

Guía para el cliente

Cómo pedir desde tu mesa con el celular, ver tu cuenta y pagar. No necesitas instalar ninguna aplicación.

Antes de empezar: qué hace falta

Para que esto funcione hacen falta dos cosas, y una es del restaurante y la otra tuya.

Del restaurante:

- Que tenga **internet** funcionando.
- Que tenga abierta la pantalla del **Tablero** de Mesero Virtual. Ahí es donde le caen los pedidos. Si nadie tiene esa pantalla abierta, tu pedido llega al sistema pero puede que nadie lo vea a tiempo.
- Que la mesa tenga pegado su **código QR** (ese cuadro de puntos blancos y negros).

Tuyo:

- Un **celular con internet**. Sirve el wi-fi del restaurante o tus propios datos. Cualquiera de los dos.
- La **cámara** del celular. Nada más.

■ **No tienes que descargar ninguna aplicación, ni registrarte, ni dar tu correo. Todo pasa en la página que se abre sola.**

Paso a paso: cómo hacer tu pedido

1. Abre la **cámara** de tu celular y apúntala al código QR de tu mesa. No tienes que tomar la foto: solo apunta y espera un segundo.
2. Va a salir un aviso en la pantalla con un enlace. **Tócalo**.
3. Se abre el menú del restaurante. Arriba ves el nombre del restaurante y el número de tu mesa.
Revisa que sea tu mesa: si dice otra, estás escaneando el QR equivocado.
4. El menú viene por grupos: Bebidas, Platos fuertes, Postres... **Toca un grupo** para abrirlo.
5. Toca el plato que quieres. Si tiene foto y descripción, ahí las ves.
6. Elige **cuántos** quieres con los botones + y –.
7. Si quieres pedir algo especial —*sin cebolla, término medio, sin hielo*— escríbelo en la casilla de nota de ese plato. La cocina lo ve tal cual.

8. Cuando ya tengas todo, escribe **tu nombre**. Esto es importante: si en la mesa piden varias personas, el nombre es lo que permite después cobrarle a cada quien lo suyo.
9. Toca el botón de **enviar el pedido**.

✓ Listo. Tu pedido entró a la cocina en ese mismo instante. No tienes que llamar a nadie ni esperar a que un mesero pase por tu mesa.

¿Quiero pedir algo más después?

Muy fácil, y no pierdes lo que ya pediste.

1. Vuelve a escanear el QR de tu mesa (o vuelve a abrir la página si la dejaste abierta).
2. Arma el pedido nuevo igual que la primera vez.
3. Envíalo.

Lo nuevo se **suma** a la misma cuenta de tu mesa. Al final pagas todo junto, o cada quien lo suyo.

Necesito un mesero

A veces se necesita una persona: se cayó un cubierto, falta una servilleta, quieres preguntar algo.

1. En la misma pantalla del menú busca el botón de **llamar al mesero**.
2. Tócalo una vez.

En el tablero del restaurante suena un aviso y aparece tu mesa marcada. Alguien va para allá.

■ **Con una vez basta. Tocarlos diez veces no hace que lleguen más rápido — el aviso ya está puesto.**

Ver cómo va mi cuenta

Puedes mirar tu cuenta cuando quieras, sin pedirla ni esperar a nadie.

1. En la pantalla del menú, toca **Ver mi cuenta**.
2. Ahí sale todo lo que se ha pedido en tu mesa, renglón por renglón, y el total.

Si en la mesa pidieron varias personas, la cuenta viene **separada por persona** — por eso importaba escribir el nombre al pedir. Cada quien ve lo suyo y lo que suma.

✓ Esta pantalla se actualiza sola. Si alguien de la mesa acaba de pedir algo, aparece ahí.

Cómo pagar

Tienes tres caminos. El restaurante decide cuáles tiene encendidos, así que puede que no veas todos.

1. Pagar en la caja, como toda la vida.

- Te acercas a la caja, o le dices al mesero que quieres la cuenta.
- En la pantalla también hay un botón para **avisar que pediste la cuenta**: el cajero lo ve al instante y prepara tu cobro.

2. Pagar en línea desde tu celular (tarjeta de crédito o débito, PSE, Nequi, Bancolombia).

1. Entra a **Ver mi cuenta**.
2. Toca **Pagar en línea**.
3. Se abre la pasarela de pagos. Eliges el medio y pagas como en cualquier compra por internet.
4. Cuando el pago se aprueba, el restaurante recibe el aviso **solo** y tu mesa queda libre. No tienes que mostrarle nada a nadie.

3. Pagar por transferencia (Nequi, Bancolombia, Bre-B).

1. Entra a **Ver mi cuenta** y busca la opción de pagar por transferencia.
2. Ahí salen los datos del restaurante: la llave, el número de cuenta y, si lo tiene, un **código QR** que puedes escanear desde la aplicación de tu banco.
3. Haz la transferencia desde tu banco.
4. Vuelve a la pantalla, **adjunta la foto del comprobante** y toca **Ya pagué**.

■ **El restaurante ve tu comprobante y confirma. Hasta que no revise que la plata entró, tu cuenta sigue abierta: no es desconfianza, es que una foto no es un pago hasta que se vea en la cuenta.**

Quiero pagar una parte de una forma y el resto de otra

Se puede, y hay dos maneras según quién lo haga.

Si están varios en la mesa y cada quien paga lo suyo:

1. Entra a **Ver mi cuenta**.
2. Vas a ver la cuenta separada por persona, con el nombre de cada quien.
3. **Marca los pedidos que vas a pagar tú** (los tuyos, o los tuyos y los de un acompañante).
4. Paga solo eso, en línea o por transferencia.

Lo que pagaste queda marcado y la cuenta sigue abierta con lo que falta, para que el siguiente pague lo suyo como quiera.

Si quieres pagar una misma cuenta con dos medios —por ejemplo \$50.000 en efectivo y el resto con tarjeta—:

- Eso lo hace el **cajero** por ti. Solo dile: «voy a pagar una parte en efectivo y otra con tarjeta».
- Él tiene un botón de **pago mixto** donde reparte el total entre los medios que le digas, y el sistema no lo deja cerrar hasta que las partes sumen exacto.

✓ Nunca vas a pagar de más ni de menos: el sistema cuadra las partes contra el total antes de cerrar la cuenta.

Pedir a domicilio desde tu casa u oficina

Si el restaurante tiene su página de domicilios, te va a pasar un enlace por WhatsApp o lo verás en sus redes. Termina en **/pedir/** y el nombre del restaurante.

1. Abre el enlace. Ves el menú del restaurante con fotos y precios.
2. Toca una **categoría** de colores, o usa el buscador si ya sabes qué quieres.
3. Toca los platos para agregarlos. Abajo se va armando tu pedido con el total y el valor del domicilio.
4. Toca **Continuar**.
5. Escribe tu **celular** y toca **Buscar**: si ya habías pedido antes, tu nombre y tu dirección aparecen llenos. Solo revisa que sigan bien.
6. Si es tu primera vez, escribe nombre, dirección y las indicaciones (torre, apartamento, un punto de referencia).
7. Elige **cómo vas a pagar**.
8. Toca **Enviar orden**.

Las formas de pago del domicilio:

- **Efectivo al domiciliario:** pagas cuando te llegue. Ten listo el valor exacto.
- **Transferencia:** ahí mismo te salen el QR y los datos de la cuenta. Transfieres, y después escribes **quién hizo la transferencia** y adjuntas la foto del comprobante o el número de la transacción.
- **Tarjeta o PSE:** aparece en gris cuando el restaurante todavía no la tiene habilitada.

■ El botón de enviar se queda apagado hasta que elijas una forma de pago y esté completa. Si está apagado, lee el aviso rojo que sale al lado: ahí dice qué falta.

Después de enviar quedas en una **página de seguimiento**. Guárdala: ahí ves si el restaurante ya confirmó tu pedido, si está en la cocina y cuándo salió para tu casa. Se actualiza sola.

■ Tu pedido primero queda por confirmar. El restaurante lo revisa y lo acepta antes de cocinarlo. Si no te lo pueden despachar, te dicen por qué en esa misma página.

Preguntas que siempre salen

¿Y si se me apaga el celular después de pedir? No pasa nada: el pedido ya está en la cocina. Tu cuenta sigue en la mesa.

¿Tengo que dar mis datos? Para pedir en la mesa, solo tu nombre. Para domicilio, el celular y la dirección — se necesitan para llevarte la comida.

¿Me van a llegar publicidad o mensajes? No. Tus datos son del restaurante y solo se usan para tu pedido.

¿Y si me equivoqué al pedir? Avísale al mesero de una vez. Mientras el plato no haya salido de la cocina, se puede cancelar desde el sistema.

¿Sirve en cualquier celular? Sí, en Android y en iPhone. No se instala nada.