.



La misma carta en inglés. El texto fijo ya viene traducido.

Cookies

La carta muestra un aviso de cookies. Los scripts de seguimiento (Google Analytics, Meta Pixel) no se activan hasta que el visitante los acepta.

24 La reserva, vista por tu comensal

El comensal pulsa **Reservar mesa** y completa cuatro pasos cortos, sin crear cuenta:



1. Cuántos son.



2. Qué día, y mediodía o noche.

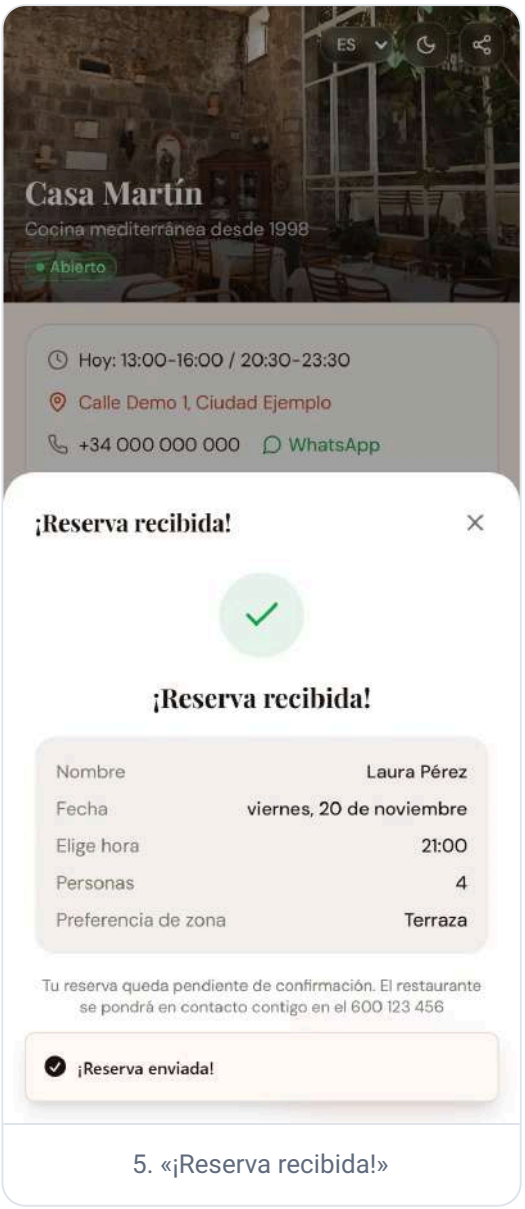


3. Hora (solo salen las libres).

Las horas que se ofrecen salen de tu horario, tu aforo y las reservas que ya tienes (ver Ajustes): nunca se ofrece una hora llena.



4. Sus datos y la zona preferida.



5. «¡Reserva recibida!»

- **Datos:** nombre y teléfono (obligatorios), email y notas (opcionales) y la zona preferida (las que definiste en Ajustes). Solo pedimos lo imprescindible.
- Antes de enviar, el comensal **marca que ha leído la política de privacidad** y pasa una pequeña comprobación anti-robots. Estos dos elementos solo aparecen en la versión real, no en la demo.
- Tras enviar, ve el resumen y la advertencia de que **su reserva queda pendiente de confirmación**. Tú la ves enseguida en Reservas como *Pendiente*.

Notas con datos de salud

Bajo el campo de notas, el formulario avisa de que quien escriba alergias u otros datos de salud los comparte voluntariamente con el restaurante, que los usará solo para atender la reserva.

25 Cuando el comensal cancela desde el email

Los correos de «reserva recibida» y «reserva confirmada» incluyen el botón **Cancelar mi reserva**. Al pulsarlo, el comensal llega a una página con los datos de su reserva, sin tener que iniciar sesión: el propio enlace es su llave.



Su reserva y el botón para cancelar.



Pide confirmación antes de cancelar.

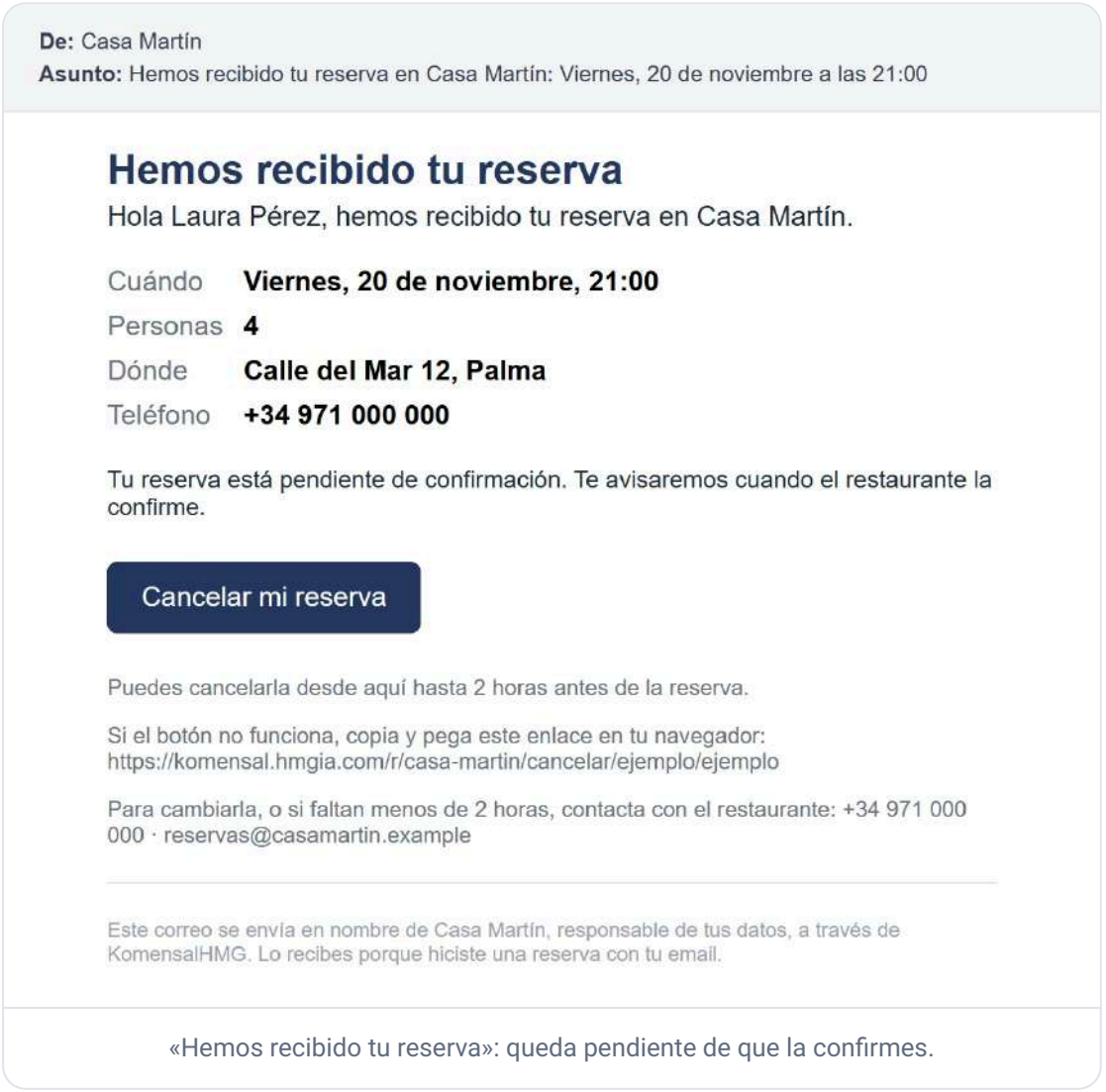
- Puede cancelar **hasta 2 horas antes** de la hora de la reserva. Pasado ese plazo, la página se lo explica y le enseña el teléfono del restaurante para llamar.
- La página está en el idioma con el que reservó.
- Al cancelar, la mesa queda libre para esa hora y, si tienes el aviso activado, **te llega un email**.

26 Los emails que se envían

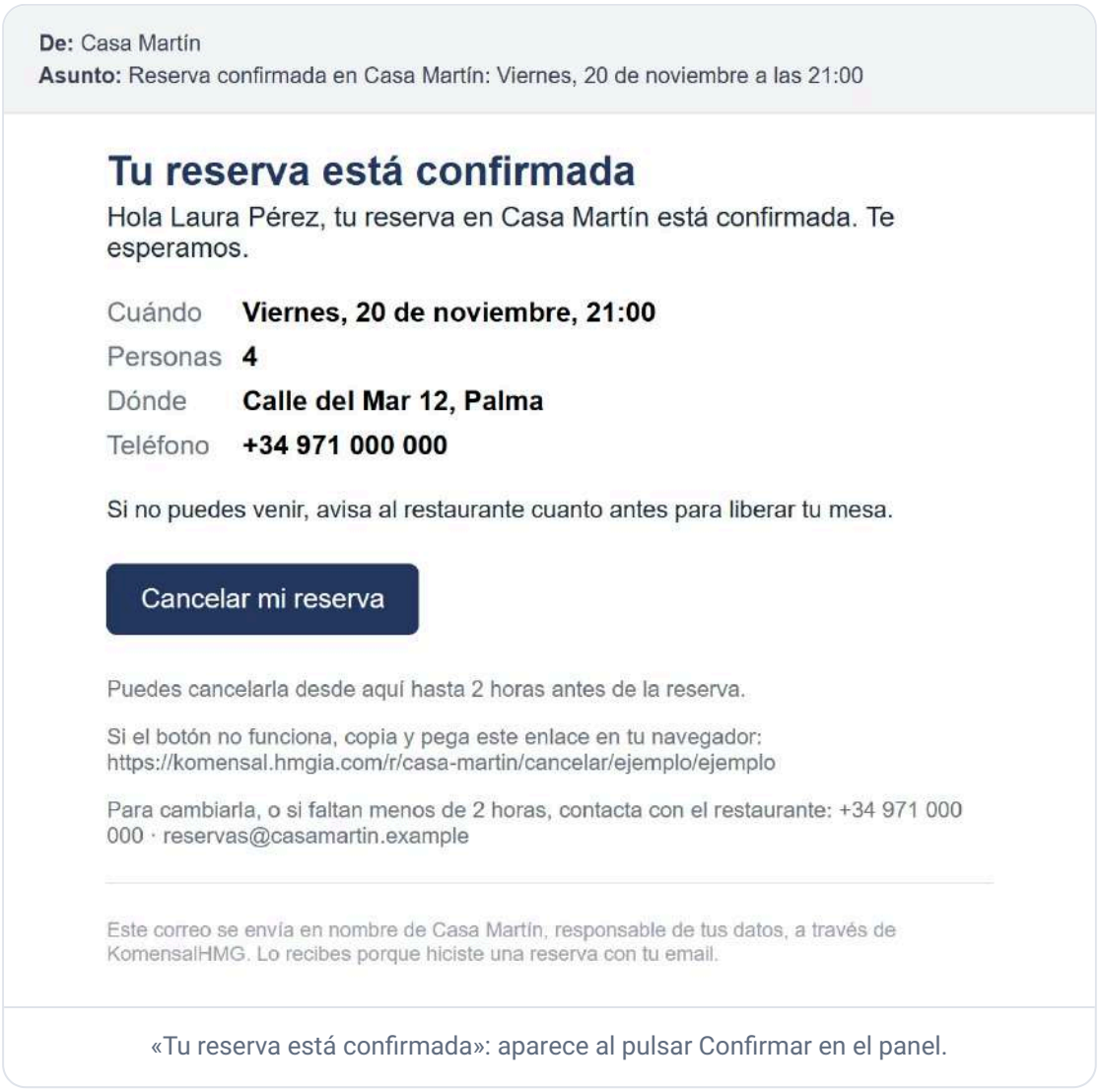
Los emails a tus comensales salen **en nombre de tu restaurante** y en el idioma con el que reservaron. Las respuestas llegan al email de tu restaurante.

Al comensal

Hay cinco avisos: **reserva recibida**, **confirmada**, **recordatorio 24 horas antes**, **cancelada** y **cambio** (fecha, hora o personas). Todos llevan la fecha, la hora, el número de personas, tu dirección y tu teléfono.



«Hemos recibido tu reserva»: queda pendiente de que la confirmes.



«Tu reserva está confirmada»: aparece al pulsar Confirmar en el panel.

A ti

Cuando entra una reserva nueva, te llega un correo con el nombre, la fecha, las personas, la zona y el teléfono, y un botón para abrir tu panel. También te avisamos si un comensal cancela.



Aviso de una reserva nueva, para ti.

Dónde se desactiva cada uno

Todos estos avisos se activan o desactivan en Ajustes → avisos por email. A los comensales solo se les envía si dejaron su email.

27 Preguntas frecuentes

- ▶ He pagado y no me llega el email para crear la contraseña.
- ▶ El enlace para crear la contraseña ha caducado.
- ▶ ¿Tengo que imprimir de nuevo el QR cuando cambio la carta?
- ▶ Un plato se ha acabado. ¿Lo borro?
- ▶ Un comensal no ve mi traducción.
- ▶ No quiero que se pueda reservar desde la carta.
- ▶ Un día no quiero aceptar reservas.
- ▶ El comensal no ha recibido el email de su reserva.
- ▶ ¿Cómo cambio de plan o añado el módulo de Reservas?
- ▶ ¿Cómo me doy de baja?
- ▶ ¿Puedo tener varios restaurantes?
- ▶ ¿Cómo pido ayuda?