ZETUS

Vender

Todo lo que pasa entre que el cliente se sienta y paga. Es el 80 % del día.

Operar todos los días · En la caja · 10 respuestas

No estás solo. Si en cualquier paso algo no se ve igual o no sale como aquí, llámanos o escríbenos: te acompañamos.

55 7590 7590
Opción 2 · llamada o WhatsApp

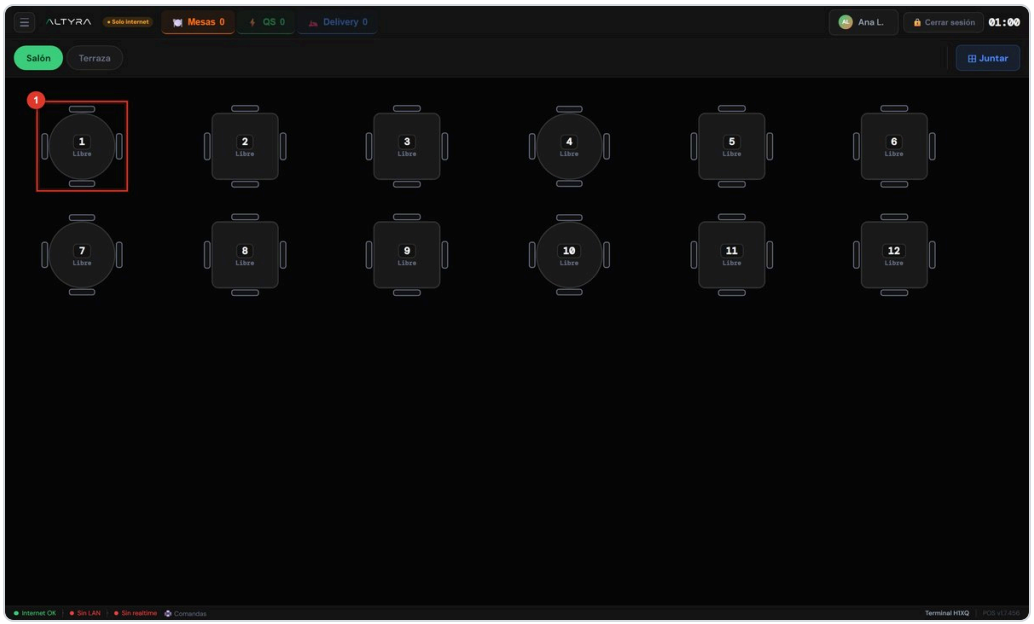
EN ESTE MANUAL

1. ¿Cómo abro una cuenta en una mesa?
2. ¿Cómo tomo la orden y la mando a cocina?
3. ¿Cómo junto dos mesas?
4. ¿Cómo imprimo la precuenta?
5. ¿Cómo cobro una cuenta?
6. ¿Cómo cobro con dos o más formas de pago?
7. ¿Cómo divido la cuenta entre varias personas?
8. ¿Cómo registro una propina?
9. ¿Cómo aplico un descuento?
10. ¿Cómo recibo un pedido de Rappi, Uber o DiDi?

¿Cómo abro una cuenta en una mesa?

En la caja · 2 min

1 En el plano, toca la mesa libre

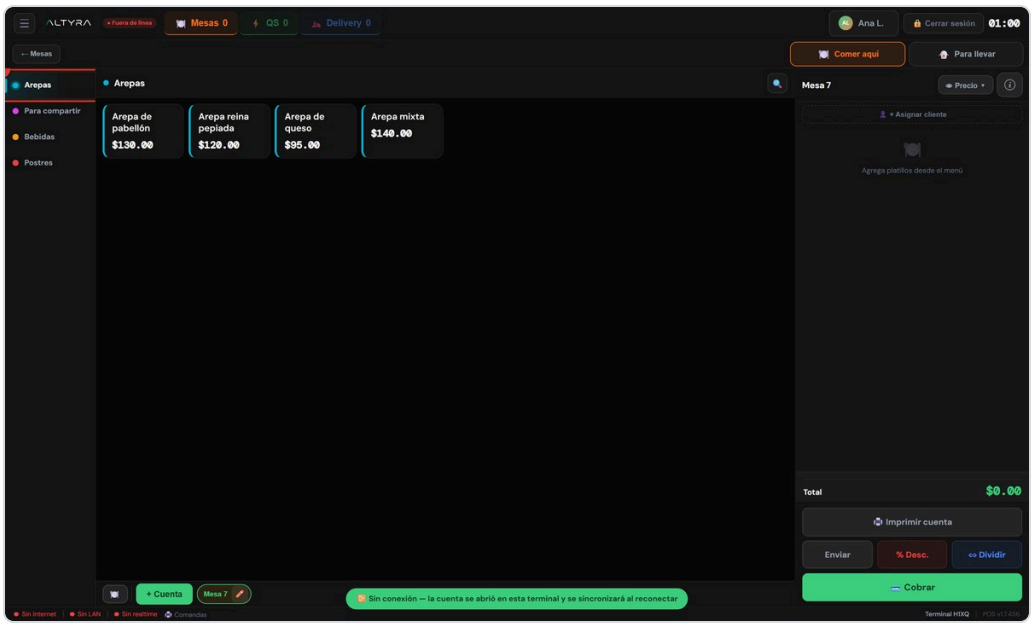


2 Si tu sucursal lo pide, escribe cuántos comensales

Sirve para los reportes de consumo por persona. Si no te lo pregunta, tu sucursal no lo tiene activado.

3 Ponle nombre si hace falta

Útil cuando hay varias cuentas en la misma mesa: `Ventana`, `Cumpleaños`.



> Abrir la cuenta tarda unos segundos: el POS le pide su número a la nube para que dos cajas no usen el mismo. **Toca una sola vez.** Si tocas varias veces, se abren varias cuentas en la misma mesa.

CÓMO SABER QUE QUEDÓ

La mesa cambia de color en el plano y aparece la cuenta vacía, lista para capturar.

SI ALGO NO SALE

Se abrieron dos o tres cuentas en la misma mesa

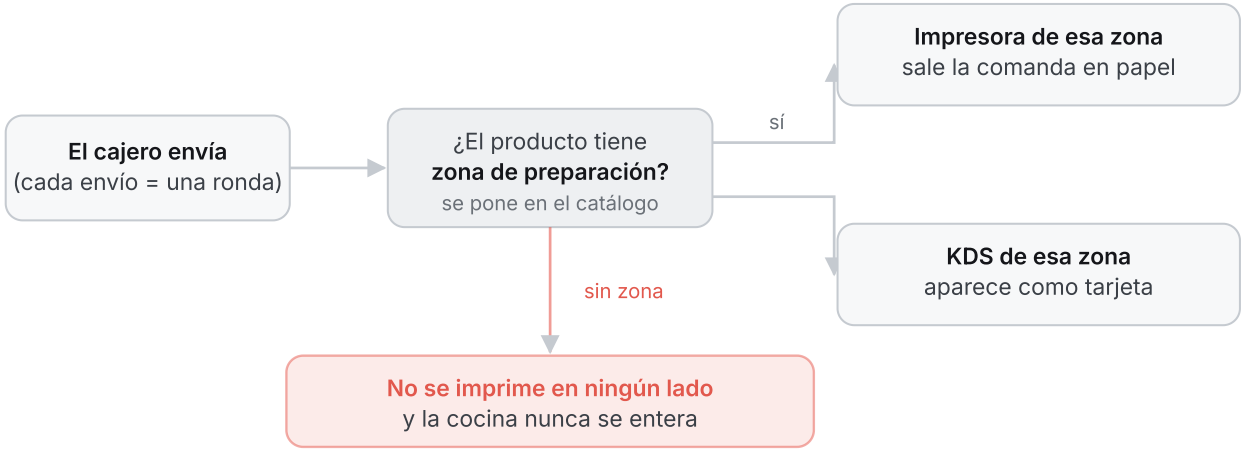
Fue doble toque mientras la caja respondía. Cierra o anula las de más: una cuenta vacía se anula sin motivo.

La mesa aparece ocupada y no hay nadie

Quedó una cuenta abierta de antes. Ábrela y mira qué tiene: si está vacía, anúlala; si tiene consumo, hay que cobrarla o pasarla.

¿Cómo tomo la orden y la mando a cocina?

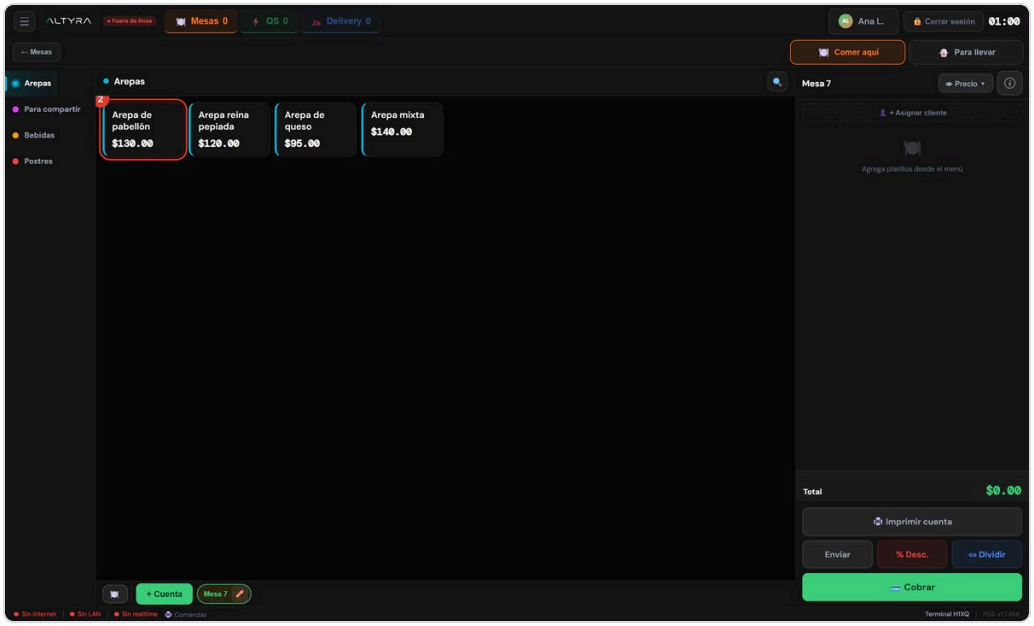
En la caja · 4 min



Un producto sin zona no llega a ningún lado: no es que la impresora falle, es que nadie le dijo a dónde ir.

1 Abre la cuenta y busca el producto

Por categoría, o con la lupa si sabes el nombre.



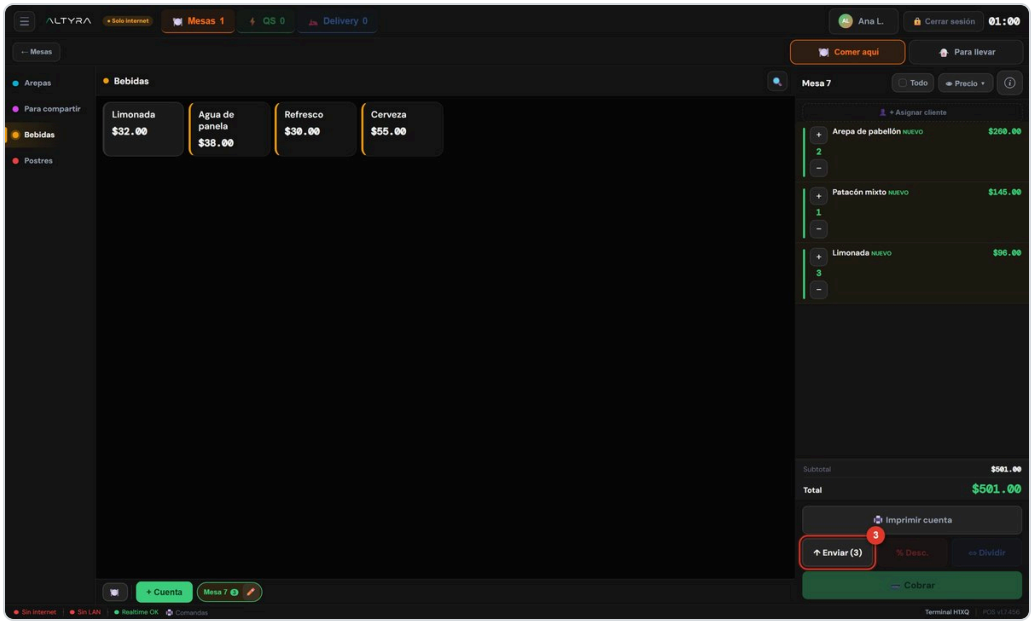
2 Elige los modificadores que pida el cliente

Término, sin cebolla, extras. Lo que elijas viaja a la comanda.

3 Toca «Enviar»

Esto es lo que manda la orden a la cocina e imprime la comanda. Mientras no envíes, lo capturado está en tu pantalla y en ningún lado más.

> Cada envío es una **ronda**. La comanda dice `Ronda: 2` para que la cocina sepa que es un agregado y no la orden completa otra vez.



ASÍ SALE LA COMANDA EN COCINA

```
            COMER AQUI
               Cocina
Mesa 7        Ronda: 1
Mesero:              Luis R.
Fecha:     29/10/2026 14:22
--------------------------------
2  Arepa de pabellón
   >> Sin cebolla
   >> Extra queso
1  Patacón mixto
   >> Término medio
--------------------------------
Notas: la mesa tiene prisa
```

Sin precios y con letra grande: la comanda es para cocinar, no para cobrar.

CÓMO SABER QUE QUEDÓ

El renglón deja de verse como pendiente en la cuenta y la comanda ya salió en la impresora de esa zona. Si tienes KDS, aparece en la pantalla.

SI ALGO NO SALE

No salió la comanda

Lo más común: el producto **no tiene zona de preparación** asignada, y sin zona no se imprime en ningún lado. También revisa papel y que la impresora diga `En línea`.

Salió dos veces

Se tocó `Enviar` dos veces. La segunda sale como ronda nueva.

Se perdió un producto que sí capturé

Si no alcanzaste a enviar y saliste de la cuenta, lo pendiente no se guarda. Envía antes de cambiar de mesa.

¿Cómo junto dos mesas?

En la caja · 2 min

1. **En el plano, usa «Juntar»**
2. **Elige las mesas que se unen**
3. **Confirma**
   El consumo queda en una sola cuenta y se cobra de una vez.

CÓMO SABER QUE QUEDÓ

Las mesas aparecen unidas en el plano y el total es la suma de las dos.

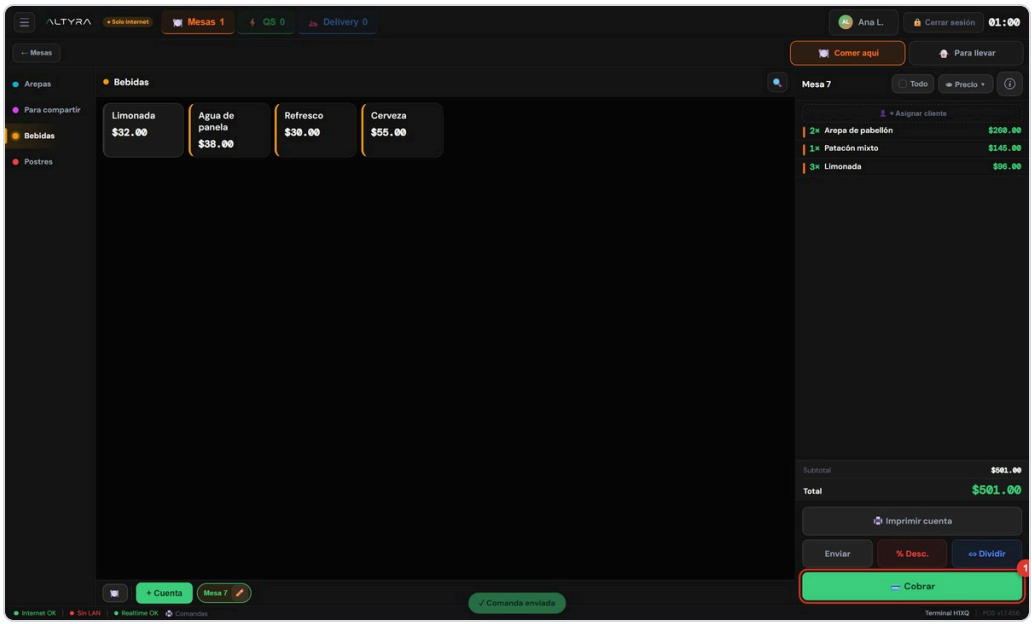
SI ALGO NO SALE

Las junté por error
Se pueden volver a separar con `Separar`, mientras no se haya cobrado.

¿Cómo imprimo la precuenta?

En la caja · 2 min

1 Abre la cuenta y toca «Precuenta»



2 Entrégala en la mesa

La cuenta **sigue abierta**: se le puede agregar algo más y se puede volver a imprimir.

ASÍ SALE LA PRECUENTA

```
            LA CASA DE LAS AREPAS
               Sucursal Centro
              Tel: 55 1234 5678
------------------------------------------
PRECUENTA - NO ES COMPROBANTE DE PAGO
Cuenta:                            Mesa 7
Mesero:                           Luis R.
Fecha:                  29/10/2026 15:04
------------------------------------------
2  Arepa de pabellón          $260.00
   >> Extra queso                $20.00
1  Patacón mixto              $145.00
3  Limonada                    $96.00
------------------------------------------
No. de artículos                       6
Subtotal                        $521.00
Descuento                        -$0.00
TOTAL                           $521.00
------------------------------------------
            Gracias por su visita
```

Dice claramente que no es comprobante de pago: el ticket bueno sale al cobrar.

CÓMO SABER QUE QUEDÓ

La mesa sigue ocupada en el plano. Si se cerró, no era precuenta: fue un cobro.

SI ALGO NO SALE

La precuenta sale en la impresora de la cocina

La precuenta se imprime donde esté configurado el ticket de esa terminal. Si sale en cocina, hay que revisar qué impresora tiene asignada esta caja.

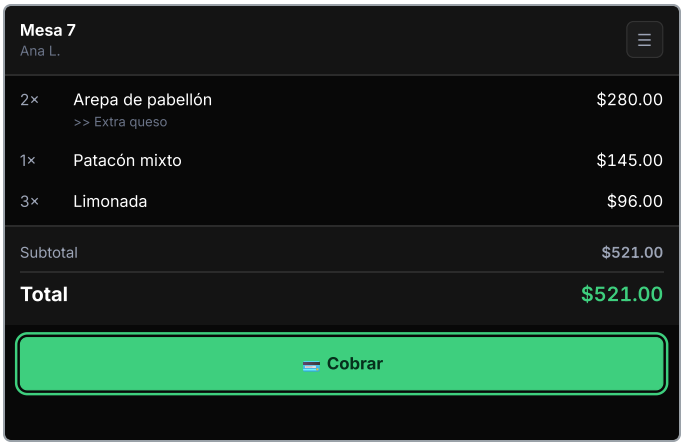
¿Cómo cobro una cuenta?

En la caja · 4 min

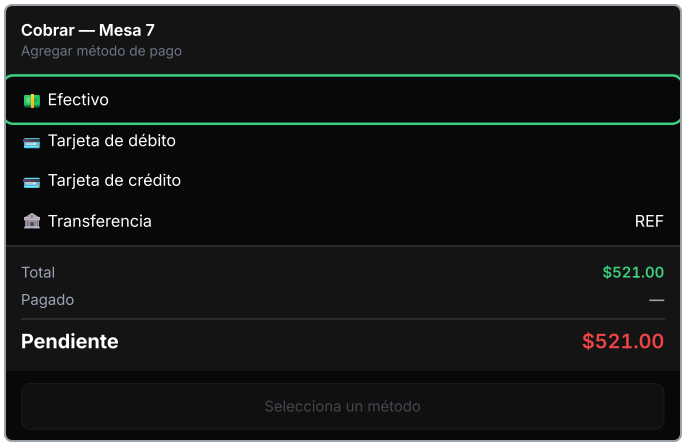
ANTES DE EMPEZAR, TEN A LA MANO

- [ ] Tener el corte abierto: sin corte no se puede cobrar.

1 En la cuenta, toca «Cobrar»

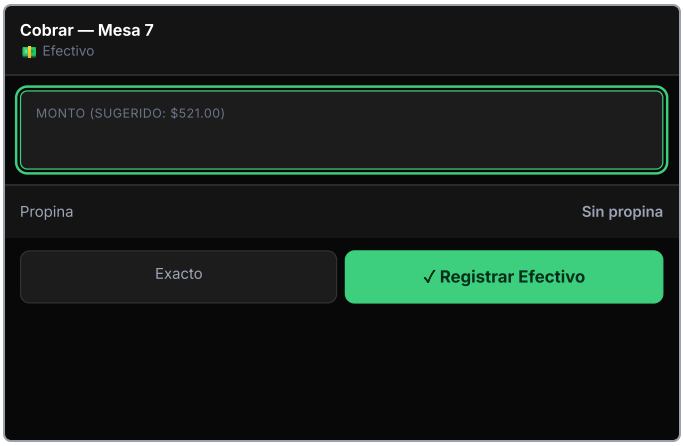


2 Elige el método de pago



Salen los que el dueño configuró para tu sucursal. Los que dicen REF piden un número de referencia.

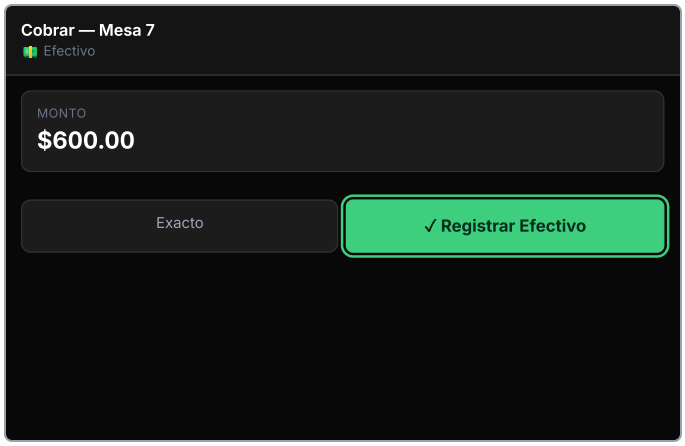
3 Escribe con cuánto paga



Escribe: **$600.00**

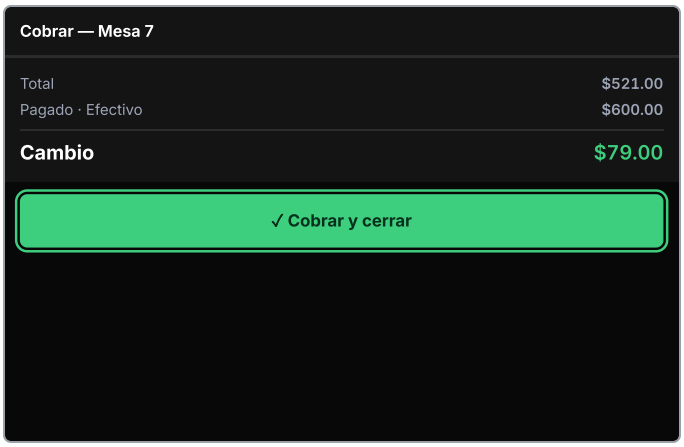
Si paga justo, toca «Exacto». Abajo eliges la propina: Sin propina, 10 %, 12 %, 15 %, 20 % o Manual.

4 Toca «✓ Registrar Efectivo»



El pago queda anotado; todavía no se cierra la cuenta. Así puedes sumar otro método si el cliente paga con dos.

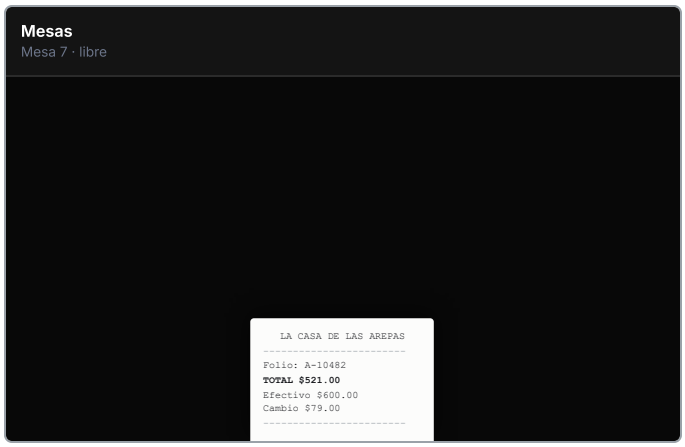
5 Toca «✓ Cobrar y cerrar»



El cambio sale en grande, para que no haya duda al entregarlo.

> Si el método pide referencia (el folio, la clave de rastreo), no deja cerrar sin ella: es para poder rastrear ese dinero después.

6 Sale el ticket y la mesa queda libre



ASÍ SALE EL TICKET DE VENTA

```
            LA CASA DE LAS AREPAS
               Sucursal Centro
            Av. Juárez 120, Centro
              RFC: CAR960101AB1
-----------------------------------------
Folio:                           A-10482
Cuenta:                           Mesa 7
Modo:                          COMER AQUI
Fecha:                  29/10/2026 15:11
-----------------------------------------
2  Arepa de pabellón           $260.00
   >> Extra queso                $20.00
1  Patacón mixto               $145.00
3  Limonada                     $96.00
-----------------------------------------
No. de artículos                       6
Subtotal                        $521.00
TOTAL                           $521.00
-----------------------------------------
PAGOS
Efectivo                        $600.00
  Recibido                      $600.00
  Cambio                         $79.00
-----------------------------------------
Cajero:                          Ana L.
Mesero:                         Luis R.

            Gracias por su compra
```

```
Factura en: factura.zetusapp.com
```

El folio de arriba es el que te van a pedir si hay que buscar esta venta después.

CÓMO SABER QUE QUEDÓ

La mesa queda libre en el plano y la cuenta aparece en Opciones ☰ › `Cuentas cerradas` con su folio.

SI ALGO NO SALE

El botón de cobrar no aparece

O no hay corte abierto en esta caja, o tu rol no tiene el permiso de cobrar. Revisa primero el corte.

Dice que la cuenta está tomada en otra terminal

Alguien la tiene abierta en otra caja. Dos terminales no cobran la misma cuenta: ciérrala allá o espera a que la suelte.

No me deja sin capturar la referencia

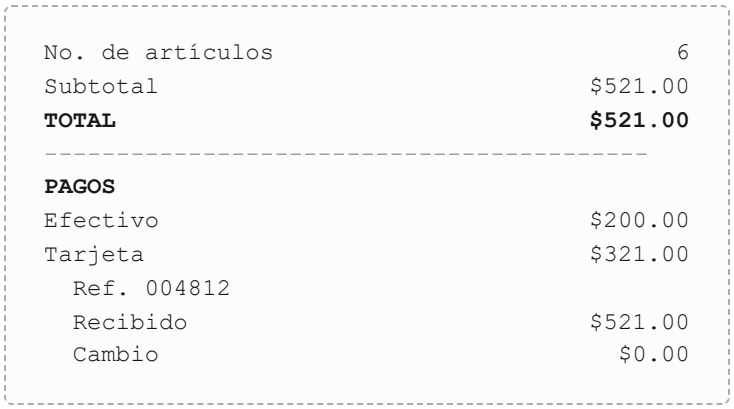
Ese método de pago la tiene marcada como obligatoria en el panel. Es a propósito: sin referencia, ese dinero no se puede conciliar después.

¿Cómo cobro con dos o más formas de pago?

En la caja · 3 min

1. **En la pantalla de cobro, elige el primer método**
2. **Escribe solo la parte que cubre ese método y regístrala**
   El POS resta y te muestra cuánto falta.
3. **Repite con el siguiente método hasta llegar a cero**
4. **Confirma el cobro**
   El ticket sale con los dos pagos desglosados.

EL BLOQUE DE PAGOS, CON DOS MÉTODOS



```
No. de artículos                        6
Subtotal                          $521.00
TOTAL                             $521.00
-----------------------------------------

PAGOS
Efectivo                          $200.00
Tarjeta                           $321.00
  Ref. 004812
  Recibido                        $521.00
  Cambio                            $0.00
```

Cada método queda por separado: así el corte cuadra efectivo contra efectivo.

CÓMO SABER QUE QUEDÓ

El ticket lista los dos pagos y el cambio sale en cero.

SI ALGO NO SALE

Registré un pago de más

Quita ese pago de la lista antes de confirmar. Si ya cerraste la cuenta, hay que reabrirla.

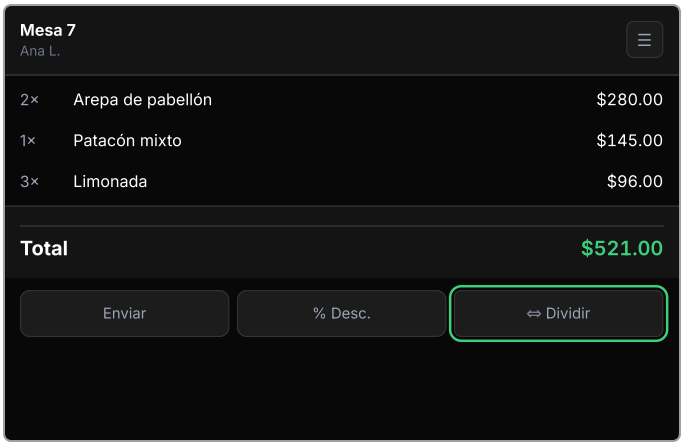
¿Cómo divido la cuenta entre varias personas?

En la caja · 4 min

Hay tres formas, y conviene preguntar cuál quieren antes de empezar: **partes iguales** (el total entre N), **por artículo** (cada quien elige lo que paga) o **por comensal** (cada quien paga lo que se le anotó al pedir).

PARTE 1 En partes iguales

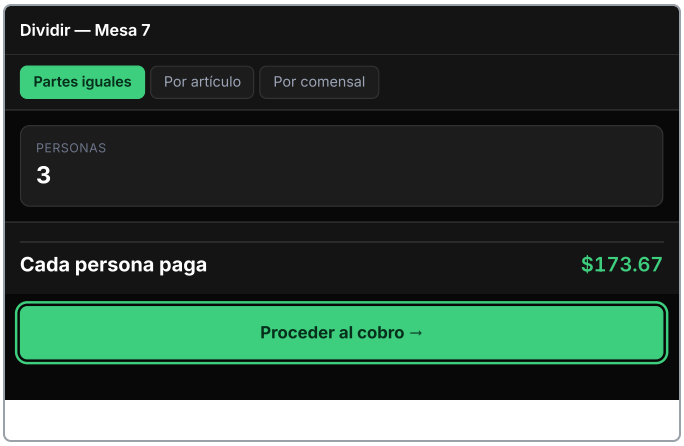
1 En la cuenta, toca «⇔ Dividir»



2 Deja «Partes iguales» y escribe entre cuántas personas

Escribe: **3**

3 Toca «Proceder al cobro →»



La caja te dice cuánto paga cada quien.

> Si el total no se divide exacto, una parte lleva el centavo de diferencia: $173.67 + $173.67 + $173.66 = $521.00.

4 Cobra cada parte por separado

Cada parte se cobra como una cuenta normal, con el método que quiera esa persona. La mesa se libera cuando la última paga.

PARTE 2

Por artículo

Cada quien paga lo que pidió, y lo eliges al momento de cobrar.

1. **En «⇔ Dividir», toca la pestaña «Por artículo»**
2. **Marca lo que paga la primera persona y cóbrale**
   Lo demás se queda en la cuenta para la siguiente.
3. **Repite con cada persona**
   Mientras no cobres esa parte, puedes cambiar lo marcado.

PARTE 3

Por comensal

Solo aparece si al capturar se le anotó a cada producto de qué comensal era.

4. **En «⇔ Dividir», toca la pestaña «Por comensal»**
   La caja ya sabe qué pidió cada quien: cada comensal sale con su subtotal y se cobra por separado.

LA CUENTA DESGLOSADA POR COMENSAL

```
------------------------------------------
---------- COMENSAL 1 ----------
1  Arepa de pabellón          $130.00
1  Limonada                    $32.00
   Subtotal comensal 1                $162.00
---------- COMENSAL 2 ----------
1  Arepa de pabellón          $130.00
1  Patacón mixto              $145.00
2  Limonada                    $64.00
   Subtotal comensal 2                $339.00
------------------------------------------
No. de artículos                         6
TOTAL                              $521.00
```

Así se ve cuando la cuenta trae comensales: cada bloque con su subtotal.

CÓMO SABER QUE QUEDÓ

La cuenta se cierra cuando la suma de las partes cubre el total. La mesa se libera sola.

SI ALGO NO SALE

Asigné mal un producto
Mientras no cobres esa parte, se puede mover al otro comensal.

Uno ya pagó y el otro se arrepintió

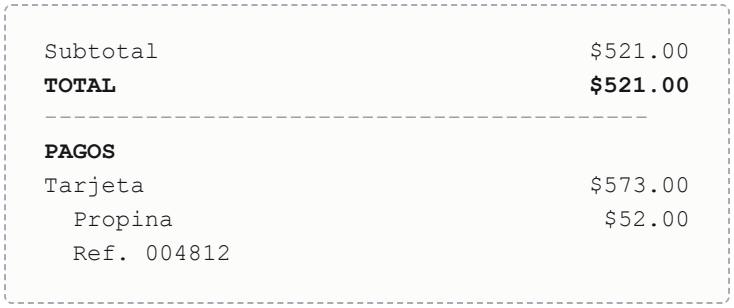
Lo cobrado ya es venta. Lo que falta sigue abierto y se puede cobrar con otro método o anular con motivo.

¿Cómo registro una propina?

En la caja · 2 min

1. **En la pantalla de cobro, escribe la propina**
2. **Cobra el total con la propina incluida**
   Si es con tarjeta, cobra el monto completo: consumo más propina.

LA PROPINA EN EL TICKET



La propina va aparte del total de la venta: no es ingreso del negocio.

CÓMO SABER QUE QUEDÓ

En el corte, las propinas salen en su propio renglón, separadas de las ventas.

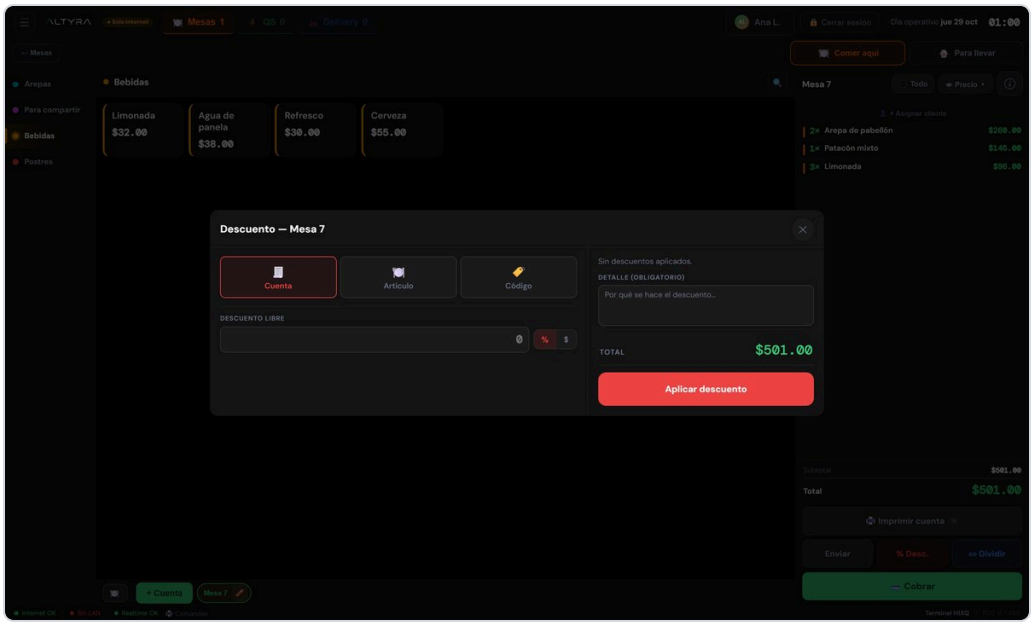
SI ALGO NO SALE

La propina quedó a nombre de quien cobró, no del mesero
Depende de cómo esté configurada la sucursal: en algunas la propina se le asigna a quien tomó la orden. Si no está saliendo como esperas, dinos y lo revisamos.

¿Cómo aplico un descuento?

En la caja · 3 min

1 En la cuenta, elige el descuento



2 Si tu rol no lo tiene permitido, pide autorización

El POS pide el ID y el PIN (o la huella) de alguien que sí pueda. Ese nombre es el que queda registrado.

3 Cobra normal

El ticket muestra el descuento como renglón propio.

EL DESCUENTO EN EL TICKET

```
No. de artículos                    6
Subtotal                      $521.00
Descuento 10%                 -$52.10
TOTAL                         $468.90
----------------------------------------
PAGOS
Efectivo                      $468.90
----------------------------------------
Cajero:                        Ana L.
Autorizó:                   Marcela G.
```

El descuento nunca se esconde dentro del precio: va como renglón y con quién lo autorizó.

CÓMO SABER QUE QUEDÓ

El total baja y el ticket trae el renglón del descuento. En los reportes aparece quién autorizó.

SI ALGO NO SALE

No aparece el descuento que necesito
Los descuentos se crean en el panel. Si no está en la lista, hay que darlo de alta ahí.

Pide autorización y no hay nadie
Es a propósito: el dueño decidió que ese descuento lo autorice alguien con permiso. Se cambia en el panel, en el descuento mismo.

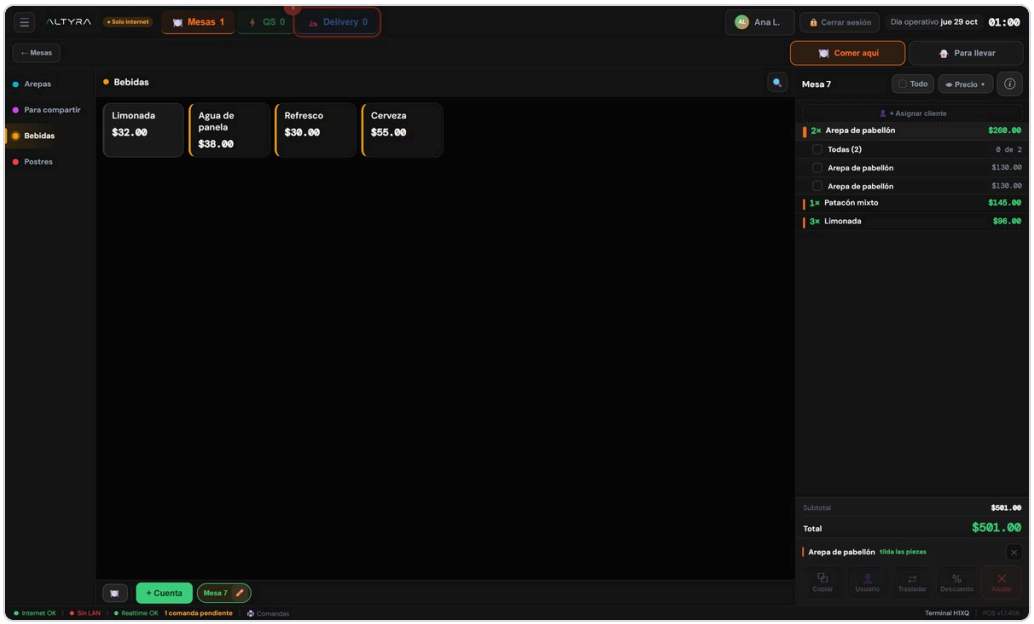
¿Cómo recibo un pedido de Rappi, Uber o DiDi?

En la caja · 4 min

Los pedidos de las apps entran **solos**: nadie los captura. Llegan a la pestaña **Delivery** del POS y la comanda sale en cocina con el nombre del canal.

1 El pedido aparece en la pestaña «Delivery» y suena el aviso

Trae el número de orden del canal, que es el que el repartidor va a decir.



2 La comanda sale en cocina marcada con el canal

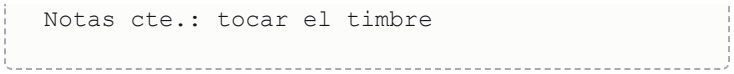
Así el cocinero sabe que es para llevar y no de mesa.

3 Cuando el repartidor llega, entrega por el número de orden

El cobro ya lo hizo la app: en la caja no se cobra otra vez.

LA COMANDA DE UN PEDIDO DE APP

```
                    RAPPI
                   Cocina
Orden 8842        Ronda: 1
Cliente:                          Mariana P.
Fecha:                      29/10/2026 20:15
--------------------------------
1  Arepa de pabellón
   >> Sin cebolla
2  Limonada
--------------------------------
```



El canal va en franja negra arriba: se distingue de un vistazo entre las comandas de mesa.

CÓMO SABER QUE QUEDÓ

El pedido aparece en la pestaña Delivery con su número y la comanda salió en cocina. Al entregarlo, se marca como entregado.

SI ALGO NO SALE

No entran los pedidos

Revisa en el panel que la tienda esté vinculada y la sucursal abierta en ese canal. Si el pedido llegó a la app pero no a la caja, llámanos con el número de orden.

Entró en $0

Pasa cuando un producto del canal no está emparejado con uno del catálogo. Hay que revisar el menú publicado en ese canal.