7. Preguntas frecuentes

Respuestas breves a las dudas más habituales, organizadas por tema.

1. Acceso y cuenta

Pregunta	Respuesta
¿Hay que instalar algo?	No, se usa desde el navegador. Solo el agente de impresión en el PC de la impresora (4.2 Mi cuenta).
¿Funciona sin internet?	No, Flex TPV es 100 % online.
Ya teníamos TPV Restaurante, ¿perdemos la configuración?	No, se mantiene (1. Introducción y novedades de Flex TPV).
Somos clientes del PMS, ¿hay que registrarse?	Sí, son sistemas independientes (2. Requisitos y acceso).
No puedo crear un usuario con un correo.	El correo no puede llevar guiones.
¿Quién pone la contraseña a los empleados?	Cada empleado crea la suya desde el correo que recibe (4.10 Usuarios, roles y permisos).

2. Carta, precios y zonas

Pregunta	Respuesta
Un producto no se puede vender.	Revisar que tenga formato, precio y tarifa (4.6 Artículos y productos).
No puedo eliminar un formato o una tarifa.	Los predefinidos no se pueden eliminar (4.3 Formatos, 4.4 Tarifas).
¿Dónde se configura el IVA?	En hostelería, en **Mi cuenta > IVA de hostelería** (4.2 Mi cuenta).
Si cambio la tarifa en una comanda, ¿cambia la de la zona?	No, solo la de ese ticket (4.5 Zonas y mesas).
¿Qué pasa con las mesas si elimino una zona?	Se borran todas.
¿Y con los productos si elimino una categoría?	Se mantienen.

Pregunta	Respuesta
He perdido los cambios del plano de mesas.	No se pulsó **Guardar**.

3. Impresión y datáfono

Pregunta	Respuesta
No detecta la impresora.	Instalar el agente y pulsar **Reintentar detección** (4.9 Impresoras).
Tras reiniciar el PC no imprime.	Ejecutar "run-agent.bat" desde la carpeta del agente.
El importe no llega al datáfono.	Activar Avirato Payments o usar **Marcar como cobrado** (5.5 Cobrar un ticket).

4. Comandas y cobros

Pregunta	Respuesta
Un camarero no puede quitar productos.	Su rol necesita **Anular cargo**.
No puedo unir tickets de dos mesas.	Solo se unen tickets de la misma zona.
¿Dónde está un ticket aparcado?	En **Zonas > Barra**.
¿Se puede cobrar en moneda extranjera?	Sí, con **Moneda de cobro** (4.8 Tickets).
No aparece la habitación al pasar cargos.	La reserva debe estar en check in y el TPV enlazado (5.6 Cargar consumos a la habitación).

5. Informes y caja

Pregunta	Respuesta
¿Puedo corregir una factura generada?	No, revisad los datos antes de generarla.
¿Se recupera un ticket anulado?	No, no queda rastro.
¿Cómo exporto las ventas a Excel?	**Informes > Resumen ventas**, botón **Excel** (5.8 Informes).

Pregunta	Respuesta
"El cierre no cuadra".	Volver a contar y revisar anticipos cobrados otro día y el fondo inicial (5.9 Cierre de caja y fin de jornada).
¿Qué pasa con los tickets abiertos al cerrar caja?	Siguen disponibles.

6. Buenas prácticas y seguridad

- Usar un usuario por empleado y no compartir contraseñas.
- Cerrar la sesión al terminar el turno.
- Revisar los tickets antes de cobrar.
- Hacer el cierre de caja todos los días.
- Mantener actualizados productos y precios.

> **Dato a tener en cuenta:** Flex TPV guarda los datos cifrados, hace copias de seguridad automáticas y se actualiza solo.

Revision #1
Created 2026-11-23 15:35:11 UTC by Neda Javid
Updated 2026-11-23 15:35:11 UTC by Neda Javid