tarjetacliente

Manual de usuario

Todo lo que se hace en el panel de Tarjeta Cliente, paso a paso: la caja, la tienda, los clientes, las alertas y los envíos, la tarjeta en el móvil, la captación de clientes y la inteligencia artificial.

Edición del 21 de noviembre de 2026 · 49 guías · tarjeta-cliente.com · 651 362 808 · info@tarjeta-cliente.com

Las capturas son de un comercio de demostración con datos inventados.

Índice

1. Empezar

Entrar en Tarjeta Cliente
Quién es quién: red, comercio, tienda y cajero
Cómo usar esta ayuda

2. Caja

Pasar la tarjeta y encontrar al cliente
Sumar una compra
Canjear un premio
Movimiento a medida: regalos, ajustes y devoluciones
Deshacer un movimiento
Dar de alta una tarjeta y su socio
Los datos del socio en la caja
Pasar todo a una tarjeta nueva
Informe del día
Cierre de caja
Exportar movimientos y reimprimir tickets
Lector, teclado en pantalla y atajos
Modo administración en la caja

3. Mi tienda

El resumen de la tienda
Mis datos, mis límites y la numeración de tarjetas
Promociones: cuánto suma cada compra y qué premios hay
Cajeros: claves, permisos y horarios
Cambiar las claves de la tienda

4. Clientes

Mis clientes: buscar, filtrar y ordenar
Columnas y exportar a Excel
Dar de alta un socio desde el panel
La ficha del socio
Sorteos entre tus clientes

5. Comercio y tiendas

El resumen del comercio
Mis tiendas: alta, límites y baja
Entrar en una tienda y volver
Tarjetas y saldos compartidos o de cada tienda
Firmar los contratos

6. Alertas y envíos

Alertas automáticas: cumpleaños, si deja de venir y lo que acumula
Diseñar el correo: plantillas y bloques
Diseño de mis correos: logo, colores y pie
Envíos masivos (campañas)
WhatsApp y créditos
Cuentas de correo: Gmail, Outlook y otras
Registro de envíos
Cuando un cliente no quiere más avisos

7. Tarjeta en el móvil y captación

La tarjeta en el móvil: Apple Wallet y Google Wallet
Mandar la tarjeta al móvil de un cliente
Cartel de alta con QR
Avisos cerca de la tienda
Invita a un amigo
Reseñas en Google
Retorno de campañas: ¿funcionan tus alertas?
Niveles de cliente: bronce, plata y oro

8. Inteligencia artificial

Funciones con IA
Pregunta a la IA en el centro de ayuda

1. Empezar

Entrar, los niveles y cómo moverte por el panel.

Entrar en Tarjeta Cliente

Con qué usuario y qué clave entra cada uno: la red, el comercio, la tienda, la caja y cada cajero.

Para: Comercios, Administración de la tienda, Cajeros

Todo el mundo entra por la misma página, **Acceso al sistema**, con un usuario y una clave. Lo que ves después depende de quién eres y de la clave que hayas escrito.

Paso a paso

1. Abre la página de acceso y escribe tu **Usuario**. Da igual mayúsculas o minúsculas.
2. Escribe tu **Contraseña** y pulsa **Entrar** →.
3. Llegas a tu pantalla de inicio: la red ve el resumen de la red, el comercio su resumen, la administración de la tienda el resumen de la tienda y la caja la pantalla de la caja.
4. Para cerrar la sesión pulsa **Salir** (arriba a la derecha en el ordenador, o al final del menú en el móvil).

Una tienda tiene dos claves

Con el **usuario de la tienda** se entra de dos maneras:

- con la **clave de administración** se abre la administración de la tienda (promociones, cajeros, clientes, alertas…);
- con la **clave de caja** se abre directamente la caja, con todos los permisos.

Cajeros con nombre

Cada cajero entra con el **usuario de la tienda** y **su propia clave**. No escribe su nombre: la clave ya dice quién es. Así cada movimiento queda con el nombre de quien lo hizo y se aplican sus permisos y su horario.

> No compartas la clave de administración de la tienda con los cajeros: dales a cada uno la suya.
>
> En un ordenador compartido, pulsa siempre **Salir** al terminar.

Dudas frecuentes

He olvidado la clave, ¿cómo la recupero?
Todavía no hay recuperación automática. Pide a quien te dio de alta que te ponga una nueva: la tienda se la pide a su comercio y el comercio a su distribuidor. Un cajero se la pide a la administración de su tienda.

Me dice «Usuario o contraseña incorrectos».
Revisa que el usuario sea el de tu tienda (no tu nombre) y que la clave no tenga un espacio al final. Si eres cajero, escribe el usuario de la tienda y tu clave de cajero.

Me dice que estoy fuera de mi horario.
Tu cajero tiene horario y ahora no te toca. La administración de la tienda puede cambiarlo en **Cajeros**, o entrar con su clave de administración, que no tiene horario.

Soy cliente de una tienda, ¿cómo veo mis puntos?
Desde la página de acceso, en **¿Eres cliente? Consulta tus puntos**: escribe tu DNI o tu email y te llega el saldo por correo.

Quién es quién: red, comercio, tienda y cajero

Los seis niveles de Tarjeta Cliente y lo que puede hacer cada uno.

Para: Comercios, Administración de la tienda, Cajeros

Tarjeta Cliente está organizada como un árbol. Cada nivel ve lo suyo y lo que cuelga de él, nunca lo de otros.

Los niveles

- **Administración de la red**: da de alta mayoristas, fija las tarifas y los packs y gestiona los contratos.
- **Mayorista**: da de alta distribuidores y comercios, les asigna la tarifa y la numeración de tarjetas.
- **Distribuidor**: da de alta comercios y sus tiendas y ve su uso.
- **Comercio**: el dueño del programa. Ve todas sus tiendas, todos sus clientes, las alertas, las campañas y los sorteos.
- **Administración de la tienda**: los datos de su tienda, sus promociones, sus cajeros, sus clientes y sus alertas.
- **Caja y cajeros**: pasan la tarjeta, suman compras, canjean premios y dan de alta clientes.

¿Tarjetas compartidas entre tiendas?

Cada comercio trabaja de una de estas tres maneras (la elige su proveedor):

- **Tarjetas y saldos compartidos**: una tarjeta vale igual en todas las tiendas.
- **Tarjetas compartidas, saldo de cada tienda**: la misma tarjeta tiene un saldo distinto en cada tienda.
- **Tarjetas y saldos de cada tienda**: cada tienda tiene sus propias tarjetas y sus socios.

Dudas frecuentes

¿Por qué no veo una opción que sale en esta ayuda?
Cada nivel tiene su menú. La ayuda solo te enseña las guías de tu nivel; si aun así falta algo, puede que tu cajero no tenga ese permiso.

¿Puede el comercio trabajar en la caja de una tienda?
Sí: en **Mis tiendas**, el botón **Cajero** de cada tienda abre su caja sin pedir la clave.

Cómo usar esta ayuda

El buscador, el botón «?» de cada pantalla, los recorridos «Enséñame» y cómo decirnos qué falta.

Para: Comercios, Administración de la tienda, Cajeros

Paso a paso

1. En cualquier pantalla, pulsa el botón **?** de la barra de arriba: se abre a un lado la guía de esa pantalla, sin perder lo que estabas haciendo. En la caja tampoco se pierde la tarjeta abierta.
2. Si la pantalla tiene recorrido guiado, en ese panel verás **Enséñame**: unos globos te señalan cada parte de la pantalla. Avanzas con **Siguiente** y lo cierras cuando quieras.
3. Para buscar cualquier otra cosa, entra en **Ayuda** (al final del menú) y escribe tu pregunta con tus palabras: «deshacer una compra», «cambiar la clave», «cumpleaños»…
4. Al final de cada guía, contesta **¿Te ha servido?**. Si dices que no, cuéntanos qué te faltaba: lo leemos para mejorar las guías.

> La primera vez que abres la caja, la ficha de una tarjeta, Mis clientes o las alertas, te ofrecemos el recorrido. Si dices «Ahora no», no vuelve a salir; lo tienes siempre en el botón **?**.

2. Caja

Pasar la tarjeta, sumar compras, canjear y cerrar la caja.

Pasar la tarjeta y encontrar al cliente

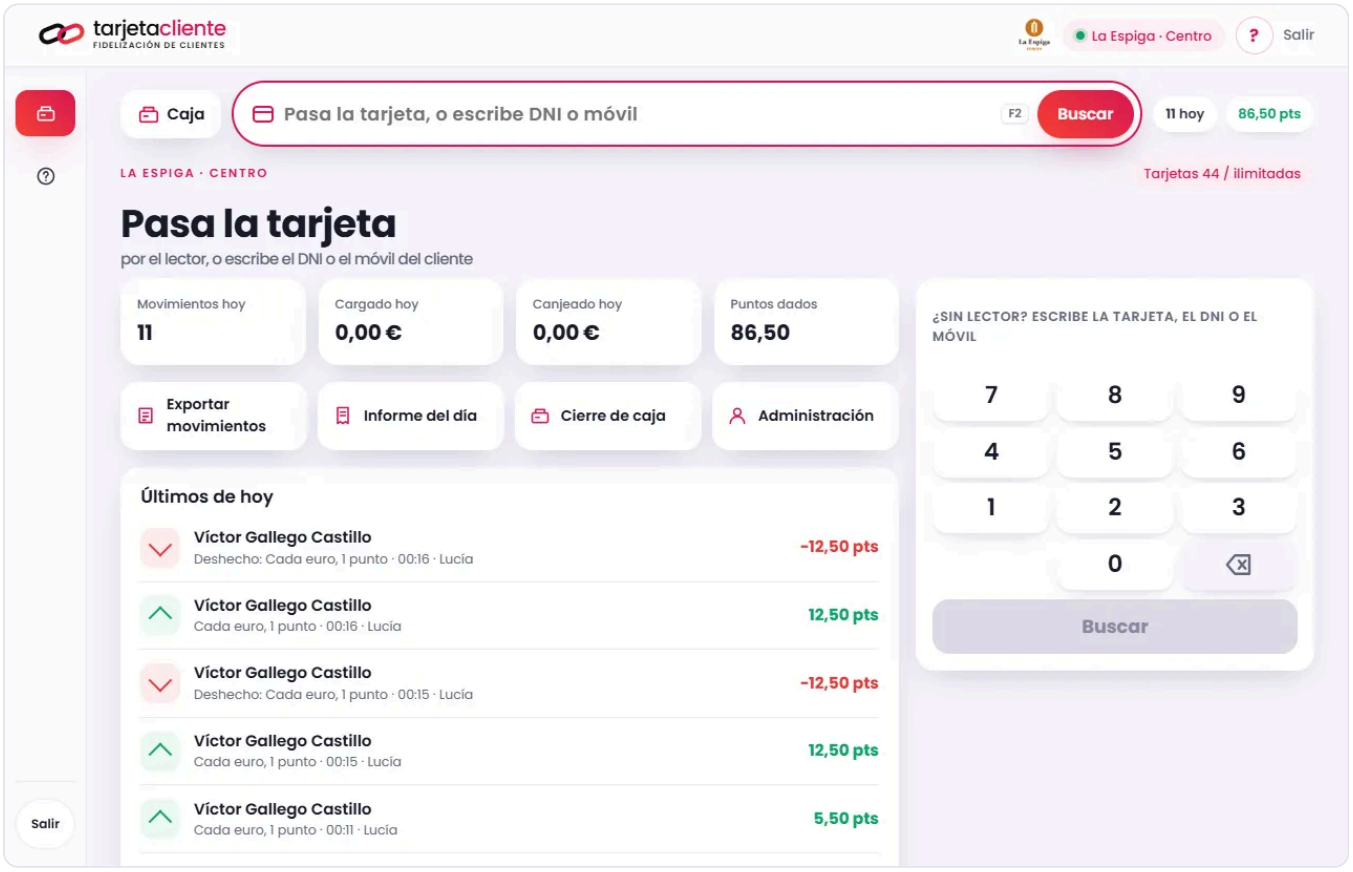
Con el lector, escribiendo el número, o con el DNI o el móvil del cliente.

Para: Comercios, Administración de la tienda, Cajeros

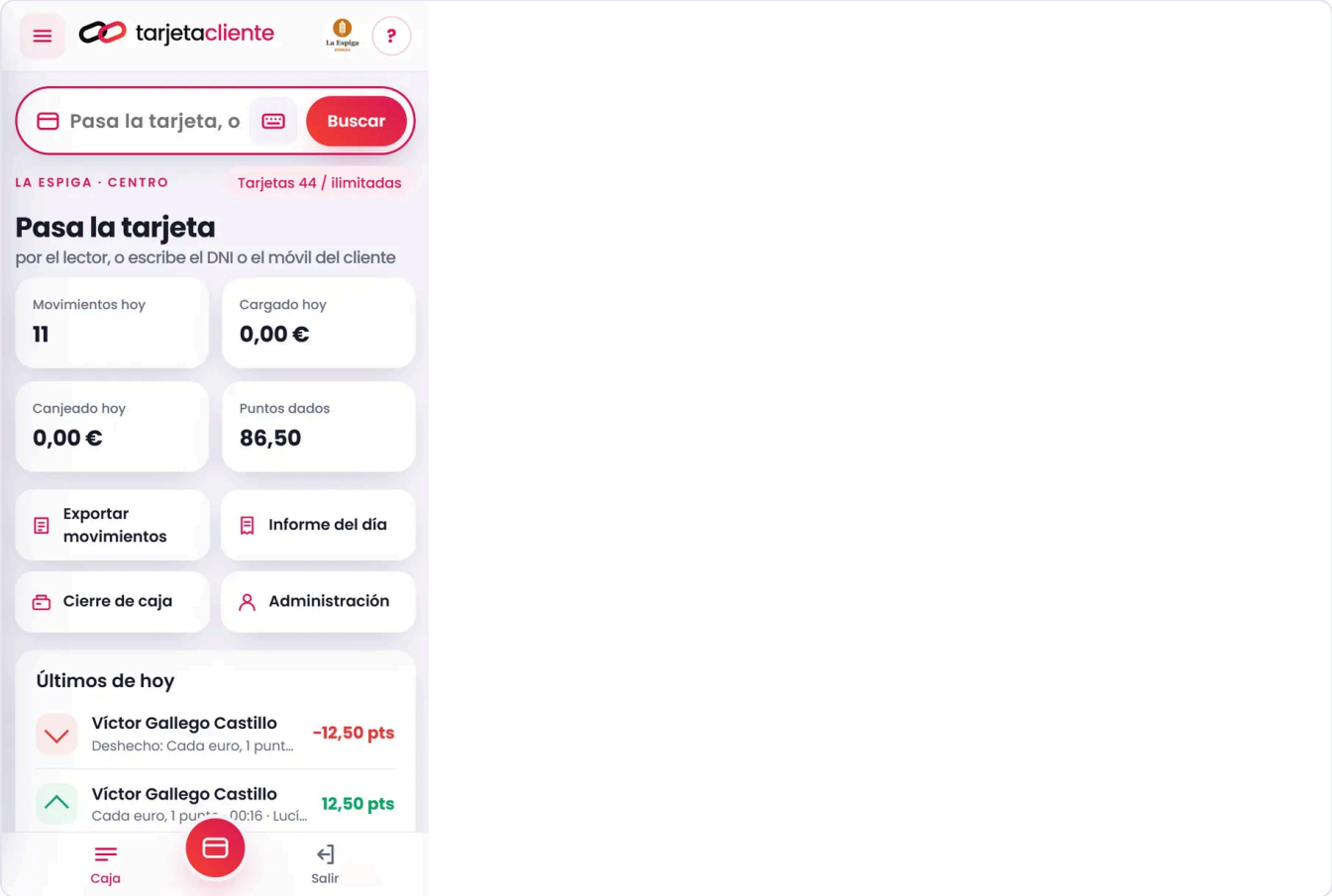
La caja está pensada para atender rápido: pasas la tarjeta, sumas o canjeas, y siguiente cliente. Funciona igual con ratón, con pantalla táctil y con lector de tarjetas.

Paso a paso

1. Pasa la tarjeta por el **lector**. El número se escribe solo en la barra de arriba y se abre la ficha de la tarjeta.
2. ¿Sin lector? Escribe el número de la tarjeta con el teclado de la pantalla (a la derecha, en **¿Sin lector?**) y pulsa **Buscar**.
3. ¿El cliente no lleva la tarjeta? Escribe su **DNI** o su **móvil**: se abre su tarjeta más reciente.
4. Si el número no existe, la caja te ofrece **Dar de alta la tarjeta** (ver «Dar de alta una tarjeta y su socio»).



La caja esperando la siguiente tarjeta: el lector arriba y las cifras del día



La caja en el móvil, con el botón central para leer la tarjeta

Lo que ves en la caja

- Arriba, cuántas tarjetas lleva dadas de alta la tienda y su límite.
- **Movimientos hoy**, **Cargado hoy**, **Canjeado hoy** y **Puntos dados**, de todos los cajeros de la tienda.
- **Últimos de hoy**: los últimos movimientos; tócalos para abrir esa tarjeta.
- Los accesos a **Exportar movimientos**, **Informe del día** y **Cierre de caja** (si tienes permiso).

> Desde la ficha de una tarjeta puedes pasar la siguiente directamente: la barra del lector está siempre arriba.
>
> Con teclado, **F2** pone el cursor en el lector y **Esc** vuelve a la caja.

Dudas frecuentes

Me dice «El número no está disponible para tu comercio».
Ese número no es una tarjeta, un DNI ni un móvil conocidos, y no está en los rangos de numeración de tu comercio. Revisa el número; si es una tarjeta de un lote nuevo, pide a tu proveedor que te asigne el rango.

¿Por qué no encuentra al cliente por su nombre?
En la caja se busca por tarjeta, DNI o móvil, que es lo rápido. Para buscar por nombre, la administración tiene **Mis clientes**.

Sumar una compra

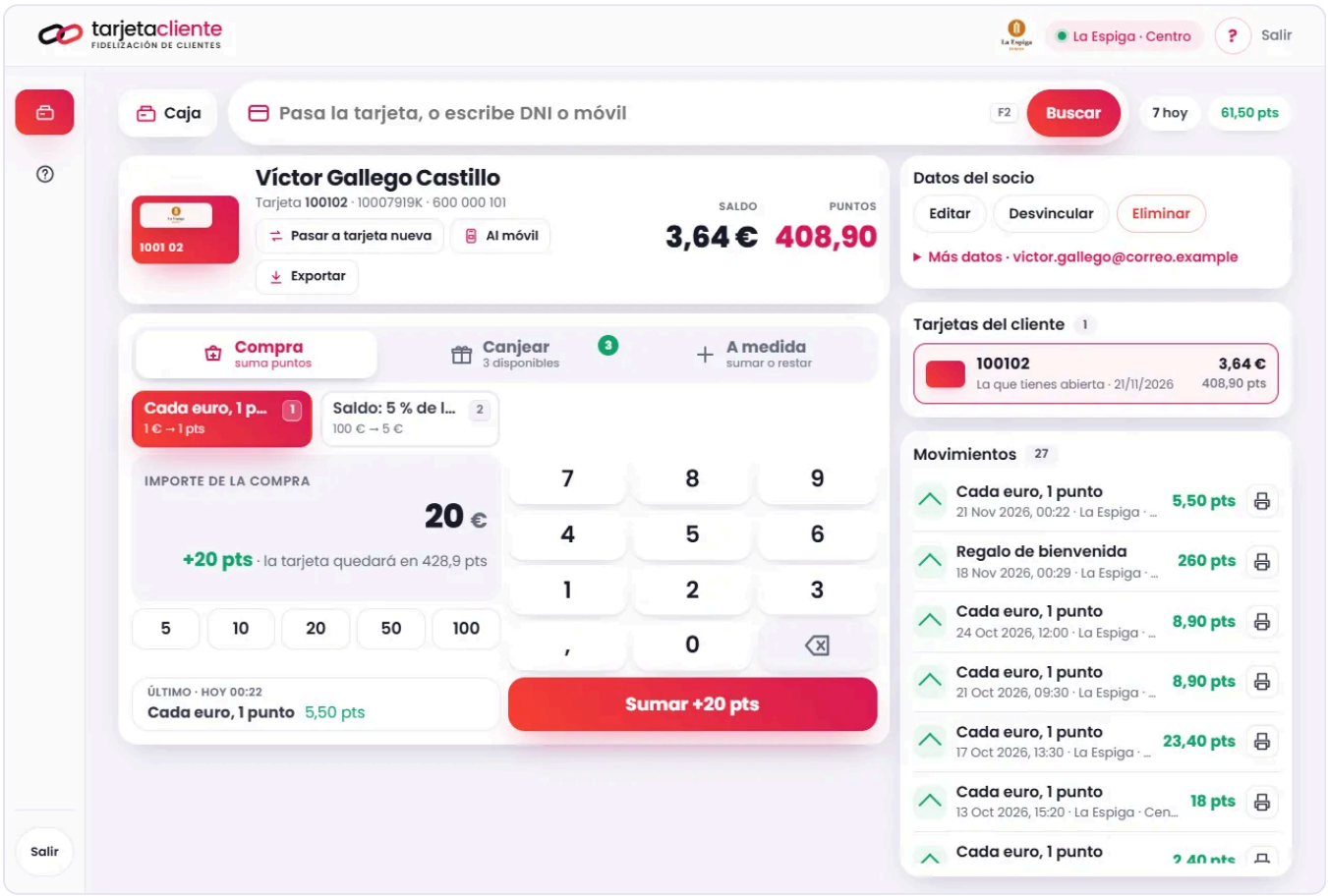
Escribe el importe, elige la promoción y pulsa «Sumar»: la tarjeta gana sus puntos o su saldo.

Para: Comercios, Administración de la tienda, Cajeros

Cada compra se convierte en puntos o en saldo según las **promociones** de la tienda (por ejemplo, «cada 10 € → 1 punto»). Antes de grabar ves exactamente cuánto va a ganar el cliente.

Paso a paso

1. Pasa la tarjeta. Se abre su ficha en la pestaña **Compra**.
2. Si la tienda tiene varias promociones de compra, elige la que toca (con teclado, **Alt+1**, **Alt+2**…).
3. Escribe el **importe de la compra** con el teclado de la pantalla o toca un importe rápido (5, 10, 20, 50, 100).
4. Mira el resultado: «50 € → +5 pts · la tarjeta quedará en…».
5. Pulsa el botón grande **Sumar**. Sale la confirmación con lo que tiene ahora la tarjeta.
6. Pulsa **Siguiente cliente** para atender al siguiente, o **Imprimir ticket** si te lo pide.



La ficha de la tarjeta: la promoción, el importe y lo que va a ganar el cliente

Si te equivocas, tienes ↶ **Deshacer** en la confirmación y en «Último» durante 30 minutos.

Si en el importe pasas otra tarjeta por error, no se graba nada: la caja abre esa tarjeta.

Las compras con promoción las puede hacer cualquier cajero, sin permisos especiales.

Dudas frecuentes

Dice «Con este importe la promoción no da nada».
El importe es demasiado pequeño para esa promoción (por ejemplo, 5 € en una de «cada 10 € → 1 punto»).

No sale la pestaña Compra o dice que no hay promociones.
La tienda no tiene promociones de compra activas. La administración las crea en **Promociones**.

¿Hay un importe máximo?
Sí: 99.999,99. Si escribes más, la caja te avisa para que revises la cifra.

Canjear un premio

Los premios que el cliente ya puede pedir, cuánto le falta para los demás y cómo canjear varios.

Para: Comercios, Administración de la tienda, Cajeros

La pestaña **Canjear** sale cuando la tienda tiene promociones de canje (premios). El globo rojo te dice cuántos premios puede canjear ya ese cliente.

Paso a paso

1. Pasa la tarjeta y toca la pestaña **Canjear**.
2. Elige el premio. Los que puede pedir salen primero; en los demás ves «Le faltan N pts» y una barra.
3. Si quiere más de uno, cambia la cantidad con **+** y **−**.
4. Revisa «-100 pts · le quedarán…» y pulsa **Canjear**.
5. Confirma en la ventana que sale. Listo: el premio se ha descontado.

Para descontar saldo en euros de una compra sin premio concreto, usa **A medida › Restar**.

Dudas frecuentes

No me sale la pestaña Canjear.
O la tienda no tiene premios (promociones de canje), o tu cajero no tiene el permiso **Canjear puntos y saldo**.

Me dice «No hay puntos suficientes».
El cliente no tiene bastante para ese premio o esa cantidad.

Una tarjeta traspasada no deja canjear.
Es una tarjeta antigua: su saldo ya está en la nueva. Pulsa **Ir a la tarjeta nueva**.

Movimiento a medida: regalos, ajustes y devoluciones

Sumar o restar saldo o puntos a mano, siempre con un motivo.

Para: Comercios, Administración de la tienda, Cajeros

Paso a paso

1. Pasa la tarjeta y toca la pestaña **A medida**.
2. Elige qué se mueve: **Saldo €** o **Puntos**.
3. Elige **Sumar** o **Restar**.
4. Escribe el **valor**.
5. Elige un motivo rápido (**Regalo**, **Ajuste**, **Devolución**, **Compensación**) o escribe el tuyo. Sin motivo no se graba.
6. Pulsa el botón («Sumar 5,00 €», «Restar 20 pts»…).

> Las devoluciones se hacen así: **Restar** lo que la compra devuelta había sumado, con el motivo «Devolución».
>
> Nunca deja el saldo ni los puntos en negativo.

Dudas frecuentes

No me sale la pestaña A medida.
Hace falta el permiso **Canjear puntos y saldo**. Pídeselo a la administración de la tienda.

Deshacer un movimiento

Para corregir una compra, un canje o un movimiento a medida recién hecho.

Para: Comercios, Administración de la tienda, Cajeros

Paso a paso

1. Justo después de grabar, en la confirmación, pulsa ↶ **Deshacer**.
2. Si ya la has cerrado, abre la tarjeta: en el recuadro **Último** tienes el botón **Deshacer**.
3. Confirma. El saldo y los puntos vuelven a como estaban y el movimiento queda marcado como «Deshecho».

Cuándo se puede

- Solo el **último** movimiento de la tarjeta.
- Solo compras, canjes y movimientos a medida (no el saldo inicial ni los traspasos).
- Solo los hechos en **esta tienda**.
- Durante **30 minutos**. En modo administración no hay límite de tiempo.
- Cada cajero, los suyos. La administración, cualquiera.

Dudas frecuentes

Me dice «Solo puedes deshacer tus movimientos».
Lo hizo otro cajero. Pulsa **Administración**, escribe la clave de administración de la tienda y deshazlo desde ahí.

Han pasado más de 30 minutos.
Entra en **Administración** (no tiene plazo) o corrígelo con un movimiento **A medida**.

¿Se borra el movimiento?
No: se graba el movimiento contrario. En la lista verás los dos, el original con la etiqueta «Deshecho».

Dar de alta una tarjeta y su socio

Una tarjeta nueva desde la caja y los datos del cliente, o vincularla a un cliente que ya existe.

Para: Comercios, Administración de la tienda, Cajeros

Paso a paso

1. Pasa la tarjeta nueva por el lector (o escribe su número).
2. Como no existe, sale **No hay ninguna tarjeta…**. Si tienes permiso, puedes poner un **saldo inicial** y unos **puntos iniciales** de regalo.
3. Pulsa **Dar de alta la tarjeta**. Se abre su ficha, sin socio.
4. Pulsa **Dar de alta el socio** y rellena al menos **Nombre**, **Apellidos** y **DNI**. El email y el móvil hacen falta para que le lleguen los avisos.
5. Pulsa **Guardar**. La tarjeta ya es suya.

Si el cliente ya existe

Si escribes un DNI que ya tiene otro socio, sale **Ya hay un socio con ese DNI** con el botón **Vincular la tarjeta a este socio**: así el cliente tiene sus dos tarjetas juntas.

> Pide el email y el móvil: sin ellos no le llegan las felicitaciones ni las ofertas.

Dudas frecuentes

Dice «No hay tarjetas disponibles».
La tienda o el comercio ha llegado a su límite de tarjetas. La administración lo ve en **Mis límites**; para ampliarlo hay que hablar con el proveedor.

Dice «La tarjeta ya está dada de alta».
Ese número ya existe: búscalo y ábrelo.

No me deja poner saldo inicial.
Hace falta el permiso **Saldo y puntos iniciales**.

Los datos del socio en la caja

Ver, corregir, desvincular o eliminar el socio de una tarjeta.

Para: Comercios, Administración de la tienda, Cajeros

Paso a paso

1. Abre la tarjeta. A la derecha (abajo en el móvil) tienes **Datos del socio**.
2. Despliega **Más datos** para ver el email, el teléfono, la dirección y el último movimiento.
3. **Editar** cambia sus datos (también el DNI).
4. **Desvincular** quita el socio de la tarjeta; el socio se conserva.
5. **Eliminar** borra el socio si solo tiene esta tarjeta (la tarjeta conserva su saldo). Si tiene más, solo lo desvincula de esta.

Tarjetas del cliente

Debajo ves todas las tarjetas del socio, con su saldo y sus puntos, también las antiguas traspasadas. Toca una para abrirla.

Dudas frecuentes

No me salen los botones Editar, Desvincular o Eliminar.
Dependen de los permisos de tu cajero. Además, la tienda puede tener bloqueado el borrado de socios.

Pasar todo a una tarjeta nueva

Cuando el cliente pierde o rompe su tarjeta: el saldo y los puntos pasan a la nueva.

Para: Comercios, Administración de la tienda, Cajeros

Paso a paso

1. Abre la tarjeta antigua (búscala por el DNI o el móvil del cliente si no la trae).

2. Pulsa **Pasar a tarjeta nueva**.
3. Pasa la tarjeta nueva por el lector (o escribe su número).
4. Pulsa **Pasar todo a la tarjeta nueva** y confirma.
5. Se abre la tarjeta nueva, con el mismo socio, el saldo y los puntos.

> La tarjeta antigua queda anulada para siempre, pero su historial se puede seguir consultando.

Dudas frecuentes

No me sale «Pasar a tarjeta nueva».
Hace falta el permiso **Canjear puntos y saldo**, y la tarjeta tiene que estar activa.

Dice que la numeración no es válida.
El número nuevo no está en los rangos de tu comercio. Revisa el número.

Informe del día

Todo lo que se ha hecho un día en la tienda, por cajero, listo para imprimir.

Para: Comercios, Administración de la tienda, Cajeros

Paso a paso

1. En la caja, pulsa **Informe del día**.
2. Por defecto es el de hoy. Para otro día, elige la fecha y pulsa **Ver**.
3. Revisa las cifras (movimientos, saldo cargado y canjeado, tarjetas nuevas, puntos dados y canjeados), el reparto **Por cajero** y la lista de movimientos.
4. Pulsa **Imprimir** si lo necesitas en papel.

Dudas frecuentes

No me sale «Informe del día».
Hace falta el permiso **Imprimir el informe diario**.

Cierre de caja

Revisa el turno, fírmalo y queda guardado para consultarlo e imprimirlo.

Para: Comercios, Administración de la tienda, Cajeros

Paso a paso

1. En la caja, pulsa **Cierre de caja**.
2. Revisa el resumen del turno: va desde el último cierre de hoy (o desde las 00:00) hasta ahora.

3. Escribe tu nombre en **Firma** (sale el del cajero) y, si quieres, unas **Observaciones**.
4. Marca **He comprobado el resumen y cierro la caja** y pulsa **Cerrar la caja**.
5. Se abre el cierre firmado, con el botón **Imprimir**.

> Puedes cerrar varias veces el mismo día (por ejemplo, un cierre por turno): cada cierre empieza donde acabó el anterior.

Dudas frecuentes

¿Dónde veo los cierres anteriores?
Debajo del formulario, en **Cierres anteriores** (los 10 últimos).

No me sale «Cierre de caja».
Hace falta el permiso **Cierre de caja**.

Exportar movimientos y reimprimir tickets

Los movimientos de la tienda o de una tarjeta entre dos fechas, en pantalla o en Excel.

Para: Comercios, Administración de la tienda, Cajeros

Paso a paso

1. En la caja, pulsa **Exportar movimientos** (o **Exportar** en la ficha de una tarjeta, para solo los suyos).
2. Elige **Desde** y **Hasta** (por defecto, los últimos 60 días).
3. Elige **En pantalla** o **Excel** y pulsa **Exportar**.

Reimprimir un ticket

En la ficha de la tarjeta, cada movimiento tiene el icono de la impresora. También desde la lista en pantalla, con **Imprimir**. El ticket sale con el saldo y los puntos de ahora.

Dudas frecuentes

En pantalla no salen todos.
En pantalla se enseñan los 2.000 más recientes. Para todos, descarga el Excel.

Lector, teclado en pantalla y atajos

Para trabajar rápido con lector de tarjetas, pantalla táctil o teclado.

Para: Comercios, Administración de la tienda, Cajeros

Con lector de tarjetas

El cursor está siempre en la barra del lector: pasa la tarjeta y se abre sola. Desde la ficha de una tarjeta puedes pasar la siguiente sin volver atrás.

Con pantalla táctil

La caja trae su teclado numérico y los importes rápidos, así que el teclado del sistema no tapa la pantalla. Para escribir letras (un número con prefijo), toca el icono del teclado junto al lector.

Con teclado

- **F2** o **/**: al lector.
- **Esc**: vacía lo escrito; si no hay nada, vuelve a la caja.
- **Alt+1** … **Alt+9**: elige la promoción de compra.
- Escribe cifras en cualquier momento: van al importe.
- **Intro**: graba la compra.

> La caja no recarga la página: aunque la conexión sea lenta, cambiar de tarjeta es inmediato.

Modo administración en la caja

Con la clave de administración de la tienda: promociones, cajeros y deshacer sin límites, sin salir de la caja.

Para: Comercios, Administración de la tienda, Cajeros

Paso a paso

1. En la caja, pulsa **Administración**.
2. Escribe la **clave de administración** de la tienda y pulsa **Entrar**.
3. Arriba aparece la etiqueta **Administración**. Ahora tienes todos los permisos, sin horario, y puedes deshacer cualquier movimiento sin plazo.
4. Tienes a mano **Promociones**, **Cajeros** y, en el menú, **Cambiar contraseña** e **Ir a administración**.
5. Al acabar, pulsa **Salir del modo administración**: la caja vuelve a ser la del cajero.

> Si el cajero estaba dentro, sus movimientos siguen saliendo con su nombre aunque esté en modo administración.

3. Mi tienda

Promociones, cajeros, claves y los datos de la tienda.

El resumen de la tienda

Hoy, esta semana y este mes comparados con antes, los últimos 14 días y los accesos rápidos.

Para: Comercios, Administración de la tienda

Paso a paso

1. Al entrar con la clave de administración llegas al **Resumen** de la tienda.
2. En **Hoy**, **Esta semana** y **Este mes** ves los movimientos, comparados con el mismo momento del periodo anterior, y los clientes, las tarjetas nuevas, el saldo y los puntos.
3. El gráfico enseña los **últimos 14 días**.
4. Con **Mi cajero** pasas a la caja con todos los permisos.



El resumen de la tienda: hoy, la semana y el mes

> Si tienes contratos pendientes de firma, te sale un aviso arriba con **Revisar y firmar**.

Mis datos, mis límites y la numeración de tarjetas

Los datos de contacto y fiscales de la tienda, cuántas tarjetas puede dar de alta y qué números puede usar.

Para: Comercios, Administración de la tienda

Mis datos

El nombre comercial, la persona de contacto, los teléfonos, el email y los datos fiscales (razón social, NIF, dirección y cuenta). El **usuario** de la tienda no se cambia. Desde aquí también puedes cambiar las claves: hace falta la clave de administración actual.

Los datos fiscales completos (razón social, NIF, email, dirección y código postal) hacen falta para comprar créditos de WhatsApp.

Mis límites

Cuántas tarjetas lleva dadas de alta la tienda y su límite, el de todo el comercio, y los emails y créditos de WhatsApp disponibles. Los límites los fija tu comercio o tu proveedor; los créditos de WhatsApp los compras tú con **Comprar créditos de WhatsApp**.

Mis tarjetas (numeración)

Los rangos de números de tarjeta física que puede dar de alta tu comercio. Los asigna tu proveedor. Un número fuera de estos rangos no se puede dar de alta en la caja.

Dudas frecuentes

He llegado al límite de tarjetas, ¿qué hago?
Pide a tu comercio que te amplíe el límite de la tienda o, si es el del comercio, a tu proveedor (va con la tarifa).

¿Cómo consigo más emails para las alertas?
El saldo de emails lo recarga tu proveedor: pídeselo.

Promociones: cuánto suma cada compra y qué premios hay

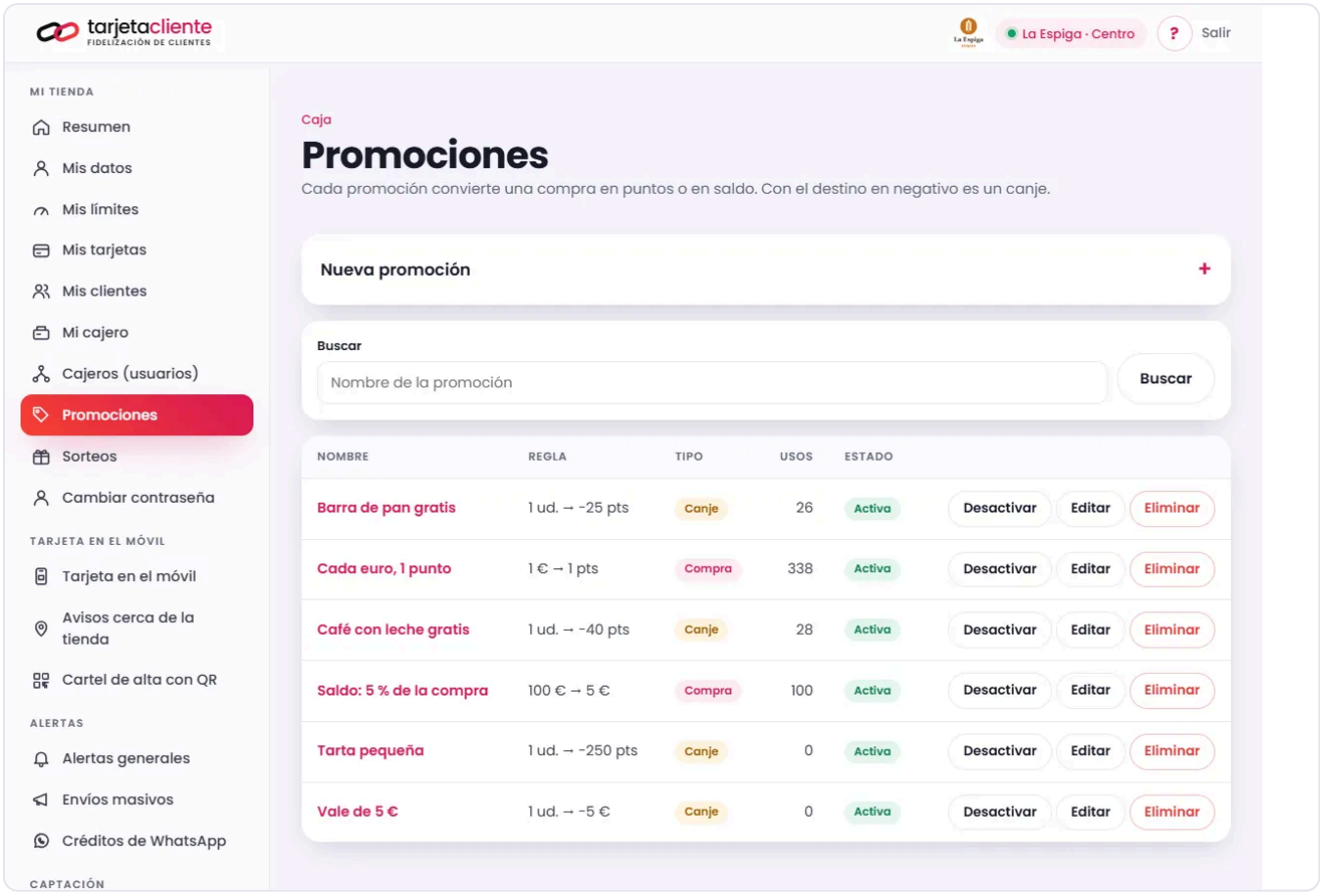
Las reglas de la tienda: «cada 10 € → 1 punto» para las compras y «1 regalo → -100 puntos» para los canjes.

Para: Comercios, Administración de la tienda

Una promoción convierte una cantidad en otra. Si el destino es **positivo**, es una promoción de **compra** (el cliente gana); si es **negativo**, es un **canje** (un premio que se paga con puntos o saldo). Cada tienda tiene las suyas.

Paso a paso

1. Entra en **Promociones** (en el menú de la tienda, o en la caja en modo administración).
2. Abre **Nueva promoción** y ponle un **Nombre** que entienda el cajero («10 € = 1 punto», «Café gratis»).
3. En **Cada (origen)** escribe la cantidad y elige la unidad: **€** (importe de la compra) o **Cantidad** (unidades).
4. En **Equivale a (destino)** escribe lo que gana o paga, y elige **Puntos** o **€**.
5. Deja marcada **Activa en la caja** y pulsa **Guardar la promoción**.



Las promociones de la tienda: las de compra y las de canje

Ejemplos

- Compra: cada **10 €** → **1 punto**.
- Compra con saldo: cada **100 €** → **5 €** de saldo (un 5 %).
- Canje: cada **1 unidad** → **-100 puntos** (un regalo de 100 puntos).
- Canje en euros: cada **1 unidad** → **-10 €** (un vale de 10 €).

> Para cambiar las reglas sin perder el historial, **Desactiva** la promoción vieja y crea otra.
>
> Las primeras nueve promociones de compra tienen atajo en la caja: **Alt+1** … **Alt+9**.

Dudas frecuentes

Dice «No puede ser cero».
El destino tiene que tener valor: positivo para compra, negativo para canje.

¿Las promociones valen para todas las tiendas?
No: cada tienda tiene las suyas.

Cajeros: claves, permisos y horarios

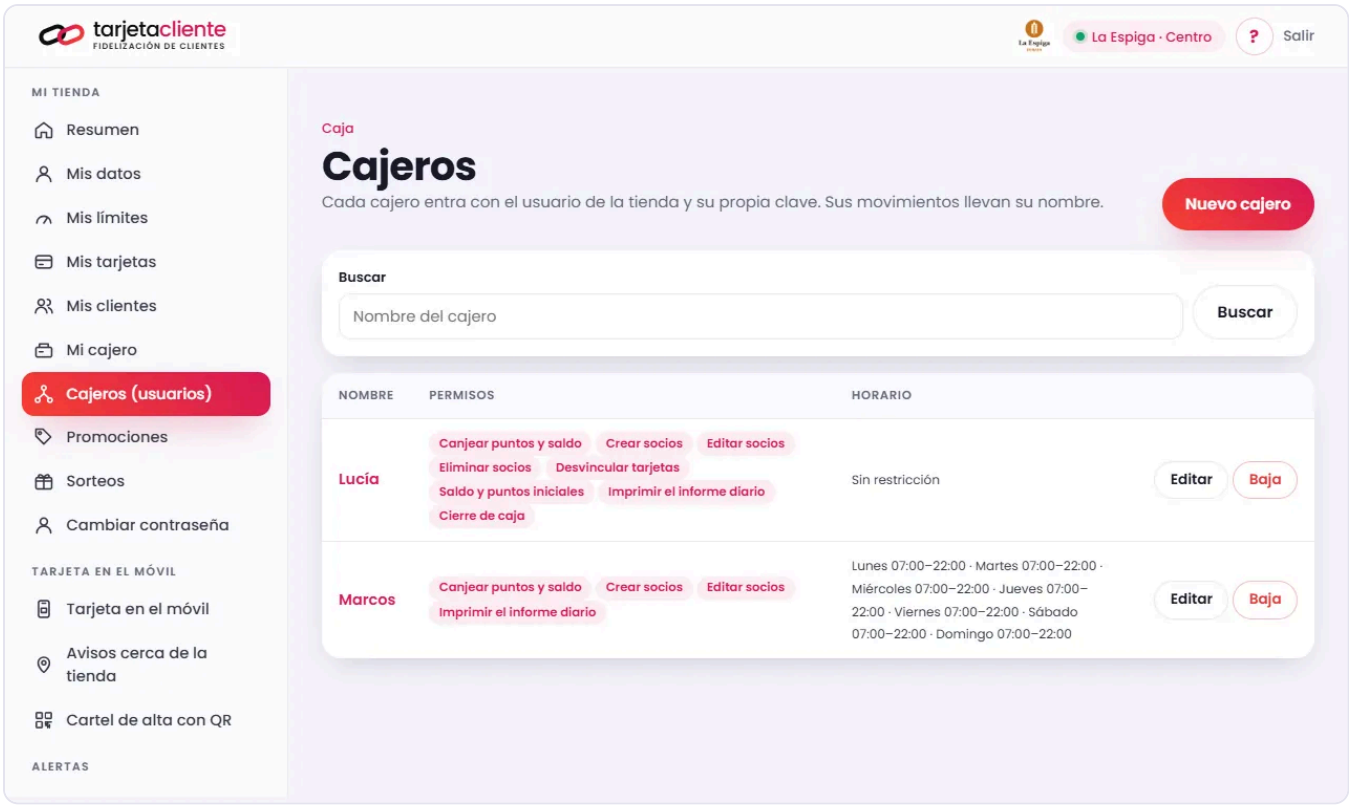
Que cada empleado entre con su clave, con lo que puede hacer y en qué horario.

Para: Comercios, Administración de la tienda

Con cajeros con nombre, cada movimiento lleva el nombre de quien lo hizo, cada uno tiene sus permisos y puedes limitar sus horas. Sin cajeros se trabaja con la clave de caja de la tienda, que lo puede todo.

Paso a paso

1. Entra en **Cajeros (usuarios)** y pulsa **Nuevo cajero**.
2. Escribe su **Nombre** y una **Clave** de al menos 4 caracteres (distinta de la de los demás cajeros y de las de la tienda).
3. Marca sus **Permisos**.
4. Si quieres limitar sus horas, rellena el **Horario**: hasta dos tramos por día.
5. Pulsa **Guardar**. Dile su clave: entra con el **usuario de la tienda** y esa clave.



Los cajeros de la tienda con sus permisos y su horario

Los permisos

Las compras con promoción las puede hacer cualquier cajero. Además:

- **Canjear puntos y saldo**: canjes, movimientos a medida y pasar a tarjeta nueva.
- **Crear socios** (y vincular una tarjeta a un socio por su DNI).
- **Editar socios**.
- **Eliminar socios**.
- **Desvincular tarjetas**.
- **Saldo y puntos iniciales** al dar de alta una tarjeta.
- **Imprimir el informe diario**.
- **Cierre de caja**.

El horario

Sin ningún tramo, el cajero entra a cualquier hora. Si pones alguno, solo entra dentro de sus tramos: un día sin tramos queda cerrado para él. Un tramo que acaba antes de empezar (de 22:00 a 02:00) pasa la medianoche. Fuera de horario no puede entrar y, si estaba dentro, la caja se lo dice.

> Para dar de baja a un empleado, pulsa **Baja**: no podrá entrar, y sus movimientos siguen con su nombre.

Dudas frecuentes

Un cajero ha olvidado su clave.
Abre el cajero con **Editar** y escríbele una nueva.

¿Puede un cajero entrar fuera de horario en un caso urgente?
Con la clave de administración de la tienda (botón **Clave de administración**), que no tiene horario.

Cambiar las claves de la tienda

La clave de caja y la de administración: para qué es cada una y cómo cambiarlas.

Para: Comercios, Administración de la tienda

Paso a paso

1. Entra en **Cambiar contraseña** (en el menú de la tienda o de la caja en modo administración).
2. Escribe la **clave de administración actual**.
3. Escribe la nueva **clave de caja**, la nueva **clave de administración**, o las dos, cada una dos veces.
4. Pulsa **Cambiar**.

Las reglas

- Al menos 8 caracteres, y que no sea una clave demasiado común.
- La de caja y la de administración tienen que ser distintas.
- Ninguna puede ser la clave de un cajero.

Dudas frecuentes

He olvidado la clave de administración de la tienda.
Pídele a tu comercio que te ponga una nueva desde **Mis tiendas › Editar datos**.

4. Clientes

Mis clientes, la ficha del socio, el Excel y los sorteos.

Mis clientes: buscar, filtrar y ordenar

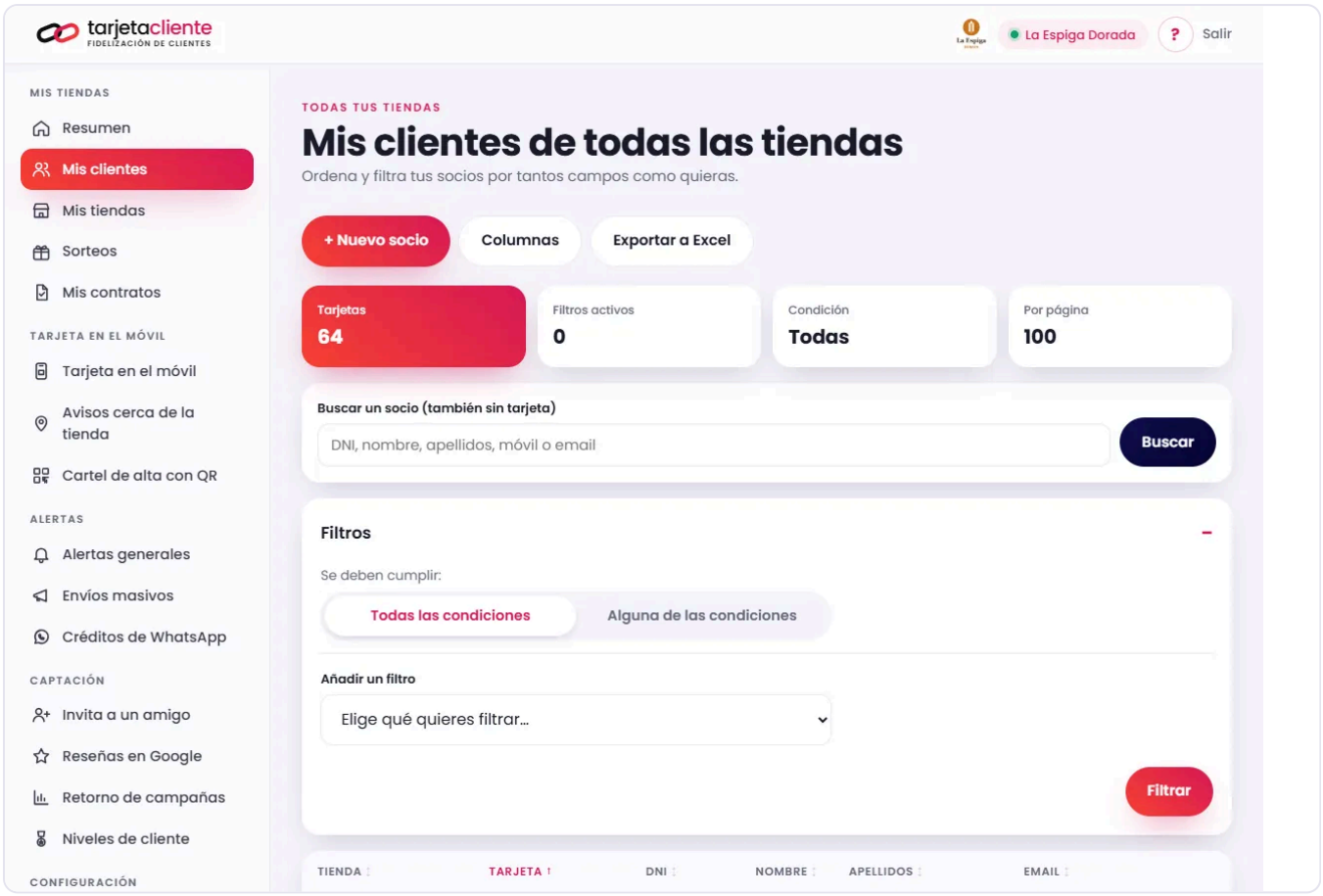
Encuentra a un socio en un momento o saca la lista exacta que buscas: «los que cumplen años en marzo», «más de 100 puntos y sin venir desde junio»…

Para: Comercios, Administración de la tienda

Mis clientes es la lista de tarjetas con su socio. El comercio ve las de todas sus tiendas; la tienda, las suyas (según cómo comparta las tarjetas el comercio).

Paso a paso

1. Para encontrar a **una persona**, escribe su DNI, nombre, apellidos, móvil o email en **Buscar un socio** y pulsa **Buscar**. Encuentra también a los socios sin tarjeta.
2. Para sacar una **lista**, abre **Filtros**, elige en **Añadir un filtro** qué quieres filtrar (puntos, saldo, fecha de movimiento, cumpleaños, población, edad…), rellena sus valores y pulsa **Filtrar**.
3. Añade tantos filtros como quieras. Elige si se tienen que cumplir **Todas las condiciones** o **Alguna**.
4. Quita un filtro con la **×** de su etiqueta, o todos con **Limpiar filtros**.
5. Pulsa la cabecera de una columna para **ordenar** por ella (otra vez, al revés).
6. Abajo eliges cuántos ver **por página**: 25, 50, 100, 500 o todas.



Mis clientes: las cifras, el buscador y los filtros

Filtros útiles

- **Fecha de movimiento**: los que han venido entre dos fechas. Los acumulados y canjeados pasan a ser los de ese periodo.
- **Cumpleaños**: del día y mes al día y mes (vale cruzar el fin de año, del 15/12 al 15/01).
- **Promoción usada**: los que han usado una promoción concreta.
- **Estado**: tarjetas activas, o traspasadas y anuladas.
- **Tienda** (solo el comercio): las tarjetas de una tienda.

> Los filtros que dejes puestos se pueden usar después en un **envío masivo** con **Usar los filtros de «Mis clientes»**.
>
> La lista es de **tarjetas**: un socio con dos tarjetas sale dos veces.

Dudas frecuentes

¿Se guardan los filtros?
Mientras dure tu sesión. Al salir y volver a entrar, empiezas de cero.

Un socio sin tarjeta no sale en la lista.
Búscalo con **Buscar un socio**: ese buscador sí lo encuentra.

Columnas y exportar a Excel

Elige qué columnas ves en Mis clientes y descarga la lista en Excel.

Para: Comercios, Administración de la tienda

Paso a paso

1. En **Mis clientes**, pulsa **Columnas**, marca las que quieres ver y pulsa **Aceptar**. La tienda, la tarjeta y el DNI salen siempre.
2. Pon los filtros y el orden que quieras.
3. Pulsa **Exportar a Excel**: se descarga un fichero con todas las tarjetas que cumplen los filtros, sin paginar.

> El Excel lleva siempre todas las columnas (datos del cliente, puntos y saldo acumulados y canjeados, último movimiento, fecha de alta y estado), aunque en pantalla veas menos.

Dudas frecuentes

¿Puedo importar clientes desde un Excel?
Todavía no: los socios se dan de alta en la caja o en **+ Nuevo socio**.

Dar de alta un socio desde el panel

Con o sin tarjeta, con la ayuda del callejero para el código postal y la calle.

Para: Comercios, Administración de la tienda

Paso a paso

1. En **Mis clientes**, pulsa **+ Nuevo socio**.
2. Si eres el comercio, elige la **Tienda** en la que se da de alta.
3. Si ya tiene tarjeta, escribe el **Número de tarjeta** (una sin socio o una nueva, que se crea).
4. Rellena **Nombre**, **Apellidos** y **DNI** (obligatorios) y el resto de datos.
5. En el **Código postal**, al escribir te sugiere los códigos y rellena la provincia y la población; en la **Calle**, te sugiere las calles de ese código postal.
6. Pulsa **Dar de alta**.

Dudas frecuentes

Dice «Ya hay un socio con ese DNI».
Ese cliente ya existe: búscalo y añádele la tarjeta desde su ficha.

Dice «Para crear una tarjeta nueva hay que elegir la tienda».
Si la tarjeta no existe todavía, hay que decir en qué tienda se da de alta.

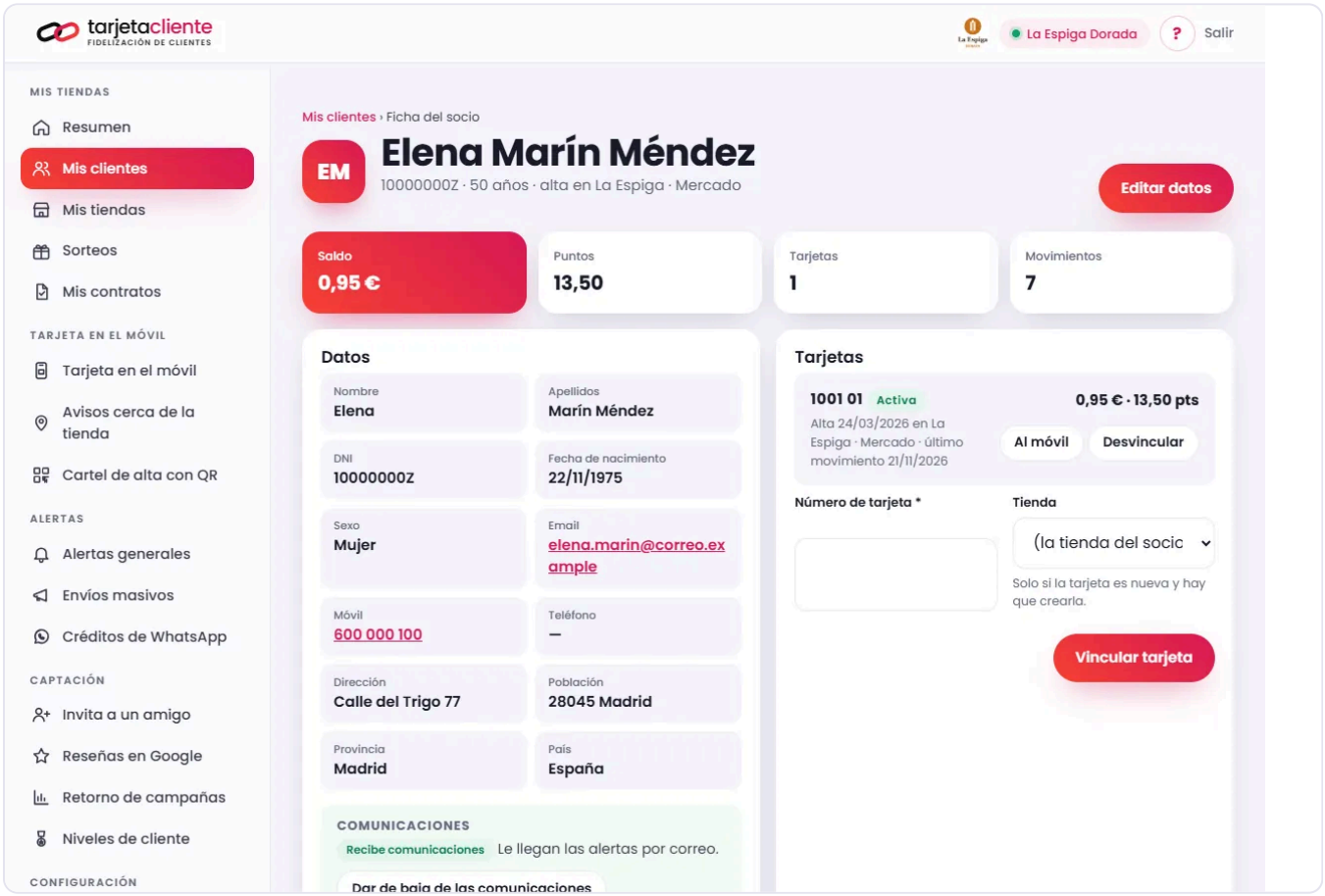
La ficha del socio

Sus datos, su saldo, sus tarjetas, sus movimientos, si recibe avisos y cómo eliminarlo.

Para: Comercios, Administración de la tienda

Paso a paso

1. Abre un socio desde **Mis clientes** (el número de su tarjeta o el buscador).
2. Arriba ves su **Saldo** y sus **Puntos** (de sus tarjetas activas), cuántas tarjetas tiene y cuántos movimientos.
3. **Editar datos** cambia sus datos.
4. En **Tarjetas** puedes **Desvincular** una tarjeta (se queda con su saldo, sin socio) o **Vincular** otra escribiendo su número.
5. En **Movimientos** tienes todo su historial, con la tienda y el cajero.



La ficha del socio: sus cifras, sus datos y sus comunicaciones

Comunicaciones

Te dice si recibe las alertas por correo, si no tiene email o si se ha dado de baja (y cuándo y cómo). Puedes **Dar de baja de las comunicaciones** a quien te lo pida, o **Volver a enviarle** solo si el socio te lo ha pedido.

Eliminar el socio

Al final, **Eliminar socio** borra sus datos personales. Sus tarjetas no se borran: se quedan sin socio. Si alguna tiene saldo o puntos, tienes que marcar que se desvinculen.

Dudas frecuentes

Un cliente pide que borremos sus datos.
Usa **Eliminar socio**: se borran sus datos personales y sus tarjetas quedan sin nombre.

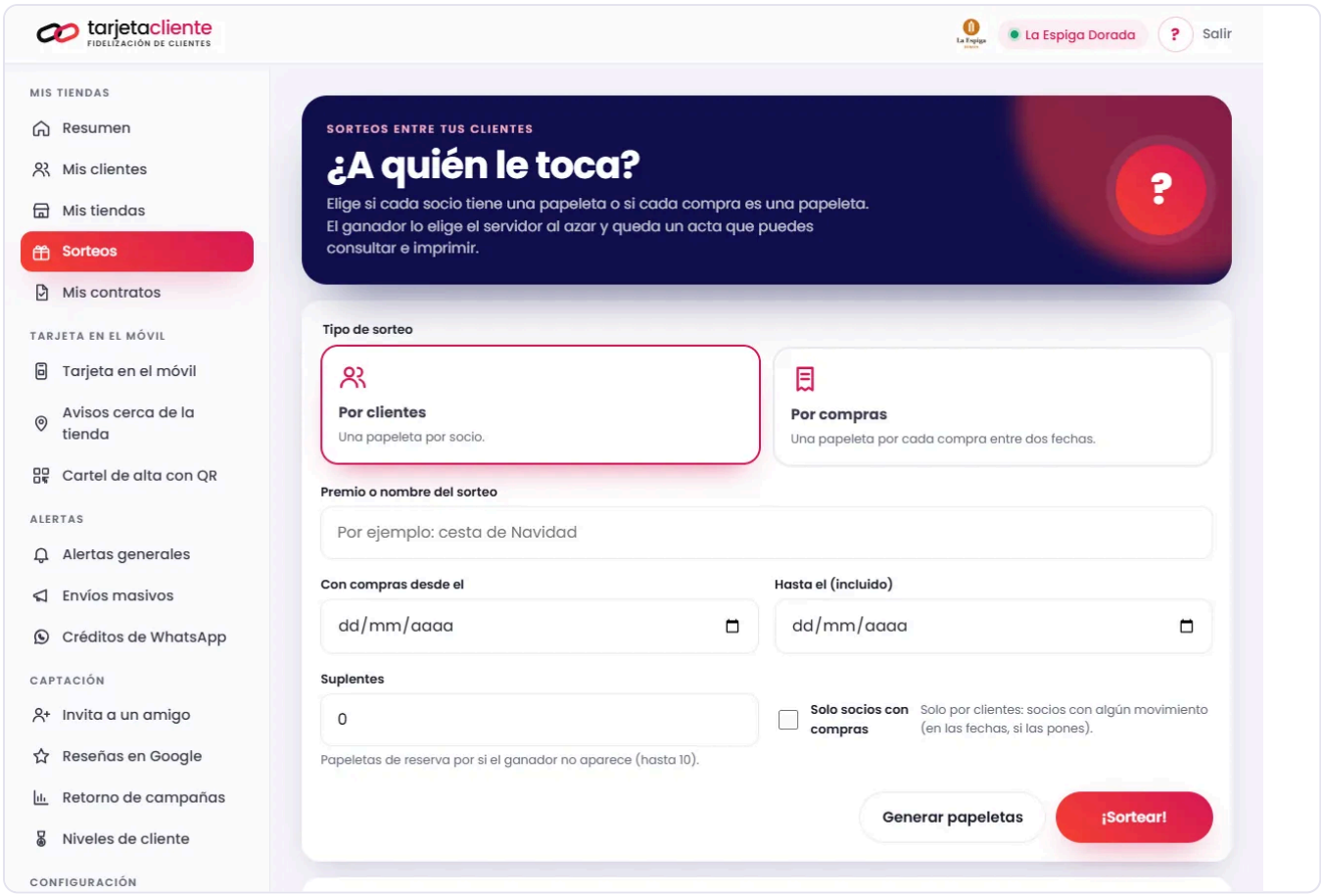
Sorteos entre tus clientes

Una papeleta por cliente o por compra, ganador elegido al azar por el servidor y un acta que se puede comprobar.

Para: Comercios, Administración de la tienda

Paso a paso

1. Entra en **Sorteos**.
2. Elige el **Tipo de sorteo**: **Por clientes** (una papeleta por socio) o **Por compras** (una papeleta por cada compra).
3. Escribe el **Premio o nombre del sorteo** y, si quieres, las fechas.
4. Por compras, puedes poner un **Importe mínimo**: solo cuentan las compras de al menos ese importe.
5. Elige cuántos **Suplentes** quieres (hasta 10).
6. Pulsa **Generar papeletas** para ver cuántas hay en el bombo.
7. Pulsa **¡Sortear!**. Tras la animación, ves el ganador y el **acta**.



El sorteo: el tipo, las condiciones y las papeletas

El acta

El acta guarda el ganador, los suplentes, quién hizo el sorteo, cuándo y con qué condiciones. Se puede **Imprimir** y **Comprobar**: con los datos guardados vuelven a salir exactamente las mismas papeletas premiadas, así que nadie puede decir que se ha amañado.

> «Solo socios con compras» deja fuera a los que nunca han usado la tarjeta.

Dudas frecuentes

¿Se puede repetir un sorteo?
No: cada sorteo queda guardado tal cual. Si hace falta, haz uno nuevo.

Dice «No hay ninguna papeleta».
Con esas fechas y condiciones no entra nadie. Amplía las fechas.

5. Comercio y tiendas

El resumen, las tiendas y los contratos.

El resumen del comercio

Cómo va tu programa de fidelización en todas tus tiendas.

Para: Comercios



El resumen del comercio con todas sus tiendas

Lo que ves

- **Tarjetas activas** (y las nuevas en 30 días) y **Socios**.
- **Clientes que han venido** en los últimos 30 días y los **Movimientos**, comparados con los 30 días anteriores.
- **Saldo pendiente de canjear** y **Puntos en circulación**: lo que tus clientes tienen por gastar.
- La **evolución de los últimos 12 meses**.
- **Clientes que vuelven** (el porcentaje que repite en 90 días) y tus **Mejores clientes**.
- **Tiendas comparadas** y los últimos movimientos de todas.

Si el porcentaje de clientes que vuelven baja, prueba una alerta de «Si deja de venir».

Mis tiendas: alta, límites y baja

Da de alta tus tiendas con su usuario y sus dos claves, reparte el límite de tarjetas y entra en cualquiera.

Para: Comercios

Paso a paso

1. Entra en **Mis tiendas** y pulsa **Nueva tienda**.
2. Elige el **Usuario** de la tienda (al menos 4 caracteres, sin espacios; luego no se cambia).
3. Pon la **Clave de caja** y la **Clave de administración** (al menos 8 caracteres, distintas entre sí).
4. Rellena el **Nombre comercial** y los datos de contacto y pulsa **Guardar**.
5. En la tarjeta de la tienda, con ··· **› Límite** fijas cuántas tarjetas puede dar de alta (o ilimitadas).



Mis tiendas: cada tienda con sus socios, sus tarjetas y los botones para entrar

La tarjeta de cada tienda

Ves sus socios, sus tarjetas con la barra de su límite, y sus emails y créditos de WhatsApp. Con los botones **Panel**, **Cajero** y **Usuarios** entras en ella (ver «Entrar en una tienda y volver»).

Dar de baja una tienda

··· › **Dar de baja**: su usuario y sus cajeros dejan de entrar. Tarjetas, socios y movimientos se conservan. Su usuario queda libre para otra tienda.

> **Bloquear el borrado de socios en el cajero** (en los datos de la tienda) evita que en la caja se puedan eliminar clientes.

Dudas frecuentes

Una tienda ha olvidado su clave.
Pulsa ··· › **Editar datos** y escríbele una nueva.

¿Se puede reactivar una tienda dada de baja?
Desde el panel todavía no. Da de alta una tienda nueva o pídeselo a tu proveedor.

Entrar en una tienda y volver

Trabaja en el panel, la caja o los cajeros de cualquiera de tus tiendas sin saber su clave.

Para: Comercios

Paso a paso

1. En **Mis tiendas**, busca la tienda.
2. Pulsa **Panel** para entrar en su administración, **Cajero** para abrir su caja o **Usuarios** para ir a sus cajeros.
3. Arriba verás «Estás en *tienda* desde *tu comercio*».
4. Cuando acabes, pulsa **Volver a…** (arriba, o al final del menú). Vuelves a tu cuenta y a la lista.

> Entrar en una tienda no cambia su «último acceso»: en la red se sigue viendo cuándo entró la tienda de verdad.
>
> Si entras en una tienda desde la red pasando por un comercio, **Volver** te lleva directamente a la red.

Tarjetas y saldos compartidos o de cada tienda

Las tres maneras de repartir tarjetas, socios y saldos entre las tiendas de un comercio.

Para: Comercios, Administración de la tienda

Las tres maneras

- **Tarjetas y saldos compartidos entre tiendas**: cualquier tienda encuentra cualquier tarjeta y el saldo es uno solo. Lo que gana en una tienda lo gasta en otra.
- **Tarjetas compartidas, saldo de cada tienda**: la tarjeta y el socio son los mismos, pero cada tienda tiene su saldo y sus puntos. La ficha, el ticket y el deshacer solo ven lo de esa tienda.
- **Tarjetas y saldos de cada tienda**: cada tienda solo ve las tarjetas y los socios que dio de alta ella, como si fueran negocios distintos.

Lo que es siempre de cada tienda

Las promociones, los cajeros y el límite de tarjetas de la tienda. El comercio ve siempre la suma de todas.

Dudas frecuentes

¿Cómo lo cambio?
Lo fija tu proveedor (la red) en la ficha del comercio. Pídeselo antes de empezar a dar tarjetas: cambiarlo después mezcla o separa saldos que ya existen.

Firmar los contratos

Lee y firma los contratos del servicio con tu nombre, DNI y cargo.

Para: Comercios, Administración de la tienda

Paso a paso

1. Si tienes contratos pendientes, en tu resumen sale el aviso con **Revisar y firmar** (o entra en **Mis contratos**).
2. Pulsa **Leer y firmar** en el contrato. Ya lleva tus datos.
3. Léelo y, abajo, escribe tu **Nombre y apellidos**, tu **DNI o NIE** y tu **Cargo**.
4. Pulsa **Firmar**.

> Puedes **Imprimir** el contrato antes y después de firmarlo.

Dudas frecuentes

¿Qué se guarda al firmar?
Tu nombre, DNI, cargo, la fecha, la IP y el navegador, con la versión exacta del texto que firmaste. Una vez firmado no se puede cambiar.

Me pide firmar otra vez un contrato que ya firmé.
Hay una versión nueva del contrato: la anterior sigue firmada tal cual, y la nueva necesita tu firma.

Soy una tienda y no veo «Mis contratos».
Los firma el comercio; la tienda solo si el comercio tiene una única tienda.

6. Alertas y envíos

Avisos automáticos, campañas, WhatsApp y correo.

Alertas automáticas: cumpleaños, si deja de venir y lo que acumula

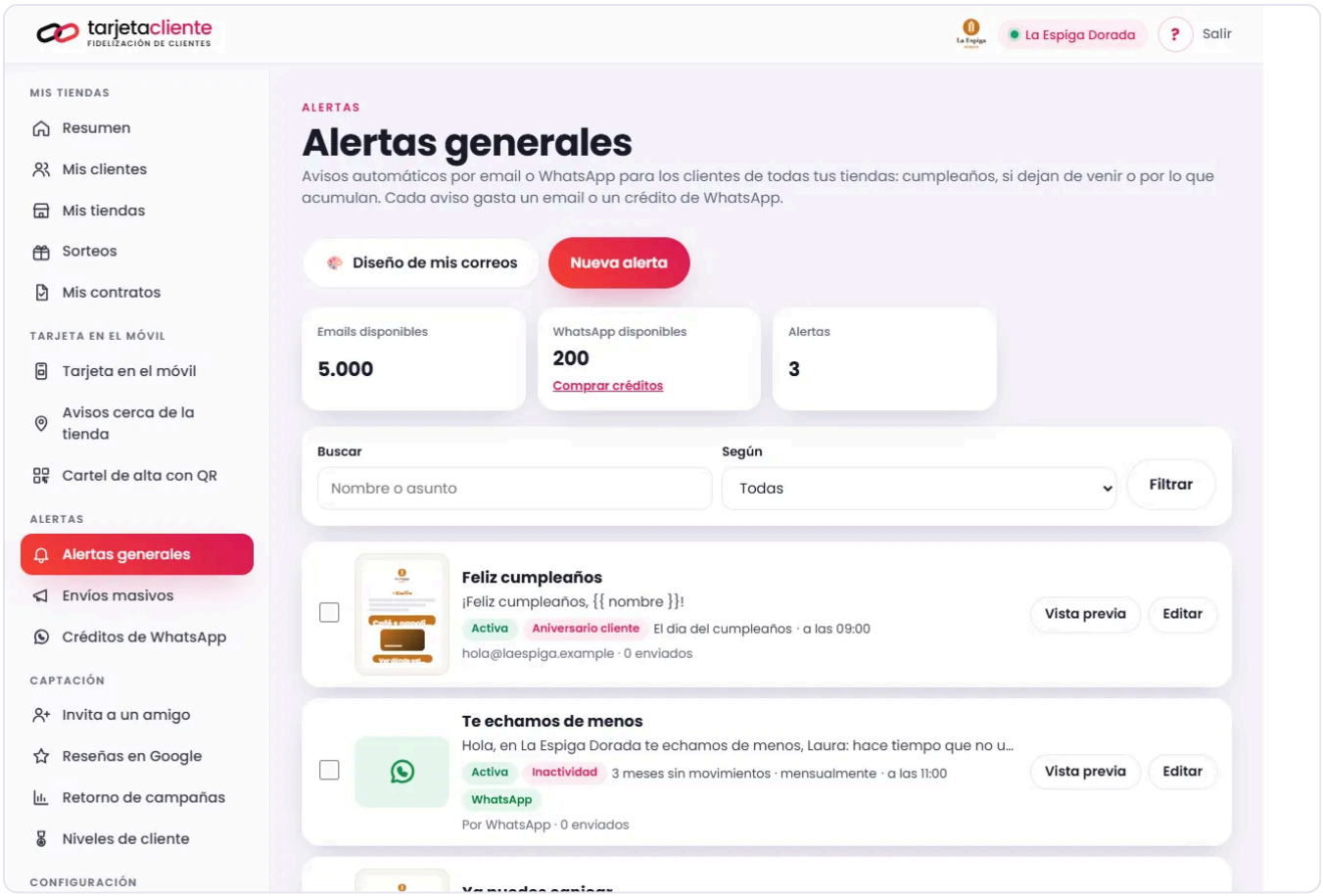
Avisos que salen solos, por email o WhatsApp, a la hora que elijas.

Para: Comercios, Administración de la tienda

Una alerta se prepara una vez y trabaja sola: cada día, a su hora, mira qué clientes cumplen la condición y les manda el aviso. Cada aviso gasta un email o un crédito de WhatsApp.

Paso a paso

1. Entra en **Alertas generales** y pulsa **Nueva alerta**.
2. **Paso 1, Cuándo**: elige **Por su cumpleaños** (el día o unos días antes), **Si deja de venir** (tras unos meses sin usar la tarjeta) o **Por lo que acumula** (sus puntos o su saldo pasan de una cantidad, no llegan o están entre dos). Ponle un **Nombre** y elige **Enviar por** Email o WhatsApp.
3. **Paso 2, Diseño**: por email, elige una plantilla de la galería y retócala (ver «Diseñar el correo»). Por WhatsApp, ves el mensaje aprobado que se enviará.
4. **Paso 3, Envío**: escribe el **Asunto** (con {nombre} sale el nombre del cliente), elige la **Cuenta de correo**, la **Hora de aviso** y cada cuánto se puede **Repetir** al mismo cliente.
5. Pulsa **Guardar y enviarme la prueba** para recibirla tú (no gasta emails) y, si te gusta, **Crear la alerta**.



Las alertas: cuándo salta cada una, por dónde va y lo que ha enviado

Cómo se lee la lista

Cada alerta dice su estado: **Activa**, **Pausada**, **Sin cuenta** (no tiene cuenta de correo), **Sin créditos** o **Plantilla sin aprobar** (WhatsApp). Debajo, la condición, la hora y cuántos avisos ha mandado.

Repeticiones

El mismo aviso no le llega dos veces al mismo cliente antes de una semana, un mes o un año, según elijas. El de cumpleaños, una vez al año.

> Para pausar una alerta sin borrarla, desmarca **Alerta activa**.
>
> «Por lo que acumula» mira el saldo o los puntos que el cliente tiene acumulados, no lo que ha gastado en el periodo.
>
> Los clientes dados de baja de las comunicaciones, o sin email (o sin móvil por WhatsApp), no reciben nada.

Dudas frecuentes

Mi alerta no ha enviado nada.
Mira su estado en la lista y el **Registro de envíos**: ahí se apunta por qué no salió (sin cuenta de correo, sin emails disponibles, sin créditos…).

¿A qué hora salen?
Cada hora en punto (unos minutos después) salen las alertas de esa hora.

No puedo elegir WhatsApp.
Sale como «pendiente de aprobación» hasta que WhatsApp apruebe los mensajes de Tarjeta Cliente.

Diseñar el correo: plantillas y bloques

Plantillas listas que se pintan con tu logo y tus colores, y bloques para cambiar lo que quieras.

Para: Comercios, Administración de la tienda

Paso a paso

1. En el paso 2 de una alerta o de una campaña, abre **Plantillas listas** y toca una: se pinta sola con tu logo y tus colores. Si te arrepientes, pulsa **Deshacer**.
2. Toca un bloque para cambiar su texto, su imagen o sus colores.
3. Ordénalos con **Subir** y **Bajar** (o arrastrándolos), duplícalos o quítalos.
4. Añade bloques con **Añadir un bloque**: titular, texto, la tarjeta del cliente con su saldo, una oferta destacada, un botón, una imagen…
5. Pasa a **Vista previa** y míralo en **Móvil** y en **Ordenador**. Con **Ver con** lo ves con los datos de uno de tus clientes.

Campos del cliente

Con los botones **+ Nombre**, **+ Saldo**, **+ Puntos**, **+ Tarjeta**… metes en el texto los datos de cada cliente. En el asunto se escriben así: {nombre}, {apellidos}.

> El pie con el enlace de baja va siempre al final: lo exige la ley y no se puede quitar.
>
> Las imágenes pueden ser JPG, PNG, GIF o WebP de hasta 8 MB; se reducen solas.

Dudas frecuentes

El enlace de un botón no se guarda.
Tiene que empezar por https://, mailto: o tel:.

Diseño de mis correos: logo, colores y pie

Tu marca una vez, y todos tus correos (alertas y campañas) salen así.

Para: Comercios, Administración de la tienda

Paso a paso

1. Entra en **Diseño de mis correos**.
2. Sube tu **logo** (mejor PNG con fondo transparente).

3. Elige el **Color principal**, el **secundario** y el **de fondo**. Las muestras salen de tu logo, y la lista de **contraste** te avisa si algo no se va a leer bien.
4. Elige las **Esquinas** y la **Tipografía**.
5. Rellena los **Datos del pie** (nombre, teléfono, dirección, web, horario), el **Enlace de los botones** y tus **Redes sociales**.
6. Mira la vista previa de la derecha y pulsa **Guardar mi diseño**.

Dudas frecuentes

Soy una tienda: ¿uso el diseño del comercio?
Sí, hasta que guardes uno propio. Si después prefieres el del comercio, pulsa **Usar el del comercio**.

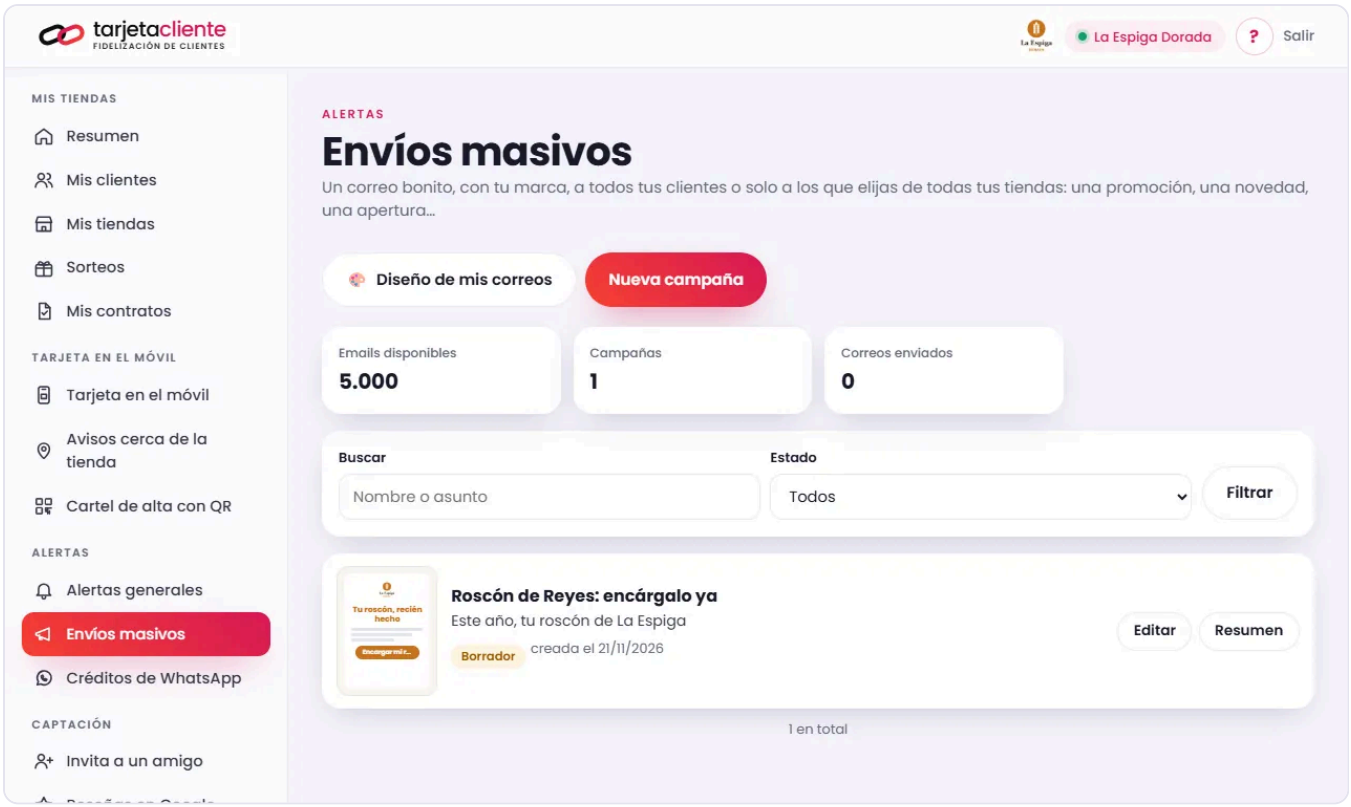
Envíos masivos (campañas)

Un correo o un WhatsApp a todos tus clientes, o a los que elijas con filtros, ahora o el día que digas.

Para: Comercios, Administración de la tienda

Paso a paso

1. Entra en **Envíos masivos** y pulsa **Nueva campaña**.
2. **Paso 1, A quién**: elige **Email** o **WhatsApp**. Sin filtros, va a todos; añade filtros (los mismos de Mis clientes) o pulsa **Usar los filtros de «Mis clientes»**. El contador te dice cuántos clientes lo recibirán.
3. **Paso 2, Diseño**: elige una plantilla y retócala. Por WhatsApp, escribe el **Texto de la promoción**.
4. **Paso 3, Envío**: el **Nombre de la campaña** (solo para ti), el **Asunto** y la **Cuenta de correo**. Elige **Ahora mismo** o **Programar** con su día y hora.
5. Mándate una prueba con **Guardar y enviarme la prueba**.
6. Pulsa **Enviar ahora a N clientes** (o **Programar el envío**) y confirma.



Los envíos masivos: cada campaña con su estado y lo enviado

Después del envío

En el **Resumen** de la campaña ves cuántos se han enviado, cuántos con error y a quién. Mientras se envía, la página se actualiza sola. Para repetirla, pulsa **Duplicar**.

> Guarda el borrador cuando quieras con **Guardar borrador**; una programada se puede cancelar hasta su hora.
>
> Si no tienes emails o créditos para todos, la campaña no se deja enviar: acota los destinatarios o recarga.

Dudas frecuentes

¿Puedo borrar una campaña enviada?
No: queda en el registro. Solo se borran los borradores y las programadas.

¿A quién no le llega?
A los clientes sin email válido (o sin móvil por WhatsApp) y a los dados de baja.

WhatsApp y créditos

Cómo llegan los avisos por WhatsApp, cuánto gastan y cómo comprar créditos.

Para: Comercios, Administración de la tienda

Cada mensaje de WhatsApp a un cliente (de una alerta o de un envío masivo) gasta **un crédito**. Los créditos no caducan. Los mensajes salen del número de «Avisos aColor Software» con el nombre de tu negocio, con textos aprobados por WhatsApp.

Paso a paso

1. Entra en **Créditos de WhatsApp**.
2. **1. Elige un pack**.
3. **2. Forma de pago**: **Tarjeta** (al momento) o **Domiciliación SEPA** (más barato; los créditos se suman cuando se cobra el recibo, en unos días). Con SEPA, escribe el titular y el IBAN y autoriza el cargo.
4. Pulsa **Comprar**. Con tarjeta, pagas en la página segura de Stripe y vuelves con los créditos sumados.

Lo que no gasta créditos

Si un mensaje no sale (el cliente respondió BAJA, el teléfono no es un móvil, WhatsApp lo rechaza), no se cobra. Sin créditos, los avisos no salen y queda apuntado en el registro de envíos.

> Te factura aColor Software. Para la factura hacen falta tu razón social, NIF, email, dirección y código postal en tus datos.

Dudas frecuentes

El botón «Comprar» no se puede pulsar.
Faltan datos fiscales. La tienda los completa en **Mis datos**; el comercio se los pide a su proveedor.

He pagado y no veo los créditos.
Con tarjeta se suman en unos segundos: recarga la página. Con SEPA, al cobrarse el recibo.

¿Cada tienda tiene sus créditos?
Sí: el comercio y cada tienda compran y gastan los suyos.

Cuentas de correo: Gmail, Outlook y otras

La cuenta desde la que salen tus alertas y campañas, con tu nombre.

Para: Comercios, Administración de la tienda

Paso a paso

1. Entra en **Cuentas de correo** y pulsa **Agregar cuenta de correo**.
2. Elige el **Tipo de cuenta**: Gmail, Hotmail, Yahoo… o **Personalizada** para la de tu dominio.
3. Escribe el **Email**, la **Contraseña** y el **Nombre a mostrar** (lo que verá el cliente como remitente).
4. Si es personalizada, escribe el **Servidor SMTP**, el **Puerto** y si usa **SSL** o **TLS** (te los da tu proveedor de correo).

5. Pulsa **Probar y guardar**: te enviamos un correo de prueba a la propia cuenta y solo se guarda si sale.

Gmail y Outlook

No valen con la contraseña de siempre: activa la **verificación en dos pasos** en tu cuenta y crea una **contraseña de aplicación**. Esa es la que va aquí.

> La contraseña se guarda cifrada y nunca se vuelve a enseñar. Al editar, déjala en blanco para no cambiarla.

Dudas frecuentes

Dice «El servidor ha rechazado el usuario o la contraseña».
Revisa la contraseña. En Gmail y Outlook tiene que ser una contraseña de aplicación.

Si borro una cuenta, ¿qué pasa con las alertas?
Las alertas que la usaban se quedan sin cuenta y no se envían hasta que elijas otra.

Registro de envíos

Cada email y WhatsApp enviado por las alertas y las campañas, y los que no salieron y por qué.

Para: Comercios, Administración de la tienda

Paso a paso

1. Entra en **Registros › Envíos (email y WhatsApp)**.
2. Busca por email, móvil, nombre, DNI o tarjeta, o filtra por fechas, por alerta, por canal y por estado.
3. En **Estado** ves **Enviado** o **Error** con el motivo.

> Si una alerta no sale por falta de cuenta, de emails o de créditos, aquí queda una fila de error que te lo dice.

Cuando un cliente no quiere más avisos

El enlace de baja de cada correo, la respuesta BAJA en WhatsApp y la baja desde el panel.

Para: Comercios, Administración de la tienda

Cómo se da de baja el cliente

- Cada correo lleva al final un enlace **date de baja aquí**: con un clic deja de recibir avisos de tu comercio (también por WhatsApp).
- En WhatsApp, respondiendo **BAJA**.
- Si te lo pide en la tienda, desde su ficha: **Dar de baja de las comunicaciones**.

Lo que no cambia

Su tarjeta, sus puntos y su saldo siguen igual. Solo deja de recibir avisos y campañas.

Dudas frecuentes

Un cliente se dio de baja por error.
Abre su ficha y pulsa **Volver a enviarle**, solo si él te lo ha pedido.

7. Tarjeta en el móvil y captación

Wallet, alta por QR, invitaciones, reseñas y retorno.

La tarjeta en el móvil: Apple Wallet y Google Wallet

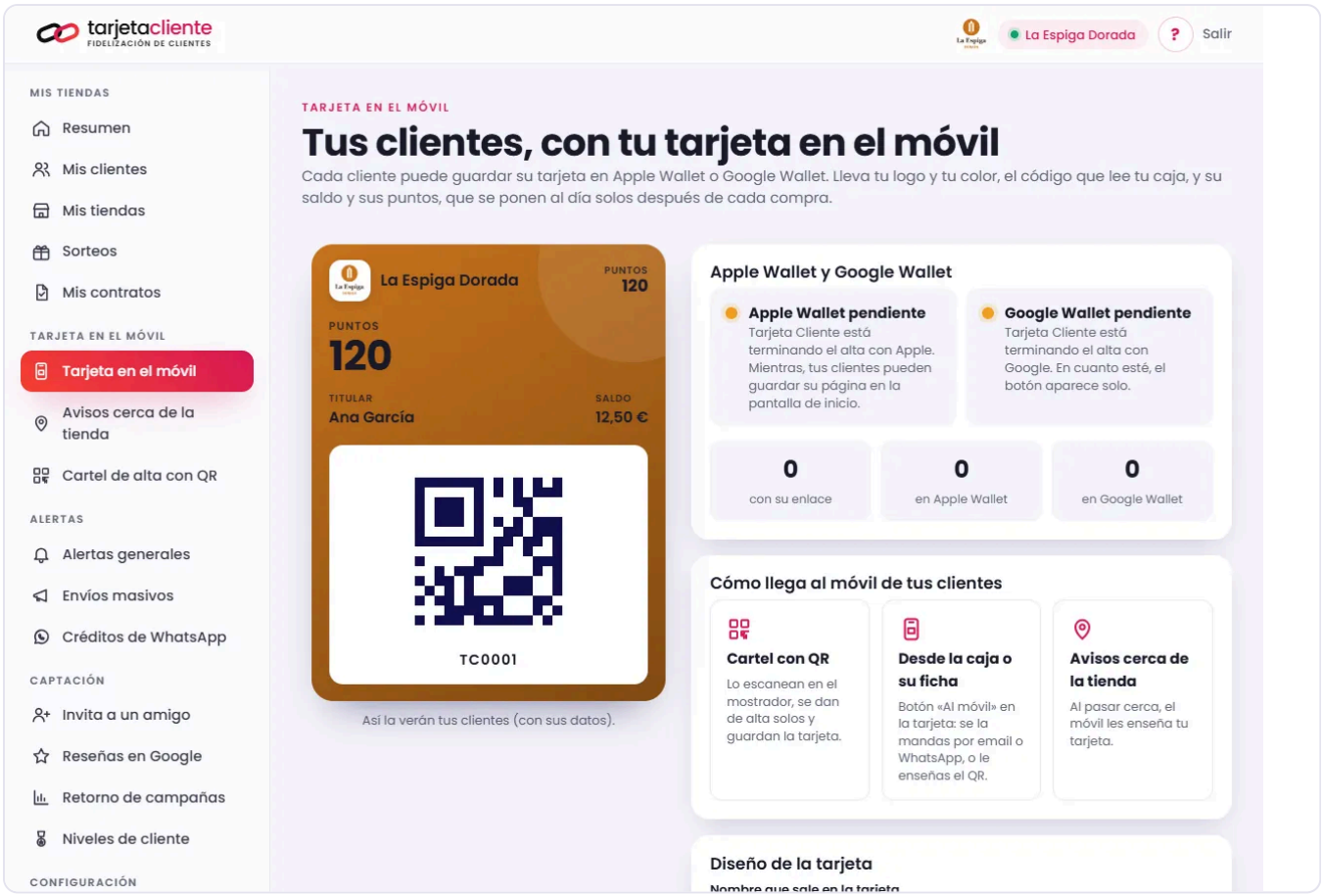
Tus clientes llevan tu tarjeta en el móvil, con tu logo y tu color, y su saldo y sus puntos al día.

Para: Comercios, Administración de la tienda

Cada cliente puede guardar su tarjeta en **Apple Wallet** o **Google Wallet**. Lleva tu logo, tu color y el código que lee tu caja, y el saldo y los puntos se ponen al día solos después de cada compra.

Paso a paso

1. Entra en **Tarjeta en el móvil**.
2. En **Diseño de la tarjeta**, escribe el **Nombre que sale en la tarjeta** (en el móvil se leen bien unas 25 letras) y elige el **Color**. La vista previa cambia al momento.
3. Elige el **Código para la caja**: **QR** si tu lector lee la pantalla del móvil, o **CODE128** para los lectores de códigos de barras de toda la vida.
4. Pulsa **Guardar el diseño**. Las tarjetas que ya están en un móvil se ponen al día en unos minutos.



La tarjeta en el móvil: el diseño, la vista previa y los Wallet conectados

Cómo llega al móvil de tus clientes

- **Cartel con QR** en el mostrador: se dan de alta solos.
- **Al móvil**, desde la caja o la ficha del socio: se la mandas por email o WhatsApp o le enseñas un QR.
- **Avisos cerca de la tienda**: al pasar cerca, el móvil les enseña tu tarjeta.

¿Conectado o pendiente?

Arriba ves si Apple Wallet y Google Wallet están conectados. Mientras salgan como «pendiente», tus clientes pueden guardar la página de su tarjeta en la pantalla de inicio del móvil, como una app.

> Si tu comercio tiene varias tiendas, el diseño lo elige el comercio para todas.

Dudas frecuentes

¿Mis clientes tienen que instalar una app?
No: la tarjeta va en el Wallet que ya trae su móvil, o en una página que guardan en la pantalla de inicio.

La caja no lee el código del móvil.
Prueba a cambiar el **Código para la caja**: algunos lectores solo leen QR desde una pantalla y otros solo códigos de barras.

Mandar la tarjeta al móvil de un cliente

Desde la caja o su ficha: por email, por WhatsApp o enseñándole un QR.

Para: Comercios, Administración de la tienda, Cajeros

Paso a paso

1. Abre la tarjeta en la caja (o la ficha del socio en **Mis clientes**) y pulsa **Al móvil**.
2. Lo más rápido: que el cliente escanee el **QR** con su móvil. Se abre su tarjeta con el botón para guardarla en el Wallet.
3. O pulsa **Enviar por email** (a su email de la ficha) o **Enviar por WhatsApp** (se abre WhatsApp en el móvil o el ordenador de la tienda con el mensaje preparado).

> El WhatsApp sale desde el WhatsApp de la tienda y no gasta créditos.
>
> El enlace es secreto y solo abre esa tarjeta. Si alguien lo ha visto, pulsa **Cambiar el enlace**: el anterior deja de funcionar y la tarjeta guardada en el Wallet sigue igual.

Dudas frecuentes

No me deja.
La tarjeta tiene que estar activa: una tarjeta traspasada o anulada no va al móvil.

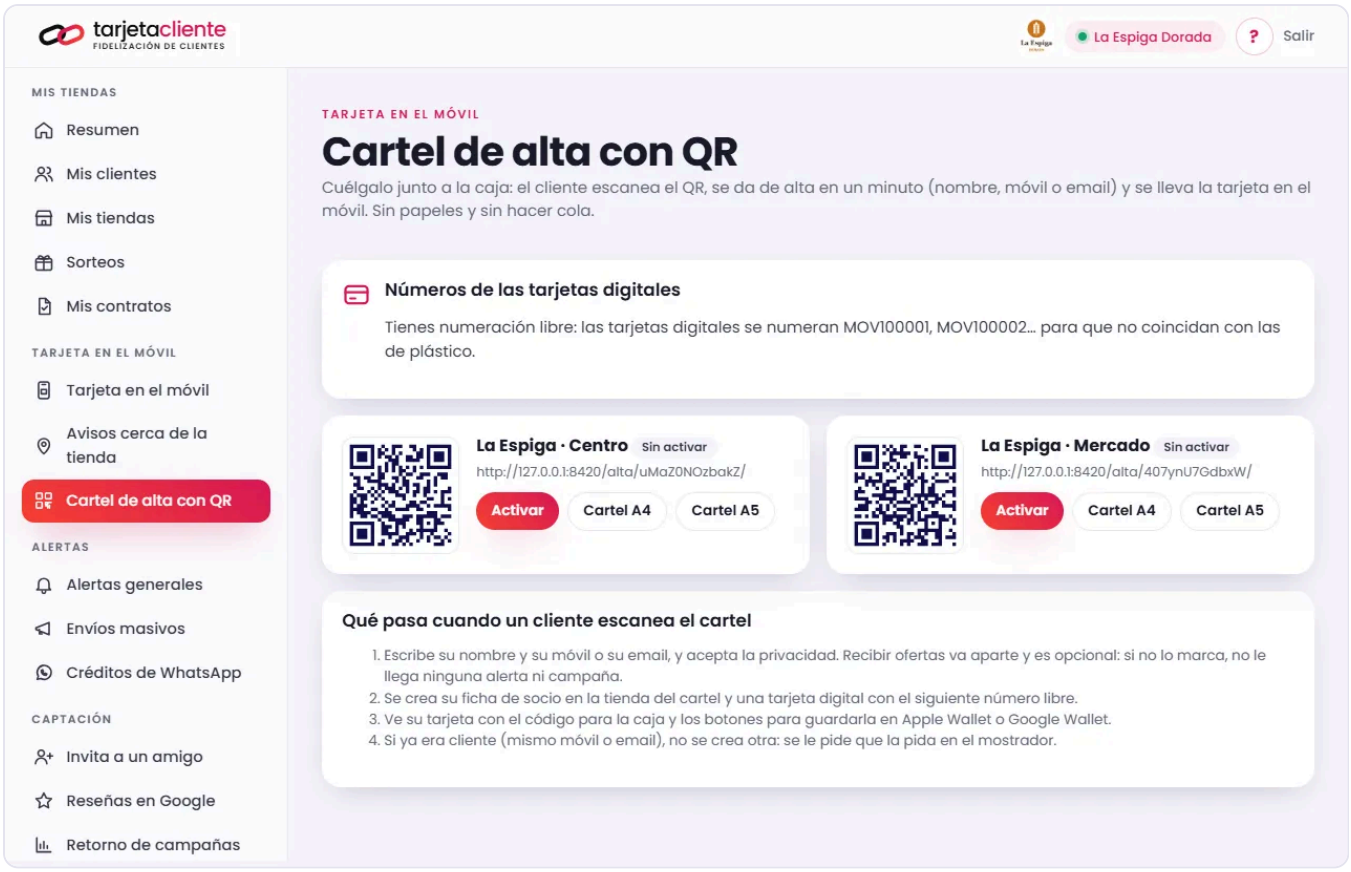
Cartel de alta con QR

El cliente escanea el cartel del mostrador, se da de alta en un minuto y se lleva la tarjeta en el móvil.

Para: Comercios, Administración de la tienda

Paso a paso

1. Entra en **Cartel de alta con QR**.
2. En **Números para las tarjetas digitales**, elige un rango que **no** vayas a imprimir en tarjetas de plástico y pulsa **Guardar**. Con numeración libre no hace falta: se numeran MOV100001, MOV100002…
3. En cada tienda, pulsa **Activar**.
4. Pulsa **Cartel A4** o **Cartel A5** e imprímelo. Con **Probar** ves lo que verá el cliente.
5. Cuélgalo junto a la caja.



El cartel de alta con QR de cada tienda y la numeración de las tarjetas digitales

Qué hace el cliente

1. Escanea el QR y deja su nombre y su móvil o su email, y acepta la privacidad. Las ofertas son aparte y opcionales.
2. Se crea su ficha de socio en esa tienda y una tarjeta digital.
3. Ve su tarjeta con el código para la caja y los botones del Wallet.

Si ya era cliente (mismo móvil o email), no se crea otra: se le pide que la pida en el mostrador.

Dudas frecuentes

El botón «Activar» no se puede pulsar.
Primero hay que elegir la numeración de las tarjetas digitales. Si tu comercio no tiene ningún rango, pídeselo a tu distribuidor.

¿Le llegan ofertas a quien se da de alta?
Solo si marca la casilla de avisos y ofertas. Si no, su tarjeta funciona igual pero no le llegan alertas ni campañas.

Avisos cerca de la tienda

Cuando un cliente con tu tarjeta en el móvil pasa cerca, su móvil se la enseña. Sin gastar créditos.

Para: Comercios, Administración de la tienda

Paso a paso

1. Entra en **Avisos cerca de la tienda** y pulsa **Añadir un aviso**.
2. **1. Tienda**: elige la tienda (con una sola, este paso no sale).
3. **2. Dónde**: arrastra el punto del mapa hasta tu puerta, o pulsa **Estoy en la tienda: usar mi ubicación**.
4. **3. Mensaje**: elige una frase de ejemplo o escribe la tuya. Mejor corta: en la pantalla de bloqueo se corta a partir de unas 60 letras.
5. **4. Vista**: así lo verán en un iPhone y en un Android.
6. **5. Activar**: pulsa **Activar el aviso**.

Lo que conviene saber

- Solo lo ven los clientes que han guardado la tarjeta en Apple Wallet o Google Wallet.
- En el iPhone sale con tu mensaje a unos 100 metros; el iPhone decide cuándo (no sale cada vez).
- En Android el texto lo pone Google y Google decide cuántas veces lo enseña.
- Como mucho 10 avisos por comercio: es el límite de Apple y Google.

> Puedes **Pausar** un aviso sin borrarlo y volver a **Activarlo** cuando quieras.

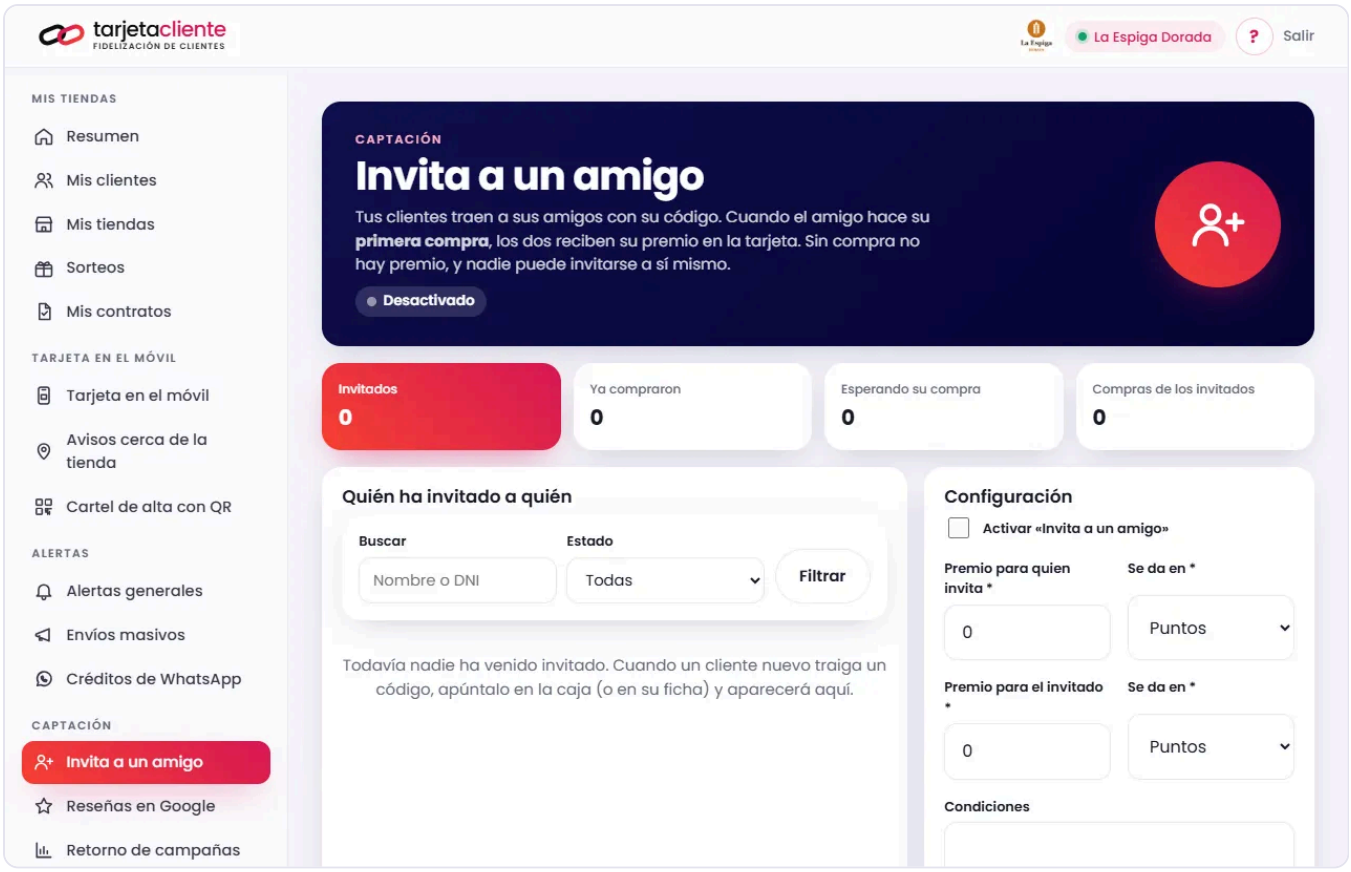
Invita a un amigo

Tus clientes traen a sus amigos con su código y, con la primera compra del amigo, los dos ganan su premio.

Para: Comercios, Administración de la tienda, Cajeros

Paso a paso

1. Entra en **Captación › Invita a un amigo** (lo configura el comercio para todas sus tiendas).
2. En **Configuración**, marca **activar «Invita a un amigo»**, pon el **premio para quien invita** y el **premio para el invitado** (en puntos o en saldo) y, si quieres, las **condiciones**.
3. Pulsa **Guardar**.



Invita a un amigo: las cifras, quién ha invitado a quién y la configuración

En la caja

- **Su código para invitar**: enseña un QR que el cliente escanea y comparte él mismo con sus amigos.
- Cuando llega un cliente nuevo invitado, escribe su código en **¿Viene invitado?** y pulsa **Apuntar**.
- Con su primera compra, la caja da los dos premios sola. Si esa compra se deshace, se retiran.

Para que nadie haga trampas

Nadie puede invitarse a sí mismo (mismo DNI, móvil o email), solo se invita a clientes nuevos (sin compras) y cada persona da un único premio de invitación en el comercio.

> En la lista **Quién ha invitado a quién** ves las invitaciones premiadas y las que esperan su primera compra; estas últimas se pueden **Quitar**.

Dudas frecuentes

Dice «Ya es cliente».
Solo cuentan los clientes nuevos: esa persona ya tiene compras.

Reseñas en Google

Pide la opinión de tus clientes desde la caja (QR, WhatsApp o email) y con un cartel en el mostrador.

Para: Comercios, Administración de la tienda, Cajeros

Paso a paso

1. En tu **Perfil de Empresa de Google**, pulsa **Pedir reseñas** y copia el enlace.
2. En **Captación › Reseñas en Google**, pégalo en **enlace para dejar una reseña**, revisa el **mensaje** y pulsa **Guardar**.
3. Desde ese momento, en la caja aparece **Pedir reseña** en la tarjeta de cada cliente.
4. Para el mostrador, pulsa **Imprimir el cartel**.

Pedir una reseña en la caja

Pulsa **Pedir reseña**: que el cliente escanee el QR, o pulsa **Abrir WhatsApp** (sale del WhatsApp de la tienda, sin créditos) o **Enviar por email** (gasta un email).

Las normas de Google

Pídela a todos y **sin dar nada a cambio**: Google prohíbe ofrecer descuentos, puntos, regalos o sorteos por una reseña, o pedir una puntuación concreta. Por eso el mensaje no deja usar palabras como «regalo» o «5 estrellas».

> Mejor no insistir: la caja te avisa si a ese cliente ya se le pidió en los últimos 180 días.

Retorno de campañas: ¿funcionan tus alertas?

De los clientes que recibieron cada alerta o envío masivo, cuántos volvieron y cuánto movieron.

Para: Comercios, Administración de la tienda

Paso a paso

1. Entra en **Captación › Retorno de campañas** y elige el periodo (30, 90, 180 o 365 días).
2. Arriba ves los envíos, cuántos clientes volvieron en 30 días, las visitas y la compra estimada.
3. Cada alerta o campaña tiene sus barras de 7, 15 y 30 días. Ábrela para ver cliente a cliente quién volvió.

Cómo se calcula

Volver es comprar o canjear (sin lo deshecho). La compra estimada sale de la regla de la promoción. No es un estudio científico: úsalo para comparar unas campañas con otras.

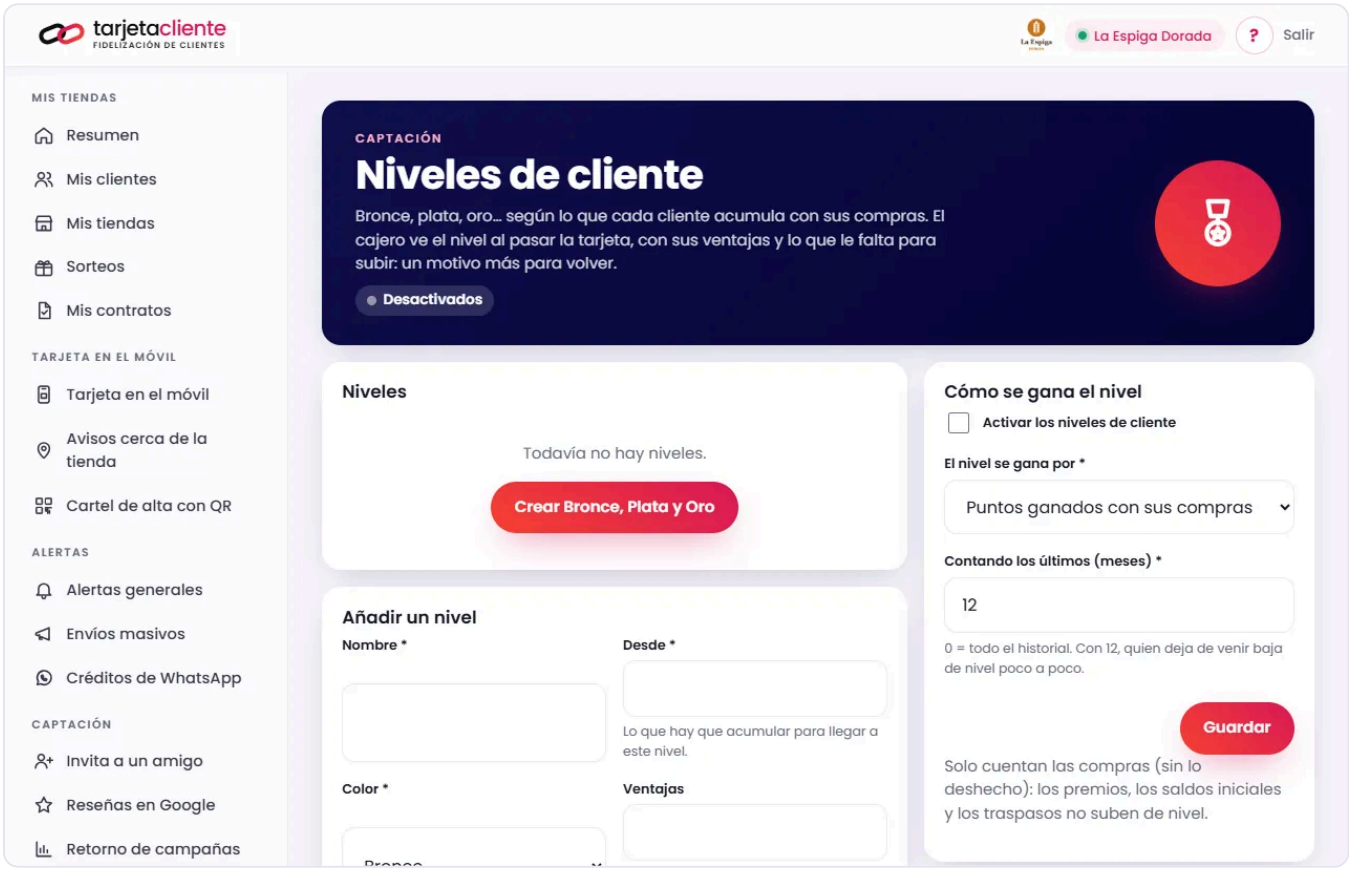
Niveles de cliente: bronce, plata y oro

Según lo que acumula cada cliente; el cajero ve su nivel, sus ventajas y lo que le falta para subir.

Para: Comercios, Administración de la tienda, Cajeros

Paso a paso

1. Entra en **Captación › Niveles de cliente**.
2. Pulsa **Crear Bronce, Plata y Oro** para empezar con tres niveles, o añade los tuyos con su nombre, desde cuánto, su color y sus **ventajas** (lo que se le recuerda al cajero: «Café gratis los lunes»).
3. En **Cómo se gana el nivel**, elige si cuentan los puntos, el saldo o el número de compras, y los últimos meses que se tienen en cuenta (con 12, quien deja de venir baja poco a poco).
4. Marca **activar los niveles de cliente** y pulsa **Guardar**.



Los niveles de cliente y cómo se gana cada uno

> Solo cuentan las compras: los premios, los saldos iniciales y los traspasos no suben de nivel.

Dudas frecuentes

¿Dónde lo ve el cajero?
En la tarjeta del cliente, en la caja: su nivel, sus ventajas y cuánto le falta para el siguiente. El cliente también lo ve en la página de su tarjeta.

8. Inteligencia artificial

Lo que la IA hace por ti en el panel.

Funciones con IA

Escribir correos y WhatsApp, «¿A quién se lo envío?», el resumen de tu semana con los clientes en riesgo e ideas de promociones.

Para: Comercios, Administración de la tienda

La IA de Tarjeta Cliente funciona en el equipo de aColor: no se envía nada a ningún servicio de fuera y **no recibe tus listas de clientes**, solo lo que le escribes y las cifras que necesita. Lo que hace es siempre una **propuesta**: tú la revisas y decides.

Escribir con IA

En el diseñador de correos (alertas y envíos masivos) y en el WhatsApp de promociones: cuenta en una frase qué quieres anunciar, elige el **Tono** y pulsa **Escribir con IA**. Escribe el asunto y el texto con tu marca. Si no te gusta, **Deshacer**.

¿A quién se lo envío?

En **Mis clientes**, escribe a quién quieres llegar («clientes que no vienen desde verano y han cargado más de 50 €») y pulsa **Buscar con IA**. La IA lo convierte en filtros y te dice cuántos clientes son antes de **Aplicar estos filtros**. A la IA solo le llega lo que escribes, no tus clientes.

Tu semana, en resumen

En tu resumen (del comercio o de la tienda), cada noche la IA escribe unas frases sobre tu semana: cómo ha ido frente a la anterior, qué promociones funcionan y cuántos **clientes están en riesgo** de irse (los que tardan más del doble de lo normal en volver), con un consejo para esta semana. Si aún no lo tienes, pulsa **Prepararlo ahora**.

Ideas de promociones

Pulsa **Dame 3 ideas**: la IA mira qué días flojean y qué promociones se usan y te propone tres. Cada una se crea con **Crear la promoción** y los cajeros la tienen al momento.

Dudas frecuentes

Dice «No disponible ahora».
El equipo que atiende la IA está apagado o desconectado. Todo se puede hacer a mano mientras tanto; vuelve a probar en un rato.

Dice que he llegado al límite de hoy.
Hay un número de peticiones a la IA por comercio y día. Mañana vuelves a tenerlas.

¿Cuesta algo?
De momento la IA va incluida, con un límite de peticiones al día.

Pregunta a la IA en el centro de ayuda

Escribe tu duda con tus palabras: la IA responde con estas guías y te dice de cuál lo ha sacado.

Para: Comercios, Administración de la tienda, Cajeros

Paso a paso

1. Entra en **Ayuda** (al final del menú).
2. En **Pregunta a la IA**, escribe tu duda («¿cómo doy de alta un cajero?») y pulsa **Preguntar**.
3. Debajo de la respuesta tienes **Sacado de**, con el enlace a la guía completa.

> La IA solo responde con las guías que ves tú: si algo no está en ellas, te lo dice. Si no está disponible, usa el buscador de siempre.