Manual para comercios

Melilla Comercio Digital
Actualizado el 29 de octubre de 2026 · melillacomerciodigital.com/ayuda/comercios

Índice

Darse de alta

Empezar el alta de tu comercio
Preparar lo que te pide el alta
Rellenar los 12 pasos del alta
Seguir la revisión de tu alta
Conocer el inicio de tu panel

Cobros con Stripe

Conectar los cobros con Stripe
Entender el estado de tu cuenta de cobro
Poner el nombre de tu tienda en Stripe
Protegerte del fraude con Radar Lite
Conectar si ya tienes una cuenta de Stripe
Saber qué cobra Stripe y cuándo llega el dinero

Configurar la tienda

Cambiar los datos, el logo y la portada de tu tienda
Marcar tu tienda en el mapa
Cambiar el horario de tu tienda
Ofrecer la recogida en tienda
Repartir a domicilio por zonas
Dar más días para desistir

Productos

Crear un producto
Añadir las fotos de un producto
Añadir tallas, colores u otras opciones
Poner el precio y el tipo de IPSI
Marcar un producto sin derecho de desistimiento
Llevar el stock de un producto
Ver y buscar tus productos
Publicar, ocultar o archivar un producto
Duplicar o eliminar un producto
Registrar movimientos de stock en el inventario
Importar muchos productos de golpe
Subir muchas fotos por referencia
Crear un producto desde una foto
Mejorar tus productos con el asistente

Pedidos

Enterarte de los pedidos nuevos
Ver tus pedidos
Aceptar o rechazar un pedido
Entregar un pedido de recogida
Repartir un pedido a domicilio
Avisar al cliente de una incidencia
Cancelar un pedido aceptado

Devoluciones y reembolsos

Responder a una devolución que te piden
Devolver dinero de un pedido
Cerrar una devolución sin devolver dinero

Equipo, promociones y ventas

Invitar a tu equipo

Cambiar el rol de alguien de tu equipo o quitarlo
Crear una promoción
Crear un cupón de descuento
Responder a las reseñas
Ver tus estadísticas
Ver lo vendido en línea y las liquidaciones

Cuenta, seguridad y soporte

Cambiar la contraseña
Activar la verificación en dos pasos
Cerrar sesión en otros dispositivos
Escribir a la plataforma
Darte de baja como comercio

Darse de alta

Empezar el alta de tu comercio

Cómo empezar a dar de alta tu tienda desde tu cuenta de la web y cómo seguir otro día donde lo dejaste.

Para vender en Melilla Comercio Digital, das de alta tu comercio desde tu cuenta personal de la web. Son 12 pasos y no hace falta hacerlos de una vez: lo que guardas no se pierde.

1. Entra en Vende en línea y pulsa **Dar de alta mi comercio**.
2. Si aún no tienes cuenta, pulsa **Crear una cuenta**. Si ya compras en la web, pulsa **Ya tengo cuenta**: sirve la misma.
3. En **Paso 2: información empresarial**, escribe el **Nombre comercial**: el nombre con el que te conocen tus clientes.
4. Si quieres, añade una **Descripción** (qué vendes y qué te hace especial) y tu **Página web**.
5. Pulsa **Guardar y seguir**. Tu comercio queda en **Borrador** y pasas al paso siguiente.

Tu cuenta será la de la persona propietaria del comercio: la única que puede conectar los cobros y llevar el equipo.

Seguir otro día

1. Entra en Vende en línea y pulsa **Ya he empezado el alta**.
2. Pulsa el nombre de tu comercio.
3. En **Estado del alta**, pulsa **Seguir con el alta** (o **Revisar y enviar**, si ya lo tienes todo).

En la lista de pasos puedes saltar a cualquiera: el orden es solo una guía. Antes de empezar, mira qué tener a mano y qué pide cada paso.

> Si ves **Ahora mismo no se admiten comercios nuevos.**, el alta está cerrada por ahora. Si te interesa, escríbenos a info@melillacomerciodigital.com.

En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/comercios/empezar-el-alta

Preparar lo que te pide el alta

Los datos y documentos que conviene tener a mano antes de dar de alta tu comercio y de conectar los cobros con Stripe.

Tenlo todo a mano antes de empezar y harás el alta en un rato.

Para el alta en la web

- Tu NIF: el DNI o el NIE si eres autónomo; el de la empresa si es una sociedad. Y la razón social o el nombre del titular, tal como aparecen en Hacienda.
- El justificante de alta en Hacienda (modelo 036 o 037), en PDF o en foto (JPG o PNG), de hasta 10 MB.
- La dirección de la tienda, un email y un teléfono de contacto.
- Tus horarios de apertura.
- Si repartes a domicilio: los códigos postales, el precio del envío, el pedido mínimo y desde cuánto es gratis.
- Si quieres, tu logotipo y una foto de portada (JPG, PNG o WebP de hasta 5 MB).

Para el alta de Stripe

Esto lo pide Stripe, la empresa que cobra los pagos con tarjeta, no nosotros. Lo puedes dejar para después del alta.

- Un email y una contraseña para tu usuario de Stripe, y el móvil a mano: te manda un código por

SMS.

- Si eres autónomo: tu nombre y apellidos, fecha de nacimiento, dirección, nacionalidad, email y teléfono.
- Si es una sociedad: el nombre, el NIF, la dirección y el teléfono de la empresa; los datos de quien la representa (nombre, fecha de nacimiento, dirección, email, teléfono, cargo y nacionalidad), y el nombre, la fecha de nacimiento, la dirección y el email de los socios y administradores que te pida.
- El IBAN de la cuenta donde quieres cobrar.
- Tu sector, un teléfono de atención a clientes y tu web o una descripción de lo que vendes.

Si Stripe no puede comprobar algo, puede pedirte después otro documento (por ejemplo, tu documento de identidad). Te lo dirá la pantalla **Cobros**. Cómo se hace, en Conectar los cobros con Stripe.

En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/comercios/que-tener-a-mano

Rellenar los 12 pasos del alta

Qué te pide cada uno de los 12 pasos del alta de tu comercio, cuáles son obligatorios y cómo enviarla a revisión.

El alta tiene 12 pasos. Los que dicen «(opcional)» los puedes dejar para después; los demás hacen falta para enviarla. En cada paso, pulsa **Guardar y seguir** (o **Seguir**) para pasar al siguiente.



La lista de los 12 pasos del alta, a la izquierda, con el paso Información empresarial abierto

1. **Cuenta**: tu cuenta personal de la web. Ya está hecho si has entrado con ella.
2. **Información empresarial**: el **Nombre comercial** y, si quieres, una **Descripción** y tu **Página web**.
3. **Establecimiento**: el **Nombre del establecimiento**, el de la tienda o el sitio donde preparas los pedidos (puede ser igual que el nombre comercial).
4. **Dirección**: **Calle y número**, **Piso, local u otros datos** (opcional), **Código postal**, **Ciudad** y **Provincia** (opcional).
5. **Contacto**: el **Email de contacto** (ahí te avisamos de la revisión y de tus pedidos), el **Teléfono de contacto** (para la plataforma; no lo ven los clientes) y el **Teléfono del establecimiento** (opcional: el que verán tus clientes).

6.

Información fiscal: la **Razón social o nombre del titular**, tal como aparece en Hacienda, la **Forma jurídica** y el **NIF** (NIF, NIE o CIF, con su letra o dígito final).

7. **Cobros** (opcional): conectar tu cuenta de Stripe. Si prefieres hacerlo después, pulsa **Seguir sin conectarla**. Mira Conectar los cobros con Stripe.
8. **Logotipo y portada** (opcional): un logotipo cuadrado, de al menos 128 × 128 píxeles, y una foto horizontal de portada, de al menos 400 píxeles de alto. JPG, PNG o WebP de hasta 5 MB.
9. **Horarios**: los días que abres y sus horas. Mira Cambiar el horario de tu tienda.
10. **Métodos de entrega**: la recogida en tienda, el reparto a domicilio o los dos. Mira Ofrecer la recogida en tienda y Repartir a domicilio por zonas.
11. **Documentación**: en **Tipo de documento**, elige **Alta en Hacienda (modelo 036 o 037)**, elige el **Archivo** (PDF, JPG o PNG de hasta 10 MB) y pulsa **Subir documento**. Es el único documento obligatorio.
12. **Revisión**: lo repasas todo y lo envías (abajo).

Enviar el alta

1. En el paso **Revisión**, repasa cada dato. Para corregir uno, pulsa **Cambiar** en su fila.
2. Si falta algo, verás **Para enviarla falta completar:** con un enlace a cada paso.
3. Cuando esté todo, pulsa **Enviar a revisión**.

Al enviarla aceptas las Condiciones para comercios: léelas, dicen lo que te toca como vendedor. Después, mira qué pasa con la revisión.

En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/comercios/pasos-del-alta

Seguir la revisión de tu alta

Qué pasa después de enviar el alta: los estados de la revisión, qué hacer si necesita cambios y qué puedes ir preparando.

Cuando envías el alta, una persona de la plataforma revisa tus datos y tu justificante de alta en Hacienda. No hay un plazo fijo.

Míralo en el **Inicio** de tu panel, en **Estado del alta**. Tu comercio pasa por estos estados:

- **Pendiente de revisión**: hemos recibido el alta y está en la cola. Te llega un correo.
- **En revisión**: estamos revisando el alta y la documentación. Mientras tanto, no se puede cambiar.
- **Necesita cambios**: te decimos qué corregir, en **Motivo** y por correo.
- **Aprobado**: tu comercio ya forma parte de la plataforma. Te llega un correo.

Si necesita cambios

1. En **Estado del alta**, lee el **Motivo**.
2. Pulsa **Seguir con el alta** (o **Revisar y enviar**). Arriba de cada paso verás **Qué hay que cambiar**.
3. Corrige lo que te pedimos en su paso y pulsa **Guardar y seguir**. Si es un documento rechazado, pulsa **Quitar** y sube otro.
4. En el paso **Revisión**, pulsa otra vez **Enviar a revisión**.

Mientras esperas

Ve preparando tus productos: guárdalos como borradores y los publicas en cuanto te aprobemos. Mira Crear un producto. También puedes conectar los cobros con Stripe, aunque es mejor hacerlo con la tienda ya aprobada.

Si algún día ves tu comercio **Suspendido**, no puede vender mientras dure. En **Motivo** te decimos por qué; si no estás de acuerdo, responde al correo o escríbenos desde **Soporte**.

En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/comercios/revision-del-alta

Conocer el inicio de tu panel

Qué ves en el inicio del panel de tu comercio y dónde está cada cosa del menú.

El panel es donde llevas tu tienda: pedidos, productos, stock, cobros y equipo. Funciona igual en el ordenador y en el móvil.

1. Entra con tu cuenta y pulsa **Mi comercio**, arriba. En el móvil, entra en tu cuenta y pulsa **Mi comercio**.
2. Si llevas más de un comercio, elige el que quieras en **Mis comercios**.



El inicio del panel de una tienda, con Hoy en tu tienda y Para hoy

Qué ves en el inicio

- **Hoy en tu tienda**: los pedidos **Por aceptar** y **En curso**, las **Ventas de hoy**, las **Ventas del mes** y el **Stock bajo o agotado**. Pulsa una cifra para ir a esos pedidos o productos.
- **Ventas de los últimos 30 días**: un gráfico de barras por día.
- **Para hoy**: lo que te espera, como los pedidos por aceptar o con una incidencia. Si no hay nada, **Nada pendiente: todo al día.**
- **Últimos pedidos**, con **Ver todos**.
- **Estado del alta**: cómo va la revisión de tu comercio.
- **Tu catálogo**: cuántos productos tienes **Publicados**, en **Borradores**, con **Stock bajo** y **Agotados**.
- **Equipo**: las personas de tu comercio. Mira Invitar a tu equipo.

Quien no puede ver las ventas ve **Pedidos de hoy** en lugar del dinero. Arriba tienes también **Nuevo producto**, para crear uno rápido.

Si ves el aviso **Tus clientes aún no pueden pagarte en línea**, pulsa **Ir a Cobros** y conecta tu cuenta de Stripe.

El menú

- **Inicio**, **Pedidos** (con el número de los que esperan), **Productos**, **Inventario**, **Importar** y **Asistente**.
- **Ventas**: **Reseñas**, **Promociones**, **Cupones**, **Cobros** y **Estadísticas**.
- **Mi tienda**: **Horarios**, **Recogida y reparto**, **Tu tienda en el mapa** y **Devoluciones**.

Ayuda: **Soporte** y **Avisos**.

En el ordenador, el menú va a la izquierda y abajo tiene **Ver la web**, **Manual para comercios** y **Mi cuenta**; en el móvil, el menú es una fila que se desliza. Cada persona del equipo ve solo lo que permite su rol. La campana de arriba te dice cuántos avisos tienes sin leer.

En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/comercios/inicio-del-panel

Cobros con Stripe

Conectar los cobros con Stripe

Cómo crear y conectar tu cuenta de Stripe para cobrar los pedidos en línea, paso a paso.

Stripe es la empresa que cobra los pagos con tarjeta de tus clientes. Aquí cada tienda cobra en su propia cuenta de Stripe, a su nombre: la plataforma no recibe ni toca tu dinero. Hasta que la conectes, tus productos se ven en la web, pero no se pueden comprar en línea.

La conecta la persona propietaria del comercio. Ten a mano lo que pide Stripe.



La pantalla Cobros con la cuenta de cobro sin conectar y el botón para conectarla

1. En el menú de tu panel, pulsa **Cobros** (en **Ventas**). En **Cuenta de cobro** verás **Sin conectar**.
2. Pulsa **Conectar mi cuenta de cobro**.
3. Escribe **Tu contraseña** de esta web (o, si usas la verificación en dos pasos, el **Código de tu app**) y pulsa **Seguir a Stripe**.
4. Se abre el alta de Stripe, en connect.stripe.com. Puedes hacerla en el navegador del móvil o del ordenador.
5. Rellena lo que te pide Stripe. Como nombre público, pon el nombre de tu tienda y, como web, la página de tu tienda aquí. Mira Poner el nombre de tu tienda en Stripe.
6. Al terminar, Stripe te devuelve a **Cobros**, que dice **Comprobando tu cuenta…** y después cómo va.
7. Cuando veas **Activa** y **Cuenta de cobro activa: ya puedes vender en línea.**, ya está.



El paso para confirmar que eres tú, con el campo de la contraseña y el botón Seguir a Stripe

Si al volver dice **En revisión** o **Faltan datos**, mira Entender el estado de tu cuenta de cobro.

> El enlace al alta de Stripe dura unos minutos y es de un solo uso. Si caduca, verás **El enlace de alta ha caducado**: vuelve a pulsar **Conectar mi cuenta de cobro** (o **Continuar en Stripe**) para pedir otro.

Consejo: conéctala cuando tu tienda ya esté aprobada. Así ya tiene su página en la web, que es la que pondrás como web en Stripe. Si ya tienes cuenta de Stripe, mira Conectar si ya tienes una cuenta de Stripe.

Si eres del equipo pero no la persona propietaria, verás **Solo la persona propietaria del comercio puede conectar la cuenta.**

En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/comercios/conectar-stripe

Entender el estado de tu cuenta de cobro

Qué significa cada estado de tu cuenta de cobro en la pantalla Cobros y qué hacer en cada caso.

En **Cobros**, junto a **Cuenta de cobro**, ves en qué punto está tu cuenta de Stripe:

- **Sin conectar**: aún no la has abierto. Pulsa **Conectar mi cuenta de cobro**: mira Conectar los cobros con Stripe.
- **En revisión**: Stripe está comprobando tus datos; suele tardar unos minutos. Si dice **Aún no has terminado el alta en Stripe.**, pulsa **Continuar en Stripe** y termínala.
- **Faltan datos**: Stripe necesita algo más y debajo tienes la lista. Pulsa **Continuar en Stripe** y complétalo.
- **Activa**: **Cuenta de cobro activa: ya puedes vender en línea.** Te dice también la cuenta del banco (sus últimas cifras) donde Stripe te ingresa lo que vendes.
- **Desactivada**: tus productos no se pueden comprar en línea. Escríbenos para ver cómo seguir.

Pulsa **Comprobar ahora** para que la web vuelva a preguntar a Stripe cómo va tu cuenta. Solo la persona propietaria puede conectarla o completarla; el resto del equipo ve el estado.

Si la cuenta del banco que sale no es tuya, escríbenos enseguida a info@melillacomerciodigital.com.

Si desconectas la plataforma

Si desconectas la plataforma desde tu panel de Stripe o cierras esa cuenta, **Cobros** dirá **Desactivada** y tus productos dejarán de poder comprarse en línea. Tus pedidos ya pagados siguen en tu panel, y sus devoluciones las haces desde Stripe. Para volver a vender, escríbenos.

> Si ves **Pruebas** junto al estado, la cuenta es de prueba y no cobra dinero real.

En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/comercios/estado-de-la-cuenta-de-cobro

Poner el nombre de tu tienda en Stripe

Cómo hacer que tus clientes vean el nombre de tu tienda al pagar y en el extracto de su tarjeta, para evitar reclamaciones.

Tu cliente ve tu nombre en la página de pago y en el texto del cargo del extracto de su tarjeta (Stripe lo llama «descripción del cargo en el extracto bancario»). Si no pones el de tu tienda, Stripe lo saca de tu web, y un cliente que no reconoce el cargo puede reclamarlo a su banco.

1. En el alta de Stripe, pon el nombre de tu tienda como nombre público.
2. Como web, pon la página de tu tienda aquí: la web te la enseña en **Cobros** mientras no hayas terminado el alta en Stripe (melillacomerciodigital.com/tiendas/…). Si aún no la tienes, una descripción de lo que vendes.
3. Después, revísalo en tu panel de Stripe: lo que ve el cliente, en dashboard.stripe.com/settings/public, y el texto del extracto, en dashboard.stripe.com/settings/business-details.

El texto del extracto

- Lleva de 5 a 22 caracteres del alfabeto latino, con alguna letra.
- No puede llevar estos signos: < > \ ' " ni el asterisco.
- Por ejemplo: HORNO LA ESPIGA.
- La «descripción abreviada» es su versión corta, de 2 a 10 caracteres.

En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/comercios/nombre-de-tu-tienda-en-stripe

Protegerte del fraude con Radar Lite

Qué es Radar, el antifraude de Stripe, por qué quedarte en Radar Lite y por qué no activar un plan de pago sin hablarlo antes con nosotros.

Radar es el antifraude de Stripe. Con su tarifa estándar, el plan Radar Lite va incluido sin coste: protege los pagos con tarjeta, frena las pruebas con tarjetas robadas y te avisa del fraude.

1. Entra en tu panel de Stripe.
2. Ve a Configuración › Radar (dashboard.stripe.com/settings/radar).
3. Comprueba que tienes Radar Lite. Si es así, no tienes que hacer nada más.

> Los planes Standard, Plus y Pro se pagan aparte (una cuota mensual o por pago revisado) y, en las tiendas que venden a través de una plataforma, Stripe puede cobrar esas cuotas a la plataforma. No actives ninguno sin hablarlo antes con nosotros: escríbenos desde **Soporte** o a info@melillacomerciodigital.com.

En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/comercios/radar-lite

Conectar si ya tienes una cuenta de Stripe

Qué pasa si ya usas Stripe en tu negocio: la plataforma crea una cuenta nueva para tu tienda, y cómo llevar las dos.

La plataforma crea siempre una cuenta de Stripe nueva para tu tienda: la que ya tienes no se puede conectar.

- Si en el alta de Stripe pones el email de tu usuario de Stripe, te pide su contraseña (la de Stripe, no la de esta web). La cuenta nueva queda en tu mismo usuario: en el panel de Stripe pasas de una a otra pulsando el nombre de la cuenta, arriba a la izquierda.
- Stripe puede ofrecerte aprovechar los datos ya comprobados de tu otra cuenta. Si lo haces, revisa en la nueva el nombre público, el texto del extracto y la cuenta bancaria, que copia de la otra.
- Si lo quieres todo separado, pulsa «Usar otra dirección de correo electrónico» en el alta de Stripe y usa otro email.
- La cuenta nueva va con la tarifa estándar de Stripe: no hereda condiciones especiales de la otra.

Protege tu usuario de Stripe con su verificación en dos pasos. Para el nombre que verán tus clientes, mira Poner el nombre de tu tienda en Stripe.

En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/comercios/si-ya-tienes-cuenta-de-stripe

Saber qué cobra Stripe y cuándo llega el dinero

La comisión que te descuenta Stripe por cada pago, lo que cobra la plataforma y cuándo te llega el dinero al banco.

Qué se cobra

- La plataforma no te cobra comisión: hoy está a 0. Si cambiara, te avisaríamos con 15 días de antelación como mínimo.
- Las comisiones de Stripe las pagas tú, descontadas de cada cobro. Hoy, en su tarifa estándar, 1,5 % + 0,25 € por pago con una tarjeta normal del Espacio Económico Europeo, y más con tarjetas premium o de fuera. Sin cuota mensual ni de alta. Las de cada momento, en stripe.com/es/pricing.
- Si devuelves dinero de un pedido, Stripe no te devuelve su comisión de ese cobro.
- Si un cliente compra en varias tiendas, paga a cada una por separado.

Cuándo llega el dinero

- Te lo pasa Stripe a tu banco: lo llama «transferencia».
- La primera suele tardar de 7 a 14 días desde tu primer cobro real (para España, Stripe indica 7 días naturales).
- Después, de serie, unos 3 días hábiles desde cada cobro. Cada cuánto te transfiere lo cambias en tu panel de Stripe.
- En tu panel de Stripe (dashboard.stripe.com) tienes tus cobros, devoluciones, transferencias e informes.

Para ver aquí lo que has vendido y lo que te ha quedado, mira Ver lo vendido en línea y las liquidaciones.

En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/comercios/comisiones-y-cuando-llega-el-dinero

Configurar la tienda

Cambiar los datos, el logo y la portada de tu tienda

Dónde se cambian la descripción, la web, el logotipo, la portada, la dirección y el contacto de tu tienda, y qué datos cambiamos nosotros.

Los datos de tu tienda, el logotipo y la portada se ponen en los pasos del alta. Con la tienda ya aprobada, se cambian desde **Datos de la tienda**, sin volver a revisión. El logotipo y la portada los ven tus clientes en la página de tu tienda.

Con la tienda aprobada

1. En el menú de tu panel, en **Mi tienda**, pulsa **Datos de la tienda**.
2. Cambia lo que necesites en su apartado: **Descripción y web**, **Logotipo y portada**, **Dirección** o **Contacto**.
3. Pulsa **Guardar cambios** en ese apartado. Verás **Cambios guardados**, y tus clientes lo ven al momento.

Cada apartado se guarda por separado: si cambias la descripción y el teléfono, pulsa **Guardar cambios** en los dos.

> El email de **Contacto** es al que te llegan los avisos de los pedidos. Si lo cambias, comprueba que lo lees.

Si cambias la dirección, mueve también el marcador en tu tienda en el mapa, para que los clientes te encuentren donde estás.

El logotipo y la portada

1. En **Logotipo y portada**, en **Logotipo**, elige la imagen en **Subir el logotipo** (o **Cambiar el logotipo**, si ya tienes uno).
2. Pulsa **Subir**. Para quitarla, pulsa **Quitar**.
3. Haz lo mismo en **Portada**.

El logotipo, cuadrado y de al menos 128 × 128 píxeles; la portada, una foto horizontal de al menos 400 píxeles de alto. Los dos, JPG, PNG o WebP de hasta 5 MB. La web los convierte a un formato ligero y les quita los datos ocultos de las fotos, como la ubicación.

Lo que cambiamos nosotros

El nombre comercial, el nombre del establecimiento, la razón social, la forma jurídica y el NIF son los datos con los que se aprobó tu tienda y los de tus facturas, así que no se cambian desde el panel. Los ves en **Datos de la tienda**, en **Lo que cambiamos nosotros**.

Para cambiar alguno, escríbenos desde **Soporte** › **Nueva consulta**, con el tema **Mi comercio**, y dinos qué cambia.

Mientras el alta está en Borrador o Necesita cambios

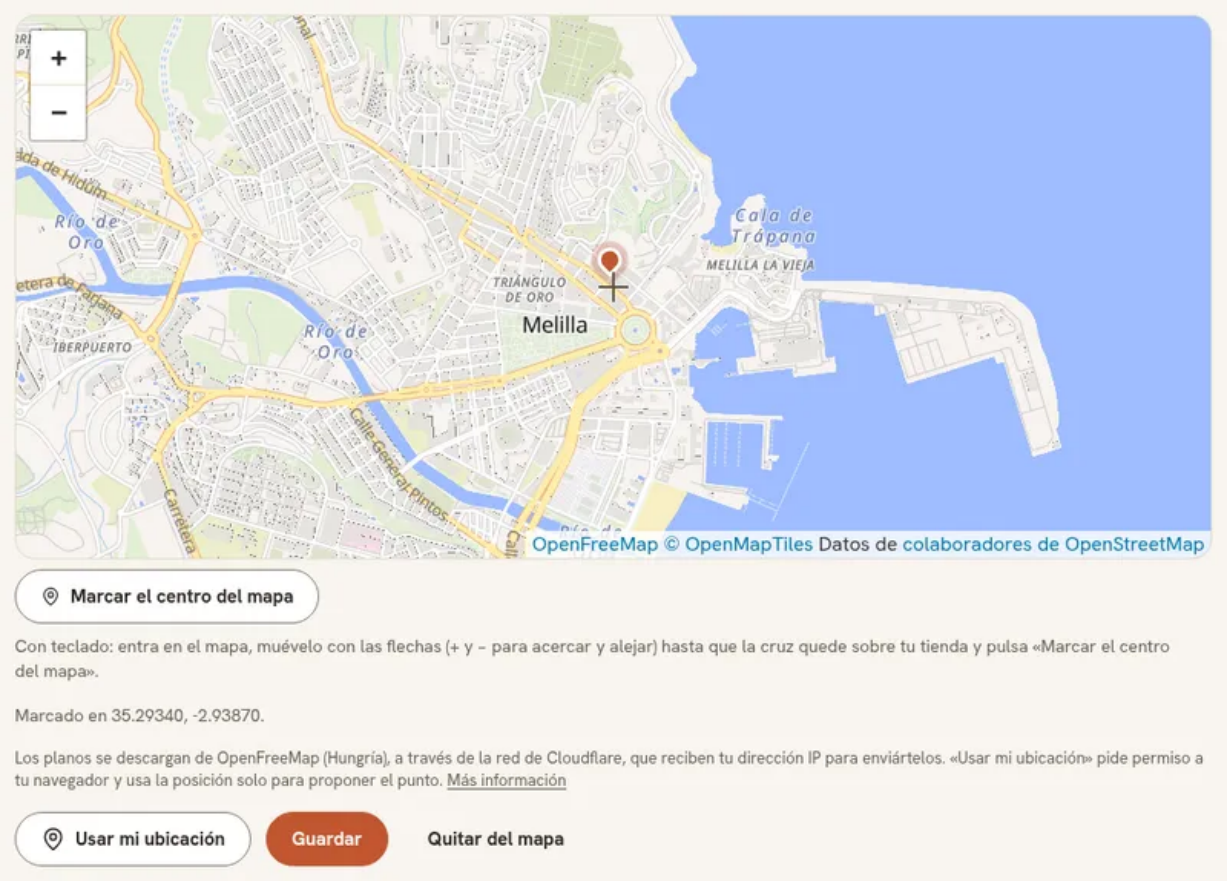
1. En el **Inicio** de tu panel, en **Estado del alta**, pulsa **Seguir con el alta** (o **Revisar y enviar**).
2. En la lista de pasos, elige el que quieres cambiar: **Información empresarial**, **Establecimiento**, **Dirección**, **Contacto**, **Información fiscal** o **Logotipo y portada**.
3. Cambia lo que necesites y pulsa **Guardar y seguir**.

Mientras se revisa el alta, no se puede cambiar nada: espera a que la aprueben o a que te pidan cambios.

Marcar tu tienda en el mapa

Cómo poner tu tienda en el mapa de tiendas para que te encuentren quienes buscan cerca de ellos.

Marca dónde está tu tienda para que salga en el mapa de tiendas y cuando alguien busque «cerca de mí». Lo puedes cambiar siempre, también con la tienda ya aprobada.



El mapa con el marcador de la tienda y los botones Usar mi ubicación y Guardar

1. En el menú de tu panel, pulsa **Tu tienda en el mapa** (en **Mi tienda**).
2. Pulsa en el mapa donde está tu tienda o arrastra el marcador. Si estás en la tienda, pulsa **Usar mi ubicación** y da permiso al navegador.
3. Pulsa **Guardar**. Verás **Ubicación guardada.**

También puedes mover el mapa hasta que la cruz del centro quede sobre tu tienda y pulsar **Marcar el centro del mapa**. Para que tu tienda deje de salir en el mapa, pulsa **Quitar del mapa**.

El nombre, la dirección, el contacto, el logotipo y la portada de tu tienda no se cambian aquí: mira Cambiar los datos, el logo y la portada de tu tienda.

En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/comercios/tu-tienda-en-el-mapa

Cambiar el horario de tu tienda

Cómo poner los días y las horas en que abres, con horario partido si cierras a mediodía, y tus festivos y vacaciones.

Tus clientes ven el horario en la página de tu tienda. También sirve para el plazo de aceptar los pedidos: si vence con la tienda cerrada, tienes hasta 2 horas después de abrir.



El horario de un día, con el primer y el segundo horario

1. En el menú de tu panel, pulsa **Horarios** (en **Mi tienda**).
2. Marca cada día que abres: **Abre el lunes**, **Abre el martes**…
3. En **Horario**, escribe a qué hora **Abre** y a qué hora **Cierra**, como 09:30.
4. Si cierras a mediodía, rellena también el **Segundo horario (si cierras a mediodía)**.
5. Pulsa **Guardar cambios**. Verás **Cambios guardados**.

Cambiar el horario no vuelve a poner tu tienda en revisión. Mientras tu alta no esté aprobada, el horario se cambia en el paso **Horarios** del alta.

Festivos y vacaciones

Los días que cierras o abres con otro horario se ponen aparte, en la misma página, en **Festivos y vacaciones**. Tus clientes los ven en tu tienda, en **Próximos días especiales**, y esos días no corre el plazo para aceptar los pedidos.

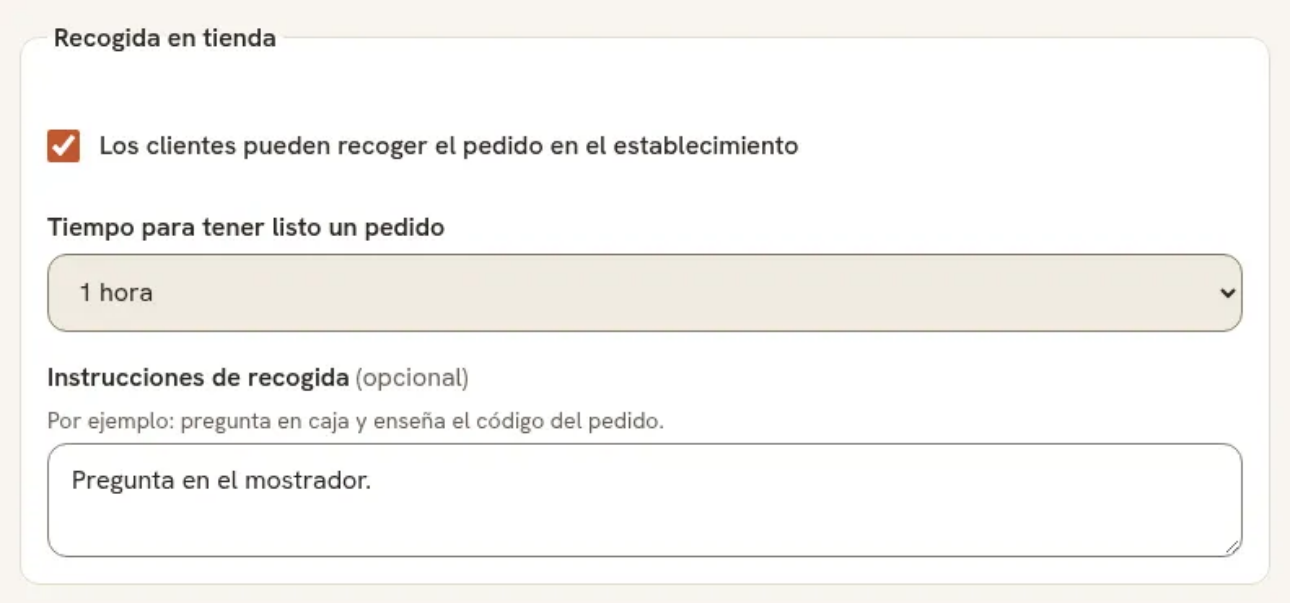
1. En **Añadir un festivo o unas vacaciones**, elige el **Primer día**. Para unas vacaciones, elige también el **Último día** (como mucho 62 días de una vez).
2. En **Ese día**, marca **Cierro todo el día** o **Abro con otro horario**, y en ese caso escribe a qué hora **Abre a las** y **Cierra a las**.
3. Si quieres, escribe una **Nota**, como «Vacaciones» o «Feria»: la ven tus clientes.
4. Pulsa **Añadir**. El día sale en la lista de arriba.

Para quitarlo, pulsa **Quitar** en su línea: ese día vuelve a tu horario de siempre. Se pueden poner desde hoy y hasta con un año de antelación; los que ya han pasado se quitan solos.

Ofrecer la recogida en tienda

Cómo dejar que tus clientes recojan sus pedidos en tu tienda: el tiempo que tardas en tenerlos listos y las instrucciones.

En **Recogida y reparto** decides cómo reciben tus clientes los pedidos: en tu tienda, a domicilio o las dos cosas. Aquí, la recogida; el reparto, en Repartir a domicilio por zonas.



La parte Recogida en tienda de la pantalla Recogida y reparto

1. En el menú de tu panel, pulsa **Recogida y reparto** (en **Mi tienda**).
2. En **Recogida en tienda**, marca **Los clientes pueden recoger el pedido en el establecimiento**.
3. En **Tiempo para tener listo un pedido**, elige de **15 minutos** a **1 día**.
4. Si quieres, escribe las **Instrucciones de recogida**. Por ejemplo: pregunta en caja y enseña el código del pedido.
5. Pulsa **Guardar cambios**.

Tiene que haber al menos una forma de entrega: recogida, reparto o las dos. Los pedidos ya hechos conservan lo que había al pedirlos. Mientras tu alta no esté aprobada, esto se cambia en el paso **Métodos de entrega** del alta.

Cada producto dice además si se puede recoger: lo marcas en su ficha, en **Entrega** › **Recogida en tienda**.

Hoy el cliente no elige una franja horaria para recoger. Cuando el pedido esté listo, pulsa **Listo para recoger** y le avisamos por correo con su código. Mira Entregar un pedido de recogida.

En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/comercios/recogida-en-tienda

Repartir a domicilio por zonas

Cómo ofrecer el reparto a domicilio con tus propios medios: zonas por código postal, precio del envío, pedido mínimo y envío gratis.

Si llevas tú los pedidos a casa de tus clientes, crea una zona por cada grupo de códigos postales, con su precio.



Una zona de reparto con sus códigos postales, el precio del envío y el pedido mínimo

1. En el menú de tu panel, pulsa **Recogida y reparto** (en **Mi tienda**).
2. En **Reparto a domicilio con tus propios medios**, marca **Llevo los pedidos a domicilio**.
3. En **Zona 1**, escribe el **Nombre de la zona** (por ejemplo, Centro).
4. En **Códigos postales**, escríbelos separados por comas, como 52001, 52004.
5. Escribe el **Precio del envío (€)**, el **Pedido mínimo (€)** y, si quieres, **Envío gratis desde (€)**.
6. Para otra zona con otro precio, pulsa **Añadir otra zona**. Para borrar una, pulsa **Quitar la zona** con su número.
7. Pulsa **Guardar cambios**.

- El precio del envío es el final para el cliente, con el IPSI del envío incluido (hoy, un 4 %).
- Cada código postal va en una sola zona.
- Puedes tener hasta 20 zonas.
- Los pedidos ya hechos conservan lo que había al pedirlos.

Cada producto dice además si se puede repartir: lo marcas en su ficha, en **Entrega** › **Reparto a domicilio**.

Hoy el cliente no elige una franja horaria de reparto. Si necesitas quedar con él, su teléfono y su dirección están en el pedido. Mira Repartir un pedido a domicilio.

Dar más días para desistir

Cómo ampliar el plazo que tienen tus clientes para desistir de una compra, de los 14 días de la ley hasta 90.

Tus clientes tienen al menos 14 días naturales para desistir de una compra sin dar razones, desde el día siguiente a la entrega o la recogida. Tú puedes darles más días, nunca menos.



La pantalla Devoluciones y desistimiento, con el campo Días para desistir

1. En el menú de tu panel, pulsa **Devoluciones** (en **Mi tienda**).
2. En **Tu plazo para desistir**, escribe los **Días para desistir**, entre 14 y 90.
3. Pulsa **Guardar**. Verás, por ejemplo, **Plazo guardado: 30 días para desistir.**

Tus clientes lo ven en la ficha de cada producto, en la cesta y al pagar. Los pedidos ya hechos conservan el plazo con el que se compraron, aunque lo cambies. Lo cambian la persona propietaria y la encargada.

Lo que no cambia

- Qué productos no tienen desistimiento: solo los que dice la ley. Lo marcas en cada producto: mira Marcar un producto sin derecho de desistimiento.
- Cuándo se devuelve el dinero: en 14 días como mucho desde que el cliente te dice que desiste, por el mismo medio con el que pagó y con la entrega estándar incluida. Puedes esperar a tener lo que devuelve o la prueba de que lo ha enviado, lo que llegue antes.
- La garantía: 3 años desde la entrega para los productos nuevos.

Las devoluciones que te piden tus clientes no salen aquí, sino en cada pedido. Mira Responder a una devolución que te piden.

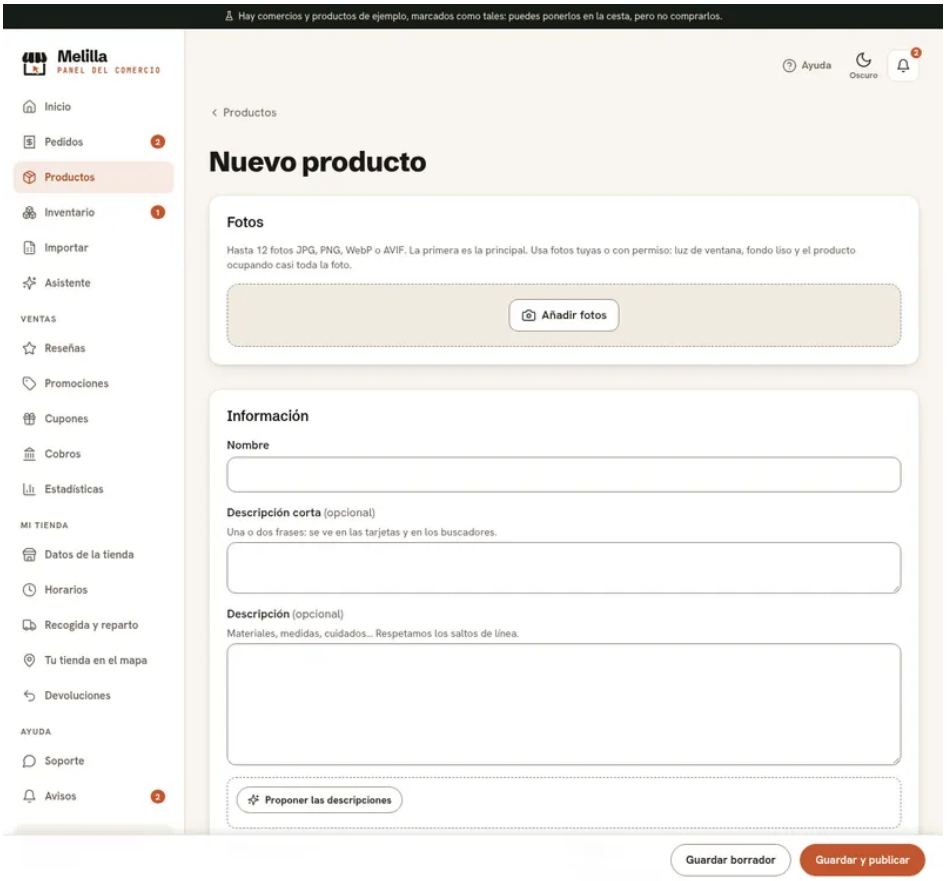
En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/comercios/plazo-para-desistir

Productos

Crear un producto

Cómo crear un producto nuevo con sus fotos, su precio, su stock y su forma de entrega, y guardarlo o publicarlo.

Cada producto lleva fotos, un nombre, una categoría, un precio y cómo se entrega. Tardas un par de minutos.



El formulario de un producto nuevo, con las partes Fotos e Información

1. En el menú de tu panel, pulsa **Productos** y después **Nuevo producto**.
2. En **Fotos**, pulsa **Añadir fotos** y elige una o varias. La primera es la principal. Mira Añadir las fotos de un producto.
3. En **Información**, escribe el **Nombre** y, si quieres, la **Descripción corta**, la **Descripción** y la **Marca**.
4. Elige la **Categoría**: sin ella no se puede publicar.
5. Si quieres, añade **Etiquetas**, separadas por comas: las palabras con las que lo buscarían (hasta 8).
6. En **Precio y stock**, escribe el **Precio (€)** (así: 12,50) y las **Unidades en stock**, y revisa el **Tipo de IPSI**. Mira Poner el precio y el tipo de IPSI.
7. En **Entrega**, marca **Recogida en tienda**, **Reparto a domicilio** o los dos, y revisa el **Derecho de desistimiento**.
8. Pulsa **Guardar borrador** o, si ya está listo, **Guardar y publicar**.

Lo demás es opcional: **Características** (material, origen, medidas…), **Peso y medidas (para los envíos)** y **Buscadores (SEO)**.

Para publicarlo hace falta, como mínimo, una foto, la categoría, el precio y una forma de entrega. Si falta algo, verás **Para publicarlo falta:** con un enlace a cada cosa.

El precio es siempre el final: lo que paga el cliente, con el IPSI dentro si lo lleva. Si el producto tiene tallas o colores, mira Añadir tallas, colores u otras opciones.

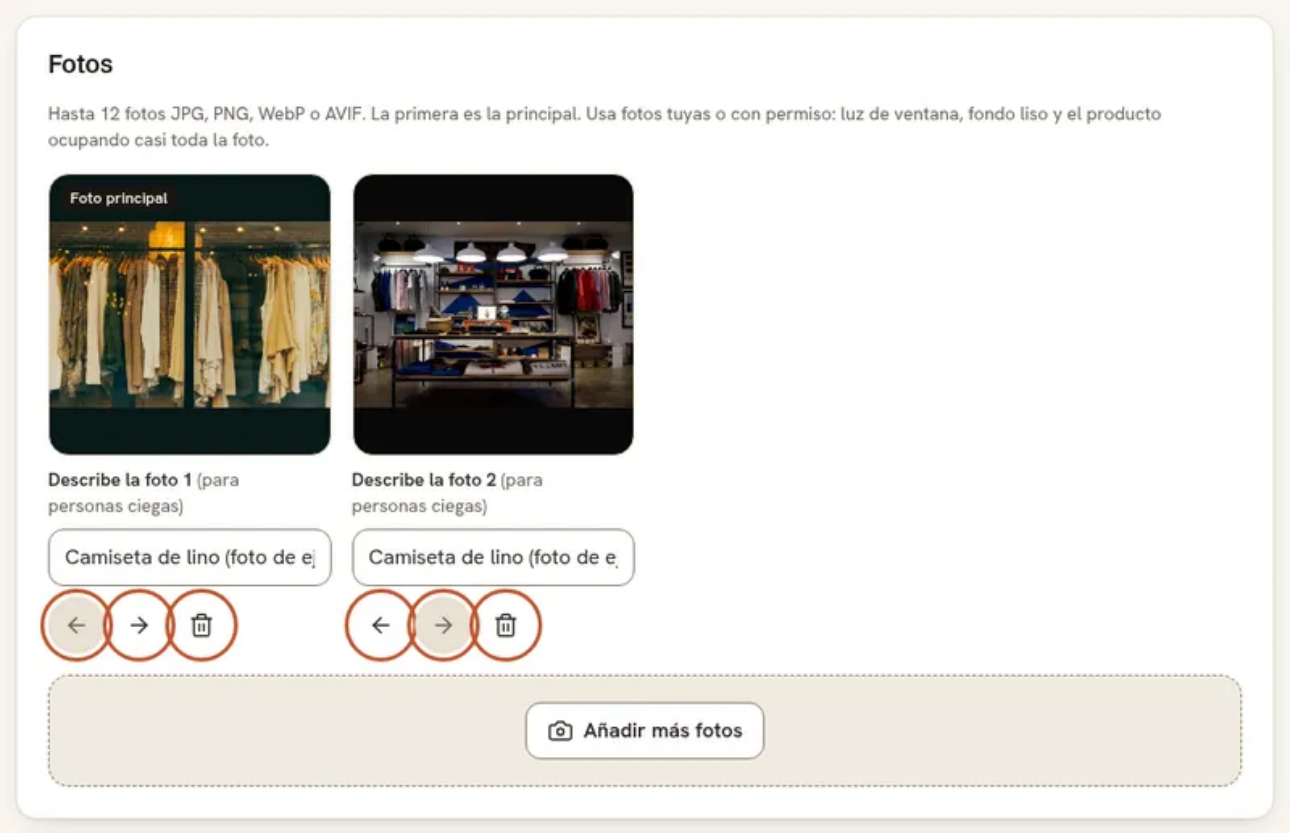
Mientras tu comercio no esté aprobado, guárdalo como borrador: lo publicarás en cuanto lo aprobemos. Crear y cambiar productos lo pueden hacer la persona propietaria y la encargada.

En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/comercios/crear-un-producto

Añadir las fotos de un producto

Cómo subir, ordenar, describir y quitar las fotos de un producto, y qué fotos funcionan mejor.

Cada producto puede llevar hasta 12 fotos JPG, PNG, WebP o AVIF, de hasta 10 MB y de al menos 300 píxeles por lado. La primera es la principal: la que sale en las listas.



Las fotos de un producto, con la marca Foto principal y el campo para describir cada una

1. En la ficha del producto, en **Fotos**, pulsa **Añadir fotos** (o **Añadir más fotos**) y elige las fotos. Se suben al momento.
2. Debajo de cada foto, en **Describe la foto 1 (para personas ciegas)**, escribe en pocas palabras qué se ve.
3. Para cambiar el orden, usa las flechas de cada foto. La que quede primera lleva **Foto principal**.
4. Para quitar una, pulsa la papelera de esa foto.
5. Pulsa **Guardar** (o **Guardar borrador**) para que se queden.

Si una foto es muy grande, la web la reduce antes de subirla. Si el producto tiene tallas o colores, en cada combinación puedes elegir su **Foto de esta combinación**.

Consejo: usa fotos tuyas o con permiso, con luz de ventana, fondo liso y el producto ocupando casi toda la foto.

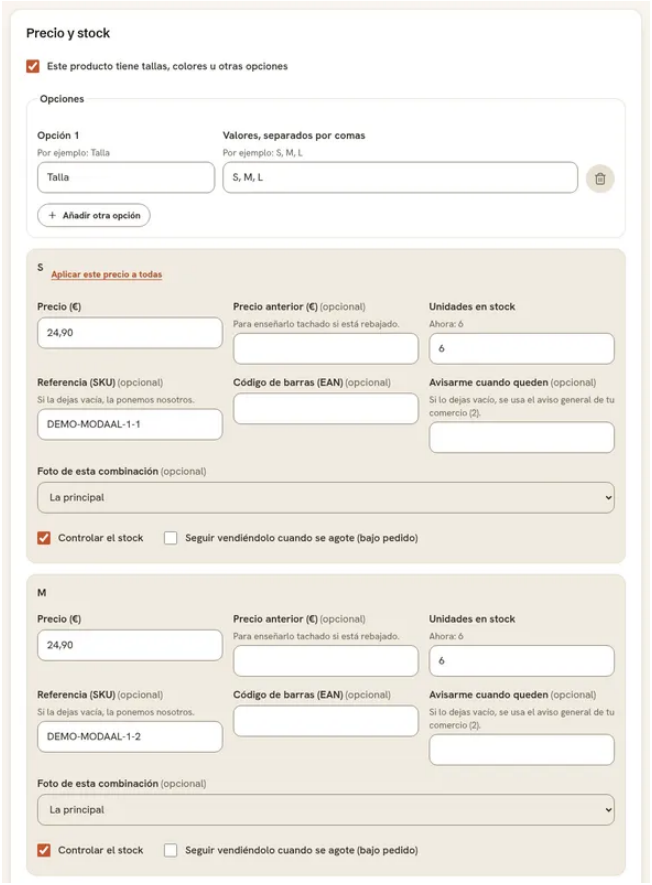
Si tienes las fotos de muchos productos, súbelas de golpe con fotos por referencia.

En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/comercios/fotos-del-producto

Añadir tallas, colores u otras opciones

Cómo crear un producto con variantes, como tallas o colores, cada una con su precio, su stock y su referencia.

Si un producto se vende en varias tallas, colores o tamaños, no hace falta crear uno por cada uno: añade sus opciones y la web crea todas las combinaciones.



Un producto con la opción Talla y una combinación por cada talla, con su precio y su stock

1. En la ficha del producto, en **Precio y stock**, marca **Este producto tiene tallas, colores u otras opciones**.
2. En **Opción 1**, escribe el nombre de la opción, por ejemplo Talla.
3. En **Valores, separados por comas**, escribe los valores, por ejemplo S, M, L.
4. Si tiene otra opción (por ejemplo, Color), pulsa **Añadir otra opción**. Puedes tener hasta 3.
5. Debajo sale cada combinación (S / Azul, M / Azul…). En cada una, escribe el **Precio (€)** y las **Unidades en stock**.
6. Si todas valen lo mismo, escribe el precio en la primera y pulsa **Aplicar este precio a todas**.
7. Pulsa **Guardar**.

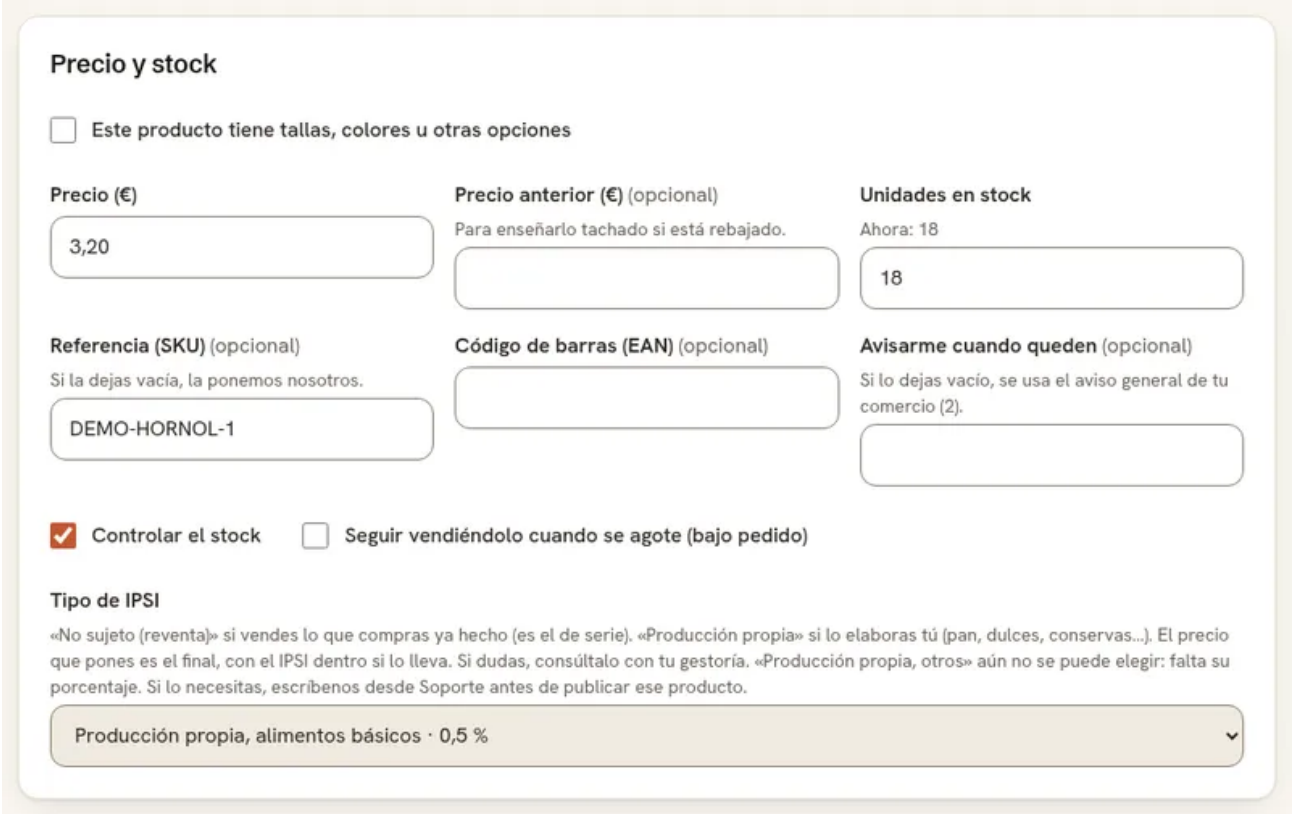
Cada combinación tiene también su **Referencia (SKU)** (si la dejas vacía, la ponemos nosotros), su **Código de barras (EAN)** y, si quieres, su **Foto de esta combinación**. Puedes tener hasta 100 combinaciones.

En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/comercios/tallas-y-colores

Poner el precio y el tipo de IPSI

Cómo escribir el precio final con el IPSI incluido, el precio anterior de una rebaja y qué tipo de IPSI elegir para cada producto.

El precio que pones es siempre el final: lo que paga el cliente, con el IPSI dentro si lo lleva. Elegir el tipo de IPSI no cambia tu precio: sirve para que la web calcule el IPSI que va dentro y se lo indique al cliente.



La parte Precio y stock de un producto, con el precio y el Tipo de IPSI

1. En la ficha del producto, en **Precio y stock**, escribe el **Precio (€)**, así: 12,50.
2. Si está rebajado, escribe el precio de antes en **Precio anterior (€)**: sale tachado.
3. En **Tipo de IPSI**, elige el que te corresponde (abajo).
4. Pulsa **Guardar**.

Qué tipo de IPSI elegir

- **No sujeto (reventa) · 0 %**: el de serie. Si vendes lo que compras ya hecho.
- **Producción propia, alimentos básicos · 0,5 %**: si lo elaboras tú y es un alimento básico, como el pan de tu obrador.
- Producción propia, otros: aún no se puede elegir, porque falta el porcentaje. Si lo necesitas, escríbenos desde **Soporte** antes de publicar ese producto.
- El envío a domicilio (4 %) no se elige aquí: va dentro del precio del envío que pones en Recogida y reparto.

El cliente ve **Impuestos incluidos, si los hay** y, solo si algo lleva IPSI, cuánto. Lo ya vendido conserva su tipo, aunque lo cambies.

> El tipo correcto te lo confirma tu gestoría: respondes del tipo que eliges y declaras el IPSI que cobras. La plataforma no lo elige ni lo declara por ti.

En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/comercios/precio-e-ipsi

Marcar un producto sin derecho de desistimiento

Cuándo puede un producto quedar sin derecho de desistimiento según la ley y cómo marcarlo en su ficha.

Casi todo lo que vendes tiene derecho de desistimiento: el cliente puede devolverlo dentro de tu plazo sin dar razones. La ley solo lo quita en unos pocos casos, y lo marcas en cada producto.



La parte Entrega de un producto, con el Derecho de desistimiento elegido

1. En la ficha del producto, baja a **Entrega**.
2. En **Derecho de desistimiento**, elige una de las opciones (abajo).
3. Pulsa **Guardar**.

Las opciones

- **Sí: 14 días para desistir** (o los días que des): para casi todo.
- **No: producto perecedero o que caduca pronto**.
- **No: precintado por salud o higiene: no se puede devolver si se desprecinta**.
- **No: hecho a medida o personalizado**.
- **No: grabación o programa precintado: no se puede devolver si se desprecinta**.

Los dos precintados solo pierden el derecho si se desprecintan: el cliente confirma que lo devuelve precintado y, si te llega abierto, puedes rechazar la devolución.

Algunas categorías proponen una opción para sus productos nuevos; la ayuda del campo te lo dice. Revísalo: lo decides tú.

El cliente lo ve en la ficha y en la cesta antes de comprar. Cada pedido conserva lo que se indicaba al comprarlo, aunque lo cambies después.

> Marcar «No» en un producto que sí tiene derecho le quita un derecho al cliente, y respondes tú.

En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/comercios/sin-derecho-de-desistimiento

Llevar el stock de un producto

Cómo poner las unidades que tienes, avisarte cuando queden pocas y seguir vendiendo bajo pedido cuando se agote.

La web descuenta sola cada venta en línea. Si cancelas un pedido, las unidades vuelven al stock, salvo con el motivo **No tenemos existencias**.

1. En la ficha del producto, en **Precio y stock**, deja marcado **Controlar el stock**.
2. En **Unidades en stock**, escribe las que tienes. Debajo verás cuántas hay ahora.
3. En **Avisarme cuando queden**, pon con cuántas unidades quieres el aviso de que se acaba. Si lo dejas vacío, se usa el aviso general de tu comercio.
4. Si quieres seguir vendiéndolo cuando se agote, marca **Seguir vendiéndolo cuando se agote**

(bajo pedido).

5. Pulsa **Guardar**.

Si no quieres llevar la cuenta de un producto, desmarca **Controlar el stock**: la web no contará sus unidades.

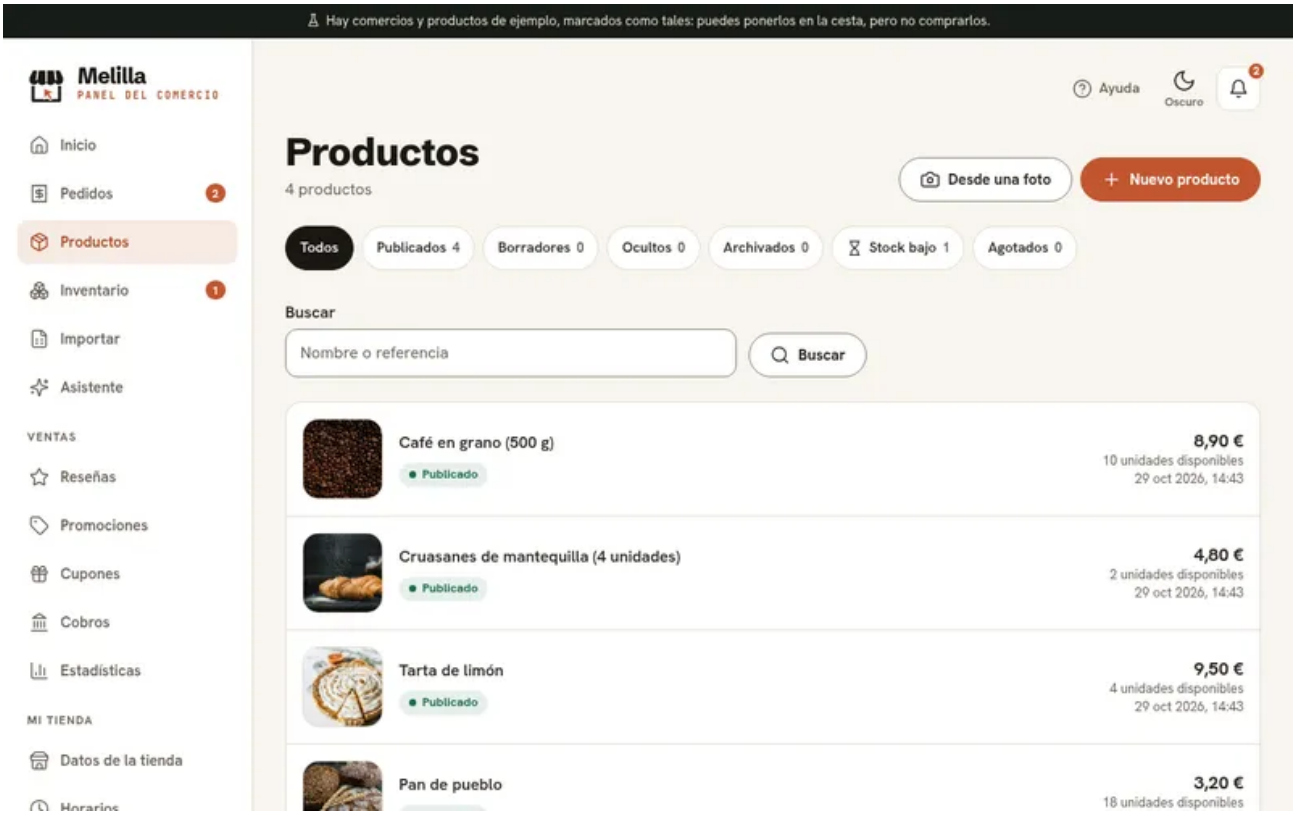
Si vendes también en el mostrador, apúntalo en el inventario para que la web no venda lo que ya no tienes. Mira Registrar movimientos de stock en el inventario.

En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/comercios/stock-del-producto

Ver y buscar tus productos

Cómo encontrar tus productos en la lista por su estado, su stock, su nombre o su referencia.

En **Productos** tienes todo tu catálogo, con su precio, su stock y su estado.



La lista de productos, con los filtros por estado y el buscador

1. En el menú de tu panel, pulsa **Productos**.
2. Para filtrar, pulsa **Todos**, **Publicados**, **Borradores**, **Ocultos** o **Archivados**, o bien **Stock bajo** o **Agotados**.
3. Para buscar uno, escribe su nombre o su referencia en **Buscar** y pulsa **Buscar**.
4. Pulsa un producto para abrir su ficha y cambiarlo.

Cada producto dice su estado:

- **Publicado**: se ve en la web.
- **Borrador**: aún no se ve. Lo publicas cuando esté listo.
- **Oculto**: lo has quitado de la web por un tiempo.
- **Archivado**: ya no lo vendes, pero lo guardas.
- **Pendiente de revisión**: la plataforma lo revisa antes de que se vea.
- **Bloqueado**: la plataforma lo ha bloqueado; verás el motivo.

Desde aquí también creas productos: **Nuevo producto** o **Desde una foto**. Cómo cambiar el estado, en Publicar, ocultar o archivar un producto.

En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/comercios/lista-de-productos

Publicar, ocultar o archivar un producto

Cómo poner un producto a la venta, quitarlo de la web por un tiempo o archivarlo cuando ya no lo vendes.

Arriba de la ficha de cada producto tienes los botones para cambiar su estado. Lo pueden hacer la persona propietaria y la encargada.



Los botones Ocultar, Duplicar, Archivar y Eliminar, arriba de la ficha de un producto publicado

Publicar

1. Abre el producto y pulsa **Guardar y publicar**.
2. Si ves **Producto guardado y publicado.**, ya está en la web.
3. Si ves **Guardado, pero aún no se puede publicar**, completa lo que dice la lista y vuelve a pulsar **Guardar y publicar**.

Si la plataforma revisa los productos antes de publicarlos, verás **Pendiente de revisión**: se verá en la web en cuanto lo revisemos.

Ocultar

Pulsa **Ocultar**: deja de verse en la web, pero no lo pierdes. Para volver a ponerlo, pulsa **Publicar**.

Archivar

Pulsa **Archivar** cuando ya no lo vendes. Lo encuentras en **Productos** › **Archivados**. Para recuperarlo, pulsa **Restaurar**: vuelve como borrador.

Si la plataforma lo bloquea

Verás **La plataforma ha bloqueado este producto** y el motivo. Corrígelo, pulsa **Guardar** y después **Pedir revisión**.

En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/comercios/publicar-ocultar-archivar

Duplicar o eliminar un producto

Cómo hacer una copia de un producto para crear otro parecido y cómo eliminar uno que ya no quieres.

Duplicar

Para crear un producto parecido a otro sin empezar de cero.

1. Abre el producto y pulsa **Duplicar**.
2. Se abre la copia, en borrador, con «(copia)» al final del nombre y el aviso **Esta es la copia, en borrador. Revisa el nombre, las fotos y el tipo de IPSI antes de publicarla.**
3. Cambia lo que necesites, pon sus **Unidades en stock** y pulsa **Guardar y publicar**.

La copia lleva las fotos, los textos, la categoría y los precios del original. Sus referencias llevan «-

COPIA» al final y el stock empieza en cero.

Eliminar

1. Abre el producto y pulsa **Eliminar**.
2. Confirma con **Sí, eliminar «…»**, con el nombre del producto.

Al eliminarlo se borran sus fotos, y no se puede deshacer desde el panel. Si solo quieres quitarlo de la venta, mejor ocúltalo o archívalo.

Si alguien lo está comprando en ese momento, verás **Tiene unidades reservadas**: espera a que esas compras terminen o caduquen.

En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/comercios/duplicar-o-eliminar

Registrar movimientos de stock en el inventario

Cómo apuntar las ventas del mostrador, las entradas de mercancía, las devoluciones, las roturas y los recuentos para que el stock cuadre.

Las ventas en línea se descuentan solas. Lo que pasa en tu tienda (una venta en el mostrador, la mercancía que llega, una rotura) apúntalo en **Inventario**, para que la web no venda lo que ya no tienes.



El inventario, con el formulario de un movimiento abierto

1. En el menú de tu panel, pulsa **Inventario**. Sale primero lo que menos stock tiene.
2. Busca el producto (o filtra por **Stock bajo**, **Agotados** o **Sin control**) y pulsa **Registrar movimiento**.
3. En **Qué ha pasado**, elige **Entrada de mercancía**, **Venta en la tienda**, **Devolución de un cliente** , **Corrección (rotura, caducado, pérdida…)** o **Recuento**.
4. Escribe las **Unidades**. En un recuento, las **Unidades contadas**. En una corrección, elige si **Se restan (rotura, pérdida…)** o **Se suman (aparecen unidades)** y el **Motivo**.
5. Si quieres, añade una **Nota** y pulsa el botón de abajo, por ejemplo **Registrar la venta**.

Cada movimiento queda en el **Historial** del producto. En la lista, cada producto dice cuántas unidades hay disponibles y, si alguien las está comprando, cuántas están reservadas. Lo pueden hacer también los empleados.

El aviso de stock bajo

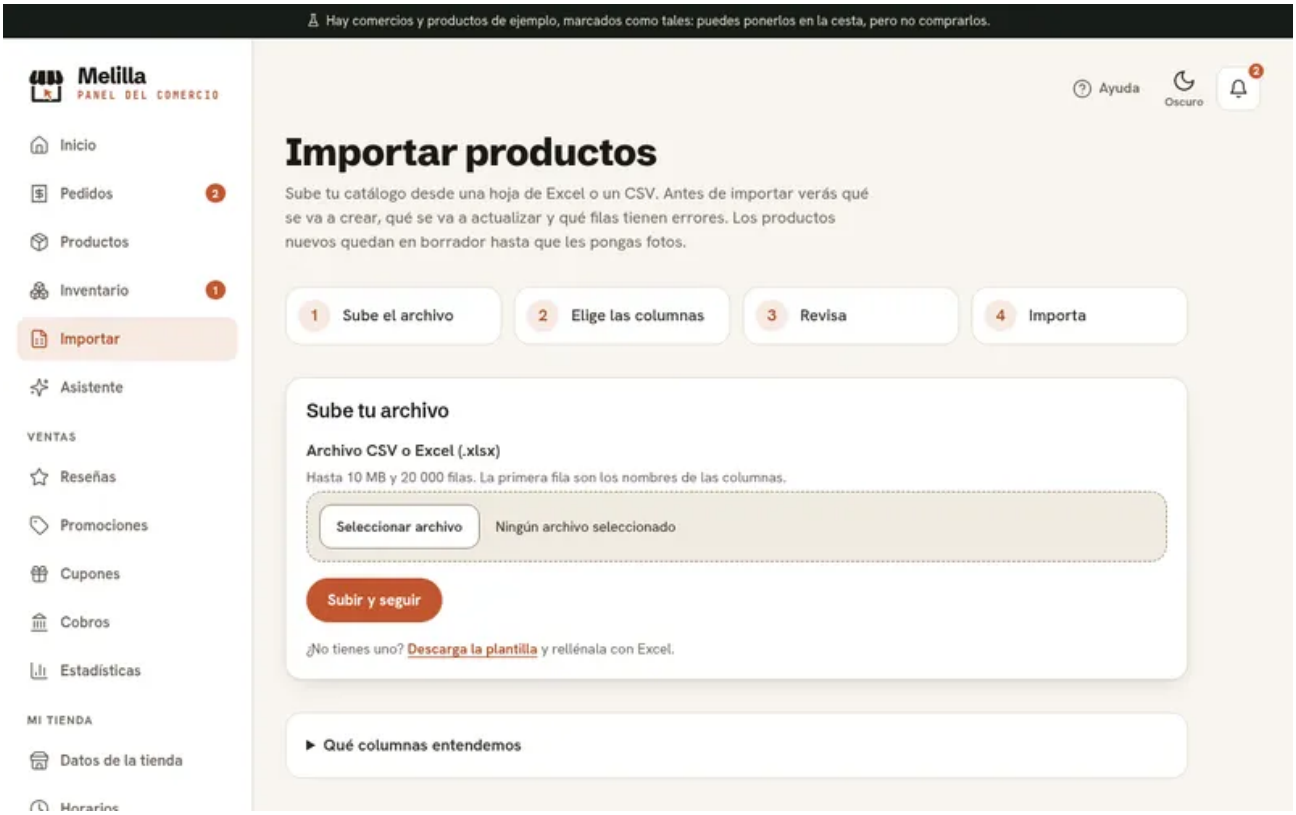
Abajo, en **Aviso de stock bajo**, pon con cuántas unidades quieres el aviso de que algo se acaba (salvo en los productos con su propio aviso) y pulsa **Guardar**. Te avisamos en el panel y, si quieres, por correo una vez al día: mira Enterarte de los pedidos nuevos.

En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/comercios/inventario

Importar muchos productos de golpe

Cómo subir tu catálogo desde una hoja de Excel o un CSV, revisar qué se crea y qué se actualiza, e importarlo.

Si tienes muchos productos, súbelos de golpe desde una hoja de Excel (.xlsx) o un CSV. Antes de importar ves qué se va a crear, qué se va a actualizar y qué filas tienen errores.



La pantalla Importar productos, con los cuatro pasos y el formulario para subir el archivo

1. En el menú de tu panel, pulsa **Importar**. Si no tienes un archivo, pulsa **Descarga la plantilla** y rellénala con Excel.
2. En **Archivo CSV o Excel (.xlsx)**, elige tu archivo (hasta 10 MB y 20 000 filas; la primera fila, con los nombres de las columnas) y pulsa **Subir y seguir**.
3. En **Elige qué columna va a cada campo**, revisa qué columna de tu archivo va a cada dato. Si quieres actualizar los productos que ya tienes, marca **Si una referencia (SKU) ya está en mi catálogo, actualizar ese producto**.
4. Pulsa **Comprobar las filas**.
5. En **Revisión**, mira cuántos **Productos nuevos** hay, cuántos **Se actualizan** y las **Filas con errores**, que no se importan. Para corregirlas, pulsa **Descarga las filas con problemas**.
6. Pulsa **Importar las … filas válidas**.
7. Cuando veas **Importación terminada**, pulsa **Ver los productos**.

Los productos nuevos quedan en borrador hasta que les pongas fotos: una a una o todas a la vez con fotos por referencia. Las columnas que entiende la web, en **Qué columnas entendemos**. Si dejaste una importación a medias, verás **Tienes una importación sin terminar**: pulsa **Seguir con ella**.

El tipo de IPSI va en la columna **Tipo de IPSI**, con su nombre como en la ficha del producto (por ejemplo, «Producción propia, alimentos básicos»). Si la dejas vacía, los productos nuevos entran como «No sujeto (reventa)» y los que se actualizan conservan el suyo. El derecho de desistimiento no va en el archivo: los nuevos entran con él, y si alguno no lo tiene, cámbialo en su ficha.

Cambiar muchos precios o tipos de IPSI a la vez

En **Exportar el catálogo**, pulsa **CSV** o **Excel**. Cambia en el archivo los precios, el stock, las descripciones o el **Tipo de IPSI** y vuelve a importarlo.

En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/comercios/importar-productos

Subir muchas fotos por referencia

Cómo subir de golpe las fotos de muchos productos nombrando cada foto con la referencia (SKU) de su producto.

Si tienes muchas fotos, no hace falta subirlas producto a producto: nómbralas con la referencia (SKU) de cada producto y súbelas todas a la vez. Cada una va a su producto.



La lista de fotos subidas por referencia, cada una con su producto y su estado

1. Nombra cada foto con la referencia de su producto. Un número al final da el orden: CAM-LINO-M.jpg es la primera y CAM-LINO-M-2.jpg, la segunda.
2. En el menú de tu panel, pulsa **Importar** y después **Subir fotos por referencia**.
3. En **Fotos**, elige todas las fotos (JPEG, PNG, WebP o AVIF, de hasta 10 MB y 300 px por lado como mínimo).
4. Pulsa **Subir fotos**.
5. Al terminar, cada foto dice qué ha pasado con ella.

- **Añadida**: ya está en su producto.
- **Ya estaba**: ya habías subido esa foto.
- **Sin producto**: no hay ningún producto con esa referencia.
- **Nombre no válido**: el nombre no sirve como referencia.
- **Ya tiene 12 fotos**: el producto no admite más.
- **No se ha subido**: algo ha fallado; debajo verás por qué.

Las fotos se añaden detrás de las que ya tenga el producto, hasta 12. Las referencias las ves en cada producto o en el archivo de **Exportar el catálogo**, en **Importar**.

En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/comercios/fotos-por-referencia

Crear un producto desde una foto

Cómo empezar un producto nuevo con solo una foto: la web te propone el nombre, la descripción y la categoría, y tú lo revisas.

Haz o elige una foto y la web te propone el nombre, la descripción, la categoría, las características y las etiquetas. Tú lo revisas, pones el precio, el stock y la referencia, y decides cuándo se publica.

1. En **Productos**, pulsa **Desde una foto**.
2. En **La foto del producto**, haz o elige una foto clara, con el producto entero y buena luz (JPG, PNG o WebP).
3. Espera unos segundos: primero dice **Subiendo la foto…** y después que está mirando la foto.
4. Se abre el producto nuevo, con tu foto como principal. Si ves **Propuesto desde tu foto: revísalo**, cambia lo que no te guste.
5. Pon el **Precio (€)**, las **Unidades en stock** y lo demás, y pulsa **Guardar borrador** o **Guardar y publicar**.

Si ves **Tu foto está puesta: escribe tú lo demás**, la propuesta no ha salido (por ejemplo, porque la inteligencia artificial no está disponible): rellena tú el resto, como en Crear un producto.

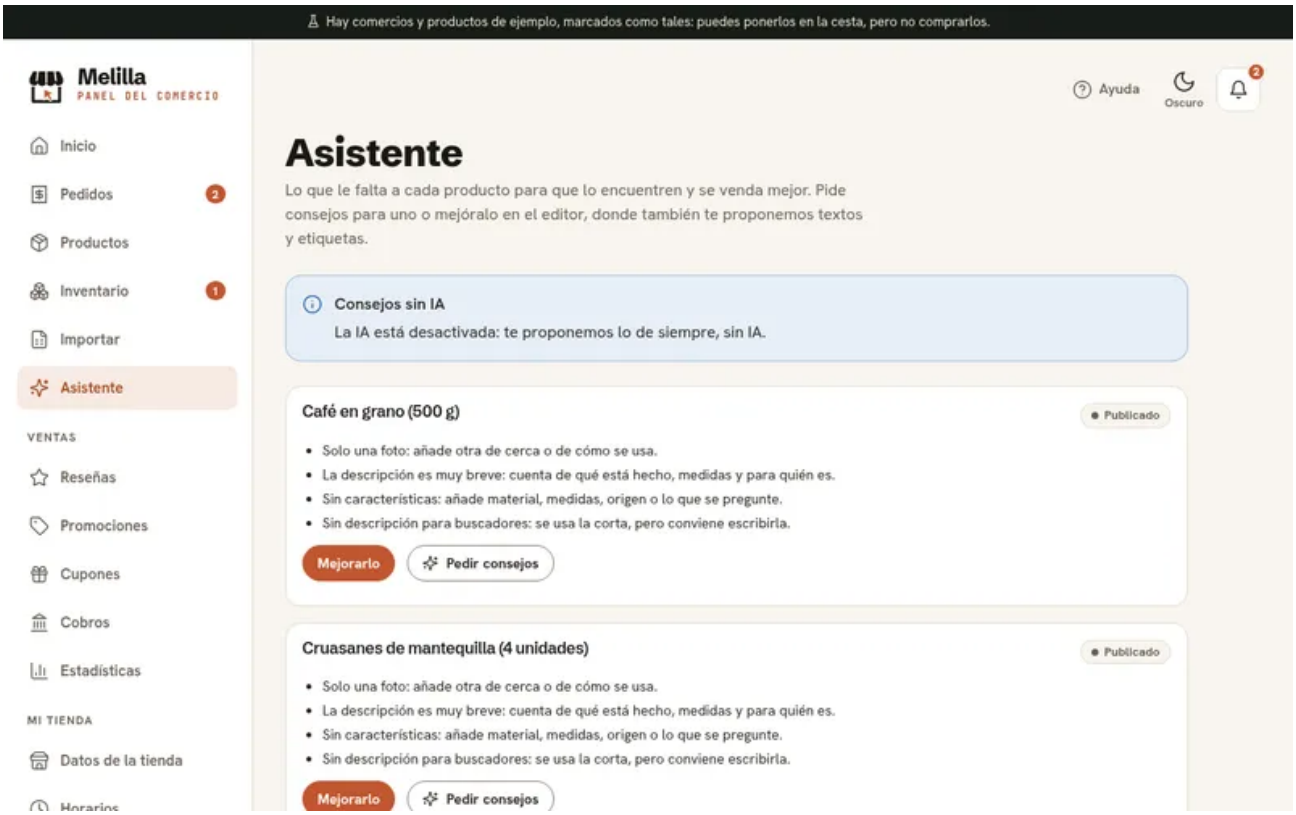
Nada se publica hasta que tú lo digas.

En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/comercios/producto-desde-una-foto

Mejorar tus productos con el asistente

Qué le falta a cada producto para venderse mejor y cómo pedir consejos y propuestas de textos, categoría y etiquetas.

El asistente te dice qué le falta a cada producto para que lo encuentren y se venda mejor: fotos, descripciones, categoría, características o etiquetas. Nada cambia solo: lo mejoras tú.



El asistente, con la lista de productos y lo que le falta a cada uno

1. En el menú de tu panel, pulsa **Asistente**. Salen primero los productos a los que más les falta.
2. En un producto, pulsa **Pedir consejos** para ver qué mejorar.

3.

Pulsa **Mejorarlo** para abrir el producto.

4. En la ficha, pulsa la propuesta que quieras: **Proponer las descripciones**, **Proponer la categoría** , **Proponer etiquetas** o **Proponer textos para buscadores**.
5. Si te gusta lo propuesto, pulsa **Usar estas descripciones**, **Usar estos textos**, **Añadir estas etiquetas** o **Usar «…»** con la categoría que quieras.
6. Revísalo y pulsa **Guardar**.

Lo que propone la inteligencia artificial dice **Propuesto por la IA: revísalo antes de usarlo.** Si no está disponible, verás **Consejos sin IA** y lo propuesto sale de lo que ya has escrito. Si un producto ya lo tiene todo, no sale en la lista.

En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/comercios/mejorar-productos-con-el-asistente

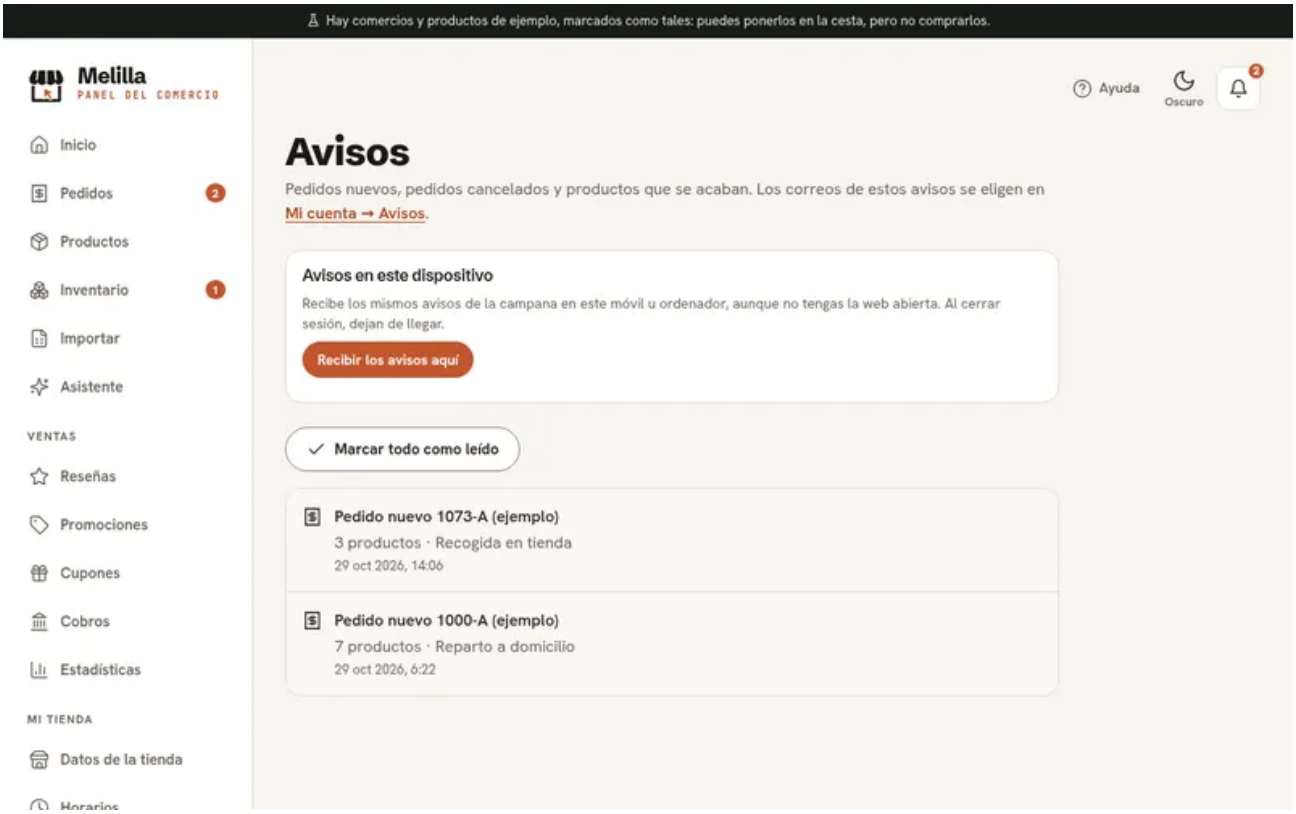
Pedidos

Enterarte de los pedidos nuevos

Cómo te avisa la web de los pedidos nuevos, los cancelados, las devoluciones y el stock bajo: en el panel, por correo y en el móvil.

Un pedido solo te llega cuando el cliente ya ha pagado. Te enteras de tres formas:

- En el panel: la campana de arriba dice cuántos avisos tienes sin leer, y **Pedidos**, en el menú, cuántos esperan.
- Por correo: al email de contacto de tu tienda, siempre, y a la persona propietaria, si no lo ha apagado.
- En el móvil o el ordenador, aunque no tengas la web abierta, si los activas (abajo).



La pantalla Avisos, con los avisos sin leer y la opción de recibirlos en este dispositivo

Ver tus avisos

1. Pulsa la campana o, en el menú, **Avisos** (en **Ayuda**).
2. Pulsa un aviso para abrirlo: queda como leído.
3. Para marcarlos todos, pulsa **Marcar todo como leído**.

Recibirlos en el móvil

1. En **Avisos**, en **Avisos en este dispositivo**, pulsa **Recibir los avisos aquí**.
2. Da permiso al navegador.

En el iPhone, añade antes la web a la pantalla de inicio (Compartir › Añadir a pantalla de inicio) y ábrela desde allí. Al cerrar sesión en ese dispositivo, dejan de llegar. Para quitarlos, pulsa **Dejar de recibirlos aquí**.

Elegir qué te llega por correo

1. Entra en Mi cuenta › Avisos.

2.

En cada aviso (**Pedido nuevo**, **Pedido cancelado**, **Stock bajo**, **Devolución pedida** y **Resumen de la semana**), pulsa el interruptor para elegir **Por correo** o **Solo en el panel**.

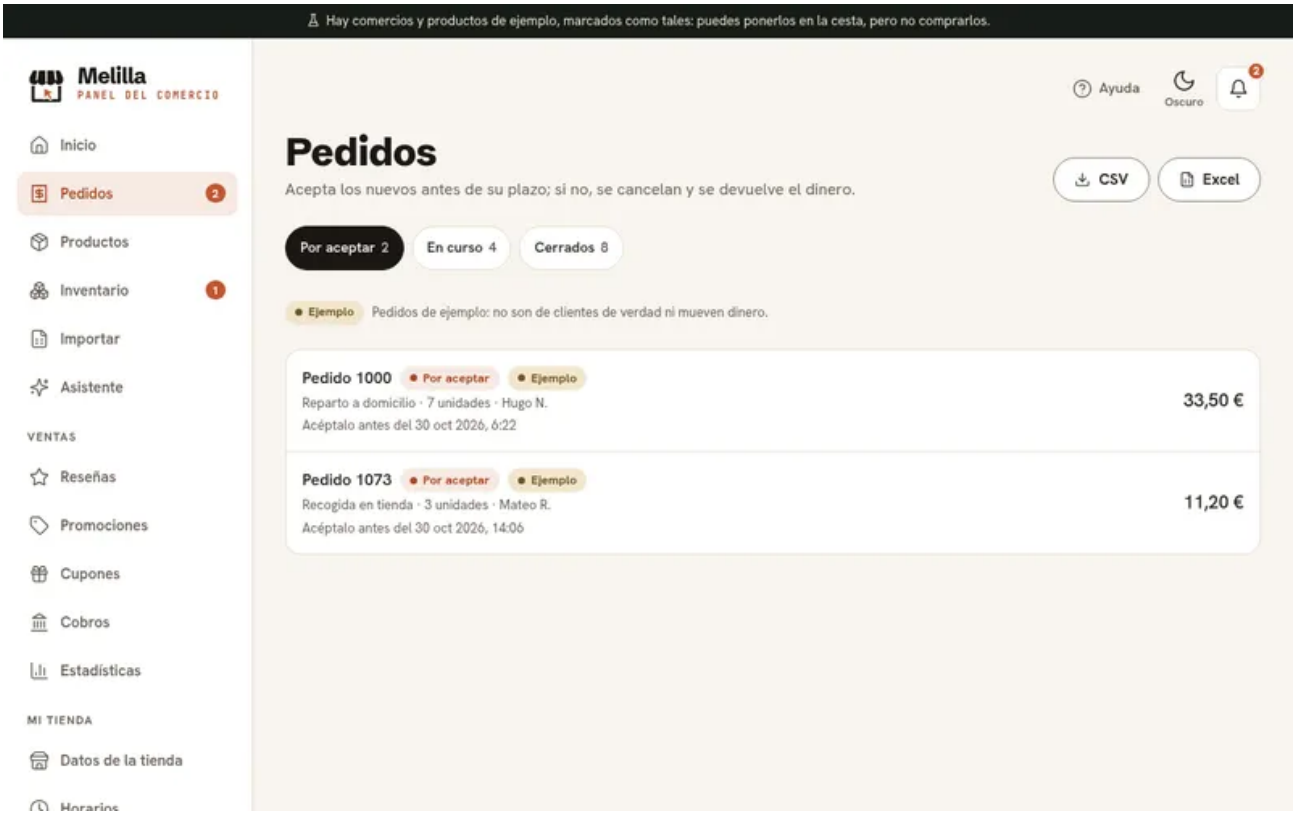
En el panel los tienes siempre, y el email de contacto de tu tienda recibe siempre los correos de los pedidos.

En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/comercios/avisos-de-pedidos

Ver tus pedidos

Cómo encontrar tus pedidos por aceptar, en curso y cerrados, qué dice cada estado y cómo descargarlos en Excel.

En **Pedidos** tienes todos los pedidos de tu tienda, separados en tres pestañas.



La lista de pedidos en la pestaña Por aceptar

1. En el menú de tu panel, pulsa **Pedidos**.
2. Elige la pestaña: **Por aceptar** (los que vencen antes, primero), **En curso** o **Cerrados**.
3. Pulsa un pedido para abrirlo.

Cada pedido dice su estado, si es **Recogida en tienda** o **Reparto a domicilio**, cuántas unidades lleva y el total. Si está por aceptar, dice **Acéptalo antes del …** con el día y la hora. Si el cliente ha pedido una devolución, lleva **Devolución pedida**.

Los estados de un pedido son **Por aceptar**, **Aceptado**, **En preparación**, **Listo para recoger**, **En reparto**, **Recogido** o **Entregado**, **Incidencia**, **Rechazado** y **Cancelado**.

Descargar tus pedidos

Arriba, pulsa **CSV** o **Excel** para descargar los pedidos de los últimos 30 días y abrirlos con tu hoja de cálculo.

> Los pedidos con **Ejemplo** son de prueba: no son de clientes de verdad ni mueven dinero.

En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/comercios/lista-de-pedidos

Aceptar o rechazar un pedido

Qué trae la ficha de un pedido, cómo aceptarlo antes de su plazo y cómo rechazarlo si no puedes servirlo.

Acepta cada pedido nuevo antes del plazo que dice su ficha («acéptalo antes del» día y la hora). De serie son 24 horas desde el pago; si a esa hora tu tienda está cerrada, tienes hasta 2 horas después de abrir. Si vence, el pedido se cancela solo y el cliente recupera su dinero.



La ficha de un pedido por aceptar en el móvil, con el botón Aceptar pedido abajo

Aceptar

1. Abre el pedido en **Pedidos** › **Por aceptar**.
2. Revisa la entrega, el **Cliente** (nombre, teléfono y, si repartes, la dirección) y los **Productos**.
3. Pulsa **Aceptar pedido**. En el móvil, el botón va abajo. Verás **Pedido aceptado.**

Después, prepáralo: mira Entregar un pedido de recogida o Repartir un pedido a domicilio.

Rechazar

Si no puedes servirlo:

1. Pulsa **Más acciones** y después **Rechazar**.
2. Elige el **Motivo**: **No tenemos existencias**, **No podemos servirlo** u **Otro motivo**. Con **Otro motivo**, escribe la **Explicación**.
3. Pulsa **Rechazar**.

Al cliente se le devuelve todo lo pagado, solo. Rechazar lo pueden hacer la persona propietaria y la encargada; aceptar, también los empleados.

Qué más trae la ficha

Los importes (el **Total**, el **IPSI incluido**, si lo lleva, y **Para tu tienda**, lo que te queda) y el **Historial**,

con quién hizo cada paso y cuándo. Los datos del cliente dejan de verse un tiempo después de cerrarse el pedido.

Desde la misma ficha avisas de una incidencia, cancelas el pedido, respondes a una devolución y devuelves dinero.

En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/comercios/aceptar-o-rechazar-un-pedido

Entregar un pedido de recogida

Cómo preparar un pedido, avisar al cliente de que está listo y entregárselo con su código de recogida o su QR.

Cuando el cliente viene a por su pedido, te enseña su código de recogida de 6 cifras o su QR. Lo tiene en su pedido y en su correo.



El diálogo Entregar el pedido en el móvil, con el campo Código de recogida

1. Con el pedido aceptado, pulsa **Empezar a preparar** (si quieres: te lo puedes saltar).
2. Cuando esté listo, pulsa **Listo para recoger** (si no lo ves, está en **Más acciones**). Al cliente le llega un correo con su código.
3. Cuando venga, pulsa **Entregar**.
4. Escribe su **Código de recogida** y pulsa **Entregar**. El pedido queda **Recogido**.

Con el móvil, también puedes escanear su QR con la cámara: se abre el pedido en tu panel con el código ya puesto (tienes que tener la sesión abierta en ese móvil). Si escribes 5 códigos equivocados, tendrás que esperar 15 minutos para volver a probar.

Si no tiene el código

1. En **Entregar el pedido**, pulsa **No tiene el código**.
2. En **Por qué se entrega sin el código**, explícalo. Por ejemplo: «Se le acabó la batería; DNI comprobado». Queda en el historial.
3. Pulsa **Entregar**.

Esto solo lo pueden hacer la persona propietaria y la encargada.

Si nadie pasa a recogerlo, puedes cancelar el pedido con el motivo **Nadie ha pasado a recogerlo**.

En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/comercios/entregar-un-pedido-de-recogida

Repartir un pedido a domicilio

Cómo llevar un pedido a casa del cliente: marcarlo en reparto y darlo por entregado.

Si el pedido es de **Reparto a domicilio**, en su ficha tienes la dirección y el teléfono del cliente.

1. Con el pedido aceptado, pulsa **Empezar a preparar** (si quieres: te lo puedes saltar).
2. Cuando salgas a llevarlo, pulsa **Sale a reparto** (si no lo ves, está en **Más acciones**). El pedido queda **En reparto**.
3. Al dejarlo, pulsa **Entregar**. El pedido queda **Entregado**.

Para llamar al cliente, pulsa su teléfono en la ficha. Si algo falla por el camino (nadie abre, la dirección no está clara), avísale de una incidencia.

En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/comercios/repartir-un-pedido-a-domicilio

Avisar al cliente de una incidencia

Cómo contar al cliente que hay un problema con su pedido, por ejemplo que nadie abre o que falta un producto.

Si hay un problema con un pedido en curso, avisa al cliente: recibe tu texto por correo y lo ve en su pedido.

1. En el pedido, pulsa **Más acciones** y después **Avisar de una incidencia**.
2. En **Qué ha pasado**, cuéntalo. Por ejemplo: «Nadie abre: volvemos a las 18:00».
3. Pulsa **Avisar**. El pedido queda en **Incidencia**, con tu nota arriba en **Incidencia abierta**.

Cuando se resuelva, sigue con el pedido: el botón principal te deja **Entregar** o volver al paso en el que estaba. Mientras tanto, el pedido sale también en **Para hoy**, en el inicio de tu panel.

Si al final no puedes servirlo, cancélalo.

En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/comercios/avisar-de-una-incidencia

Cancelar un pedido aceptado

Cómo cancelar un pedido que ya habías aceptado, con su motivo, y qué pasa con el dinero y con el stock.

Si ya aceptaste un pedido y al final no puedes servirlo, cancélalo. Al cliente se le devuelve todo lo pagado, solo.

1. En el pedido, pulsa **Más acciones** y después **Cancelar pedido**.
2. Elige el **Motivo**: **No tenemos existencias**, **No podemos servirlo**, **Nadie ha pasado a recogerlo** (solo en la recogida) u **Otro motivo**.
3. Con **Otro motivo**, escribe la **Explicación**.
4. Pulsa **Cancelar pedido**. Verás **Pedido cancelado.**

Las unidades vuelven al stock, salvo con **No tenemos existencias**. Cancelar lo pueden hacer la persona propietaria y la encargada.

- Antes de aceptarlo, en vez de cancelarlo, recházalo.
- Un pedido ya entregado no se cancela: si hay que devolver dinero, mira Devolver dinero de un pedido.
- El cliente puede cancelar el suyo mientras no lo hayas aceptado; entonces también se le devuelve todo solo.

En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/comercios/cancelar-un-pedido

Devoluciones y reembolsos

Responder a una devolución que te piden

Cómo aceptar o rechazar una devolución que pide un cliente desde su pedido y cómo decir que ya tienes lo que te devuelve.

Tus clientes pueden pedir una devolución desde un pedido entregado: porque desisten, porque ha llegado roto o porque no es lo que pidieron. Te llega un aviso y un correo, y en **Pedidos** el pedido lleva **Devolución pedida**.



Una devolución pedida en la ficha del pedido, con lo que devuelve el cliente y los botones Aceptar y Rechazar

1. Abre el pedido. En **Devoluciones pedidas** verás qué devuelve, el motivo, lo que cuenta el cliente y sus fotos (hasta 3).
2. Para aceptarla, pulsa **Aceptar**, escribe si quieres **Cómo te lo devuelven** (por ejemplo: «Tráelo a la tienda con el ticket») y pulsa **Aceptar la devolución**.
3. Para rechazarla, pulsa **Rechazar**, escribe **Por qué la rechazas** (10 letras o más) y pulsa **Rechazar la devolución**.
4. Cuando tengas lo que te devuelve, pulsa **Ya lo tengo**. Queda **Recibida por la tienda**.
5. Después, devuelve el dinero o, si lo has reparado o cambiado, ciérrala sin devolver dinero.

Las contestan la persona propietaria, la encargada y los empleados. Lo que escribes lo lee el cliente en su pedido. Un producto precintado que te llega abierto lo puedes rechazar. Mientras no tengas lo que devuelve, el cliente puede retirar la devolución.

> **Ya lo tengo** no suma las unidades al stock. Si lo puedes volver a vender, apúntalo en **Inventario** › **Registrar movimiento** › **Devolución de un cliente**.

Si el cliente desiste, devuélvele el dinero en 14 días como mucho desde que te lo pidió. Puedes esperar a tener el producto o la prueba de que te lo ha enviado, lo que llegue antes.

En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/comercios/responder-a-una-devolucion

Devolver dinero de un pedido

Cómo devolver al cliente todo lo que queda de un pedido o solo una parte, también cuando es por una devolución que te ha pedido.

Puedes devolver dinero de un pedido pagado: todo lo que queda o una parte, y varias veces, nunca más de lo cobrado. Si rechazas o cancelas un pedido no hace falta: se devuelve todo solo.

1. Abre el pedido y baja a **Devoluciones**. Verás **Queda por devolver** y el importe.
2. Pulsa **Devolver dinero**.
3. Si es por una devolución que te han pedido, elígela en **¿Es por una devolución que te han pedido?**: la web te propone el importe.
4. En **¿Cuánto devuelves?**, elige **Todo lo que queda** o **Una parte** y escribe el **Importe (€)**.
5. Escribe el **Motivo**: lo verá el cliente en su pedido.
6. Escribe **Tu contraseña** (o el **Código de tu app**) y pulsa **Devolver**.

La devolución sale **En curso** y, en unos segundos, **Devuelto**. Al cliente le llega un correo.

Lo que tienes que saber

- El dinero sale de tu saldo de Stripe y vuelve al mismo medio con el que pagó el cliente, que lo ve en unos 5 a 10 días hábiles.
- Si no tienes saldo suficiente en Stripe, Stripe la deja pendiente hasta que lo tengas.
- Stripe no te devuelve su comisión de ese cobro.
- También puedes devolver desde tu panel de Stripe: la web lo refleja en el pedido.
- Lo pueden hacer la persona propietaria y la encargada.
- En los pedidos de ejemplo no se devuelve dinero.

En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/comercios/devolver-dinero

Cerrar una devolución sin devolver dinero

Cómo cerrar una devolución cuando has reparado o cambiado el producto, o cuando el cliente no lo ha traído.

Si has resuelto la devolución sin dinero (lo has reparado, lo has cambiado por otro, lo has devuelto por otra vía o el cliente no lo trajo), ciérrala y cuéntale qué has hecho.

1. Abre el pedido. En **Devoluciones pedidas**, la devolución tiene que estar **Aceptada** o **Recibida por la tienda**.
2. Pulsa **Cerrar sin devolver dinero**.
3. En **Qué has hecho**, cuéntalo en 10 letras o más. Por ejemplo: «Te la hemos reparado» o «Te la cambiamos por otra».
4. Pulsa **Cerrar la devolución**.

La devolución queda **Resuelta** y el cliente ve en su pedido lo que has hecho. Si ya no queda dinero por devolver de ese pedido, la web te lo dice: cuando esté resuelta, ciérrala así.

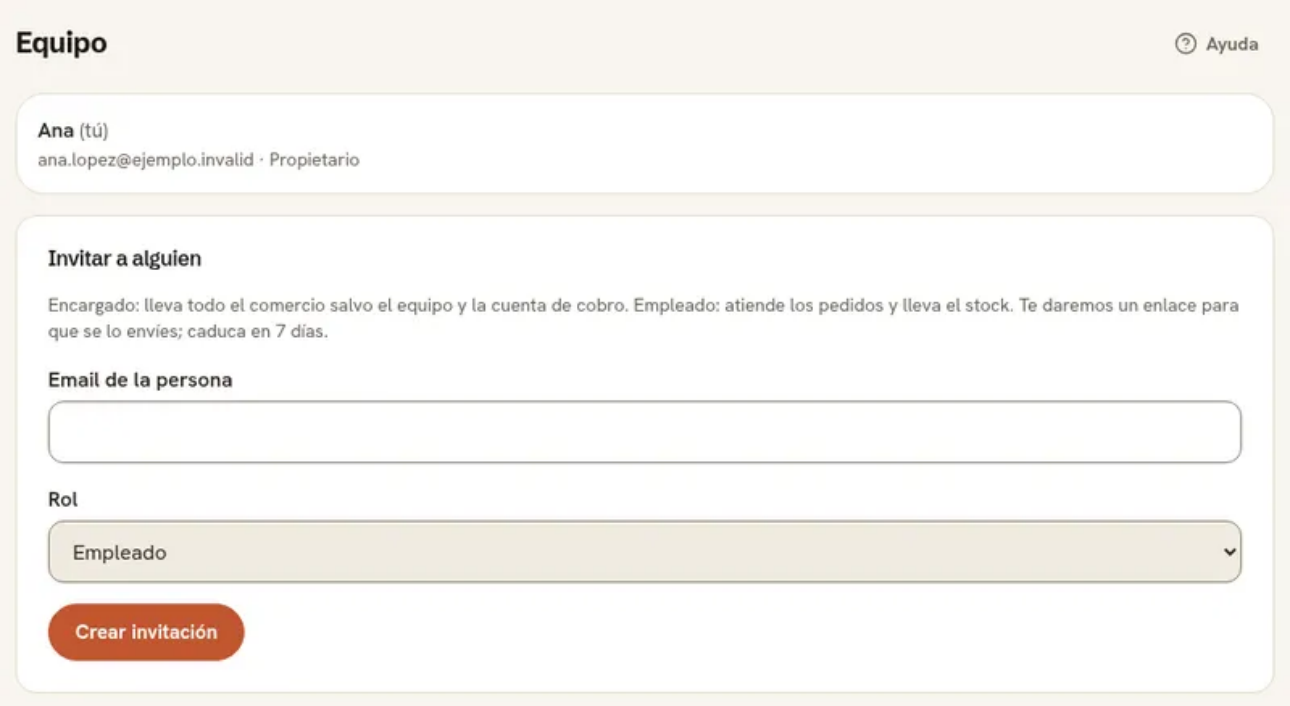
En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/comercios/cerrar-una-devolucion-sin-dinero

Equipo, promociones y ventas

Invitar a tu equipo

Cómo invitar a encargados y empleados a tu comercio con un enlace, y cómo anular una invitación.

Puedes llevar la tienda con más personas: cada una entra con su propia cuenta y ve solo lo que permite su rol. Invita la persona propietaria del comercio.



La parte Equipo del inicio del panel, con el formulario Invitar a alguien

1. En el **Inicio** de tu panel, baja a **Equipo**, hasta **Invitar a alguien**.
2. Escribe el **Email de la persona**.
3. Elige el **Rol**: **Encargado** o **Empleado**. Mira qué puede hacer cada uno.
4. Pulsa **Crear invitación**.
5. Pulsa **Copiar el enlace** y envíaselo tú, por WhatsApp o por correo: la web no se lo manda.
6. Esa persona abre el enlace, entra con la cuenta de ese email (o la crea) y pulsa **Unirme a** seguido del nombre de tu tienda.

El enlace caduca en 7 días y solo funciona con la cuenta de ese email. Las invitaciones que aún no se han usado salen en **Invitaciones pendientes**; para anular una, pulsa **Anular**.

En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/comercios/invitar-a-tu-equipo

Cambiar el rol de alguien de tu equipo o quitarlo

Qué pueden hacer la persona propietaria, el encargado y el empleado, cómo cambiar el rol de alguien o quitarlo del equipo y cómo pasar la propiedad.

Qué puede hacer cada uno

- **Propietario**: todo, también llevar el equipo y conectar la cuenta de cobro.
- **Encargado**: lleva todo el comercio salvo el equipo y la cuenta de cobro. Productos, stock, importar, pedidos (también rechazarlos, cancelarlos y devolver dinero), promociones, cupones, reseñas, estadísticas, horarios, recogida y reparto, el plazo para desistir y el soporte.
- **Empleado**: atiende los pedidos y lleva el stock. Acepta y prepara los pedidos, los entrega con el código, contesta las devoluciones que piden los clientes y registra movimientos en el inventario. Ve los productos, pero no los cambia, y no puede rechazar ni cancelar pedidos, entregar sin

código ni devolver dinero.

Cambiar el rol o quitar a alguien

1. En el **Inicio** de tu panel, baja a **Equipo**.
2. Junto a la persona, pulsa **Pasar a encargado** o **Pasar a empleado**.
3. Para que deje de entrar en tu comercio, pulsa **Quitar**.

Solo lo hace la persona propietaria. A ella no se la puede quitar del equipo: antes tiene que pasar la propiedad a otra persona.

Pasar la propiedad del comercio

Si dejas el comercio, o lo va a llevar otra persona de tu equipo, pásale la propiedad. Llevará el equipo y la cuenta de cobro, y tú te quedarás con el rol **Encargado**.

1. En el **Inicio** de tu panel, baja a **Equipo**.
2. Junto a la persona, pulsa **Pasar la propiedad**.
3. Escribe tu contraseña (o el código de tu app, si tienes la verificación en dos pasos) y pulsa **Pasar la propiedad**.

> Solo la puede deshacer quien tenga la propiedad: después, tendrá que pasártela ella. La cuenta de Stripe del comercio no cambia; quién entra en ella lo lleváis en Stripe.

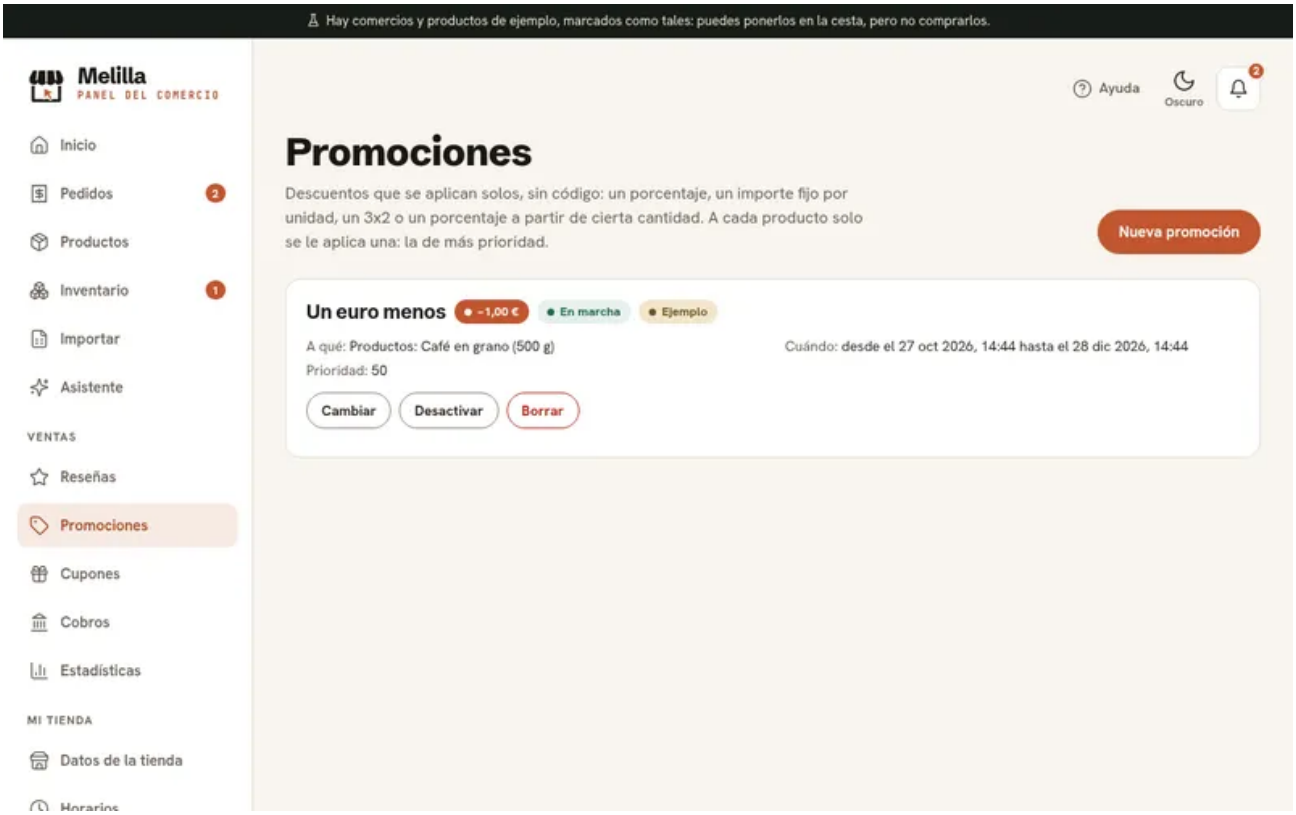
La persona tiene que estar ya en tu equipo, con su cuenta activa. Si aún no lo está, invítala antes.

En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/comercios/roles-del-equipo

Crear una promoción

Cómo poner descuentos que se aplican solos, sin código: un porcentaje, un importe por unidad, un 3x2 o un descuento por cantidad.

Una promoción es un descuento que se aplica solo, sin código. Tus clientes la ven en tus productos y en la cesta.



La lista de promociones, con su estado y los botones Cambiar, Desactivar y Borrar

1. En el menú de tu panel, pulsa **Promociones** (en **Ventas**) y después **Nueva promoción**.
2. Escribe el **Nombre**: lo ven tus clientes junto al precio («Rebajas de otoño», «3x2 en yogures»).
3. Elige el **Tipo**: **Un % de descuento**, **Un descuento fijo por unidad**, **Lleva varias y paga menos (3x2, 2x1…)** o **Un % a partir de cierta cantidad**, y rellena su descuento. Un porcentaje puede ser de hasta un 90 %.
4. En **A qué se aplica**, elige **Toda la tienda**, **Unos productos** o **Unas categorías**.
5. En **Cuándo (hora de Melilla)**, pon cuándo **Empieza** y, si quieres, cuándo **Termina**. En blanco, sigue hasta que la desactives.
6. Deja marcada **Activa** y pulsa **Crear la promoción**.

A cada producto solo se le aplica una promoción: la de más **Prioridad** (de 1 a 100) y, si empatan, la que más descuenta. Nunca se suman.

En la lista, cada una dice si está **En marcha**, **Programada**, **Terminada** o **Desactivada**. Pulsa **Cambiar** para editarla, **Desactivar** para pararla o **Borrar** (y después **Sí, borrar**) para quitarla. Los pedidos ya hechos conservan su descuento.

En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/comercios/crear-una-promocion

Crear un cupón de descuento

Cómo crear un código de descuento que tus clientes escriben en la cesta: un porcentaje, un importe o el envío gratis.

Un cupón es un código que tus clientes escriben en la cesta. Compártelo tú: en tu tienda, en tus redes… En cada pedido se puede usar un cupón por comercio.



El formulario de un cupón nuevo, con el código, el tipo y el pedido mínimo

1. En el menú de tu panel, pulsa **Cupones** (en **Ventas**) y después **Nuevo cupón**.
2. Escribe el **Código**: de 4 a 30 letras, números o guiones. Da igual en mayúsculas o minúsculas.
3. Escribe el **Nombre**, para ti y para el resumen del pedido («Bienvenida», «Vuelta al cole»).
4. Elige el **Tipo**: **Un % de descuento**, **Un importe de descuento** o **Envío gratis (con reparto a domicilio)**, y rellena el descuento.
5. Si quieres, pon un **Pedido mínimo (€)** y elige **A qué se aplica** y **Cuándo (hora de Melilla)**.
6. En **Límites**, pon los **Usos en total** y los **Usos por cliente**. En blanco, sin límite.
7. Marca **Se suma a las promociones** si quieres que descuente también en los productos que ya tienen una promoción.
8. Deja marcado **Activo** y pulsa **Crear el cupón**.

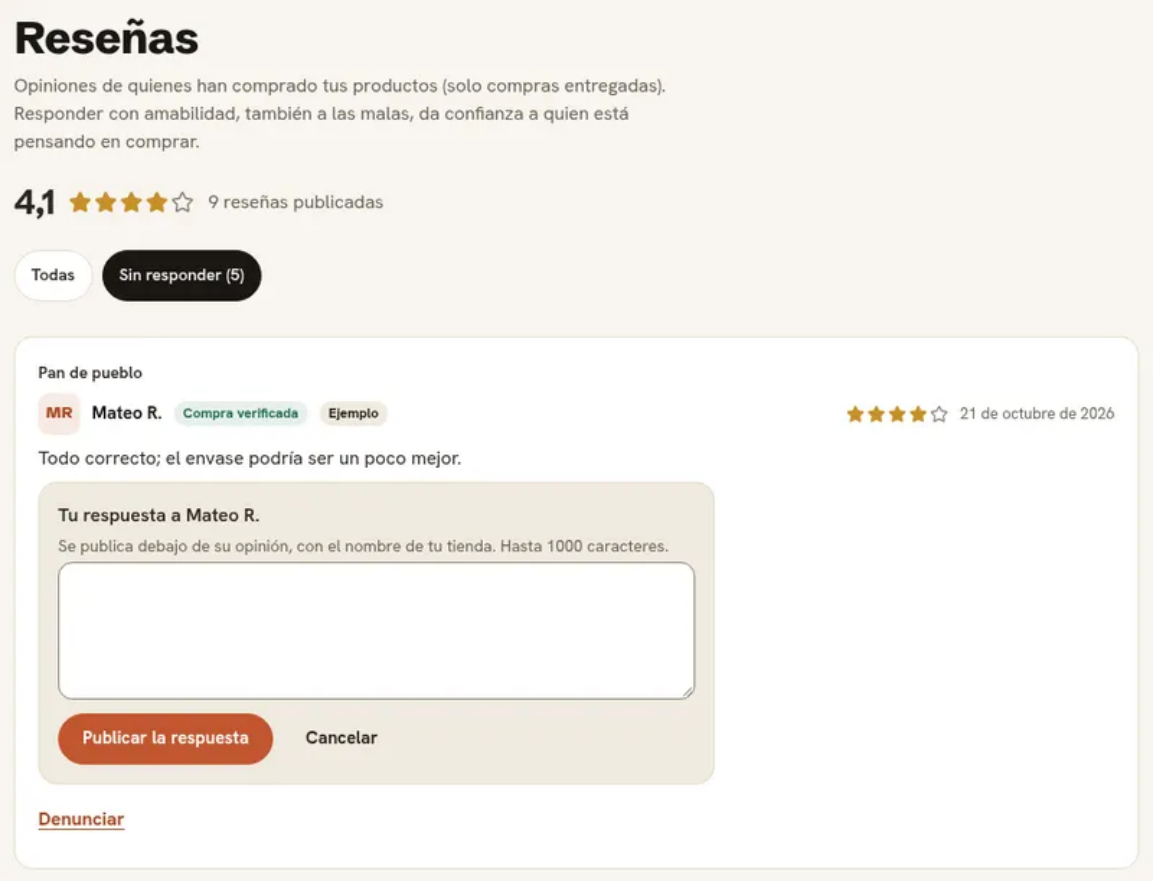
Un cupón que ya se ha usado no se puede borrar, pero sí parar con **Desactivar**. Para cambiarlo, pulsa **Cambiar**.

En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/comercios/crear-un-cupon

Responder a las reseñas

Cómo ver las opiniones de tus clientes, responderlas con el nombre de tu tienda y denunciar una que no respeta las normas.

En **Reseñas** ves las opiniones de quienes han comprado tus productos (solo de compras entregadas) y tu nota media. Responder con amabilidad, también a las malas, da confianza a quien está pensando en comprar.



Una reseña con el cuadro para escribir la respuesta

1. En el menú de tu panel, pulsa **Reseñas** (en **Ventas**). Para ver solo las que esperan respuesta, pulsa **Sin responder**.
2. En una reseña, pulsa **Responder**.
3. Escribe tu respuesta, hasta 1000 caracteres. Se publica debajo de su opinión, con el nombre de tu tienda.
4. Pulsa **Publicar la respuesta**.

Para cambiarla, pulsa **Cambiar la respuesta**; para borrarla, **Quitar la respuesta**.

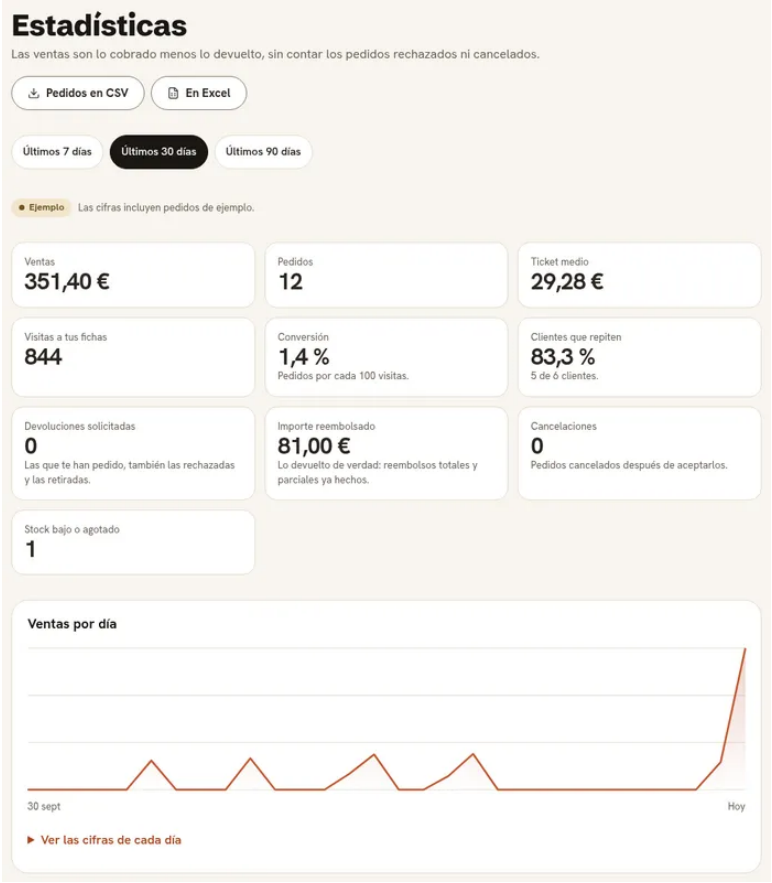
Si una reseña no respeta las normas, pulsa **Denunciar**, cuenta qué pasa y pulsa **Enviar la denuncia**: la revisaremos. Si la plataforma oculta una reseña, verás **La plataforma la ha ocultado** y el motivo.

En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/comercios/responder-a-las-resenas

Ver tus estadísticas

Cómo ver tus ventas, pedidos, visitas, devoluciones y lo más vendido de los últimos 7, 30 o 90 días.

En **Estadísticas** ves cómo va tu tienda. Las ventas son lo cobrado menos lo devuelto, sin contar los pedidos rechazados ni cancelados.



Las estadísticas de los últimos 30 días, con las cifras y el gráfico de ventas por día

1. En el menú de tu panel, pulsa **Estadísticas** (en **Ventas**).
2. Elige el periodo: **Últimos 7 días**, **Últimos 30 días** o **Últimos 90 días**.
3. Mira las cifras, el gráfico de **Ventas por día** y, debajo, **Más vendidos** y **Más vistos**.

Las cifras son **Ventas**, **Pedidos**, **Ticket medio**, **Visitas a tus fichas**, **Conversión** (pedidos por cada 100 visitas; con menos de 20 visitas aún no es fiable), **Clientes que repiten** (con menos de 5 clientes no se calcula), **Devoluciones solicitadas**, **Importe reembolsado**, **Cancelaciones** (pedidos cancelados después de aceptarlos) y **Stock bajo o agotado**.

Para ver los números del gráfico en una tabla, pulsa **Ver las cifras de cada día**. Para descargar tus pedidos de los últimos 30 días, pulsa **Pedidos en CSV** o **En Excel**.

Las ven la persona propietaria y la encargada.

En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/comercios/ver-tus-estadisticas

Ver lo vendido en línea y las liquidaciones

Dónde ver lo que has vendido en línea, las comisiones y lo que te ha quedado, y quién te paga el dinero.

Aquí no hay liquidaciones de la plataforma: cada pedido se cobra directamente en tu cuenta de Stripe, y es Stripe quien te pasa el dinero a tu banco (lo llama «transferencia»). La plataforma no recibe ni guarda tu dinero.

1. En el menú de tu panel, pulsa **Cobros** (en **Ventas**).
2. Baja a **Lo vendido en línea**.

Verás, desde que vendes en línea, las **Ventas de productos**, los **Envíos**, las **Devoluciones**, la **Comisión de la plataforma** (hoy, 0), las **Comisiones de Stripe** y lo que **Te ha quedado en Stripe**.

Las transferencias a tu banco, con sus fechas, las ves en tu panel de Stripe (dashboard.stripe.com). En cada pedido, **Para tu tienda** te dice lo que te queda de él, sin descontar la comisión de Stripe. Lo ven

la persona propietaria y la encargada.

La plataforma no emite facturas por ti: tu cliente tiene un justificante que dice que no es una factura, y la factura que corresponda la emites tú.

Cuánto cobra Stripe y cuándo llega el dinero, en Saber qué cobra Stripe y cuándo llega el dinero.

Cuenta, seguridad y soporte

Cambiar la contraseña

Cómo cambiar la contraseña con la que entras en la web y en el panel de tu comercio, o recuperarla si la has olvidado.

Entras en el panel de tu comercio con tu cuenta personal de la web: la misma contraseña sirve para las dos cosas.

1. Entra en **Mi cuenta**. Desde el panel, en el ordenador, está abajo en el menú.
2. En **Tu cuenta**, ve a **Cambiar la contraseña**.
3. Escribe tu **Contraseña actual** y la **Contraseña nueva**, de al menos 12 caracteres.
4. Pulsa **Cambiar contraseña**. Verás **Contraseña cambiada.**

Al cambiarla se cierran tus demás sesiones: en los otros móviles u ordenadores tendrás que volver a entrar.

Si la has olvidado, en **Entrar** pulsa **¿Has olvidado tu contraseña?** y sigue los pasos.

Usa una contraseña que no uses en otras webs, y distinta de la de tu usuario de Stripe. Para proteger más tu cuenta, activa la verificación en dos pasos.

En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/comercios/cambiar-la-contrasena

Activar la verificación en dos pasos

Cómo proteger tu cuenta con un código de una app del móvil, además de tu contraseña, y qué hacer con los códigos de recuperación.

Con la verificación en dos pasos, para entrar en tu cuenta hacen falta tu contraseña y un código de la app de autenticación de tu móvil. Te la recomendamos: con tu cuenta se llevan los pedidos y el dinero de tu tienda.

1. En el móvil, instala una app de autenticación, como Google Authenticator, Microsoft Authenticator, 1Password o Aegis.
2. Entra en **Mi cuenta** › **Seguridad** y, en **Activar la verificación en dos pasos**, pulsa **Empezar**.
3. Escanea el código QR con la app. Si no puedes, añade la cuenta a mano en la app con la clave que sale debajo.
4. Escribe el **Código de la app**, de 6 cifras, y pulsa **Activar**.
5. Guarda tus códigos de recuperación en un sitio seguro (con **Copiar** o **Descargar**) y pulsa **Ya los he guardado**.

Si pierdes el móvil, cada código de recuperación te deja entrar una vez. No te los volveremos a mostrar.

Desde ese momento, al entrar te pedimos el código de la app. Y para conectar los cobros o devolver dinero, te pedimos el **Código de tu app** en vez de la contraseña.

Para tener códigos de recuperación nuevos, en **Seguridad** pulsa **Generar códigos nuevos**: los anteriores dejan de servir. Para quitar la verificación, ve a **Desactivar la verificación en dos pasos** y pulsa **Desactivar**.

Activa también la verificación en dos pasos en tu usuario de Stripe.

En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/comercios/verificacion-en-dos-pasos

Cerrar sesión en otros dispositivos

Cómo ver en qué móviles y ordenadores está abierta tu cuenta y cerrar los que no reconozcas.

Si usas el panel en varios dispositivos (tu móvil, el ordenador de la tienda), puedes ver dónde está abierta tu cuenta y cerrarla.

1. Entra en **Mi cuenta** › **Sesiones**.
2. Verás cada dispositivo, con su **Última actividad**. En el que usas ahora pone **Esta sesión**.
3. Para cerrar uno, pulsa **Cerrar**. Para cerrarlos todos menos este, pulsa **Cerrar todas las demás sesiones**.

Si no reconoces alguno, ciérralo y cambia tu contraseña. En **Seguridad**, **Últimos inicios de sesión** te dice también los intentos de entrar, incluso los fallidos.

Al cerrar sesión en un dispositivo, deja de recibir en él los avisos de tu comercio. Si el ordenador de la tienda lo usa más gente, que cada persona entre con su propia cuenta: mira Invitar a tu equipo.

En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/comercios/cerrar-sesiones

Escribir a la plataforma

Cómo enviarnos una consulta desde el panel de tu comercio y dónde ver nuestras respuestas.

Si algo no va bien con un pedido, un pago, tu comercio o la web, escríbenos desde el panel. Tus consultas las ven también tus encargados.



El formulario Nueva consulta, con el asunto, el tema y el mensaje

1. En el menú de tu panel, pulsa **Soporte** (en **Ayuda**) y después **Nueva consulta**.
2. Escribe el **Asunto**, en pocas palabras.
3. Elige el **Tema**: **Un pedido**, **Un pago o una devolución**, **Mi comercio**, **Un producto** u **Otra cosa**.
4. En **Qué pasa**, cuéntalo con detalle. Si es de un pedido, di su número.
5. Si quieres, añade **Adjuntos**: hasta 3 fotos (JPG, PNG o WebP) o PDF, de 10 MB como mucho

cada uno.

6. Pulsa **Enviar la consulta**.

Te respondemos en la misma consulta: cuando lo hacemos, dice **Te hemos respondido**. Para contestar, escribe **Tu mensaje** y pulsa **Enviar**. Si ya está solucionado, pulsa **Marcar como resuelta**.

También puedes escribirnos a info@melillacomerciodigital.com.

Lo de tu cuenta de Stripe (la verificación, las transferencias, los contracargos, que es cuando un cliente reclama un cargo a su banco) lo resuelves en tu panel de Stripe, con su soporte: tu contrato es con Stripe.

En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/comercios/escribir-a-soporte

Darte de baja como comercio

Cómo pedir la baja de tu comercio en la plataforma y qué pasa con tu cuenta de Stripe y con tu cuenta personal.

La baja la pide la persona propietaria desde su panel, y la hacemos nosotros cuando no quedan pedidos en curso.

1. Atiende antes tus pedidos pendientes: con pedidos en curso no se puede dar de baja.
2. En el menú de tu panel, en **Mi tienda**, pulsa **Datos de la tienda**.
3. Abajo, en **Dar de baja la tienda**, cuéntanos si quieres por qué te vas y pulsa **Pedir la baja**.
4. Se abre tu petición en **Soporte**: allí te contestamos y te decimos cuándo queda hecha.

También puedes escribirnos desde **Soporte** › **Nueva consulta**, con el tema **Mi comercio**, o a info@melillacomerciodigital.com.

Al darte de baja, tu tienda deja de verse en la web y tu equipo ya no puede entrar en su panel. A los 6 meses se borran los datos del titular, los documentos y la tienda; lo de los pedidos se guarda 6 años, como pide la ley. Tu cuenta de Stripe es tuya y sigue siéndolo: la llevas desde tu panel de Stripe.

Tu cuenta personal de la web no se borra con la baja de la tienda. Si quieres borrarla también, hazlo después, desde **Mi cuenta** › **Privacidad**: mientras seas la única persona propietaria de un comercio, la web no te deja borrarla. Si la tienda sigue sin ti, no hace falta darla de baja: pasa la propiedad a otra persona del equipo y después borra tu cuenta.

En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/comercios/darte-de-baja