# Manual de cobros y Stripe para hoteles

Acogify · Guía para administración y recepción · Octubre de 2026

Esta guía explica cómo conectar la cuenta del hotel y gestionar garantías, cobros, enlaces de pago y devoluciones. Permite distinguir el dinero recibido del saldo de Stripe y consultar quién ha realizado cada operación.

Revisado el 8 de octubre de 2026. Guía para administración y recepción de hoteles que utilizan Acogify. Las opciones disponibles dependen del plan contratado, de la activación de Cobros online y de los permisos de cada usuario.

### Contenido

Conexión del hotel · Tarjetas de garantía · Cobro directo · Enlaces de pago · Pagos manuales · Devoluciones · Saldo y movimientos · Incidencias

## Cómo funciona el dinero

Acogify permite gestionar cobros desde la reserva. Stripe procesa los pagos con tarjeta en la cuenta del hotel y transfiere el saldo disponible a su cuenta bancaria según su calendario de abonos. El dinero de las reservas no pasa por la cuenta bancaria de Acogify.

La cuenta de Stripe del hotel es independiente del pago de su suscripción a Acogify. La suscripción se gestiona en Mi suscripción; los cobros a huéspedes se conectan desde Configuración → Integraciones → Stripe.

Guardar una tarjeta como garantía no cobra ni retiene dinero. Una retención bancaria y un cobro son operaciones distintas. La tarjeta guardada permite solicitar cargos posteriores conforme a las condiciones aceptadas por el huésped; no garantiza que haya fondos ni que el banco autorice el cargo.

Cobrado en la reserva representa pagos efectivos menos devoluciones confirmadas. El saldo de Stripe es diferente: incluye comisiones, disponibilidad, abonos al banco y otras operaciones de esa cuenta. Un enlace creado sin pagar no aumenta el cobrado.

## Conectar el hotel

1. Un administrador abre Configuración → Integraciones → Stripe. Comprueba que Cobros online está disponible y activado para el establecimiento.

2. Pulsa Conectar con Stripe. En la pantalla de Stripe inicia sesión en la cuenta del hotel o sigue el alta de una nueva cuenta.

3. Comprueba que estás autorizando la cuenta del establecimiento correcto. La autorización permite a Acogify consultar operaciones y gestionar cobros y devoluciones del hotel.

4. Completa los datos del negocio, la cuenta bancaria y los requisitos de identidad que solicite Stripe. El titular realiza personalmente las comprobaciones de identidad.

5. Regresa a Acogify y revisa el estado. Una conexión completada puede seguir pendiente de datos o revisión: espera a que Stripe habilite los cobros. Los abonos al banco pueden tener requisitos adicionales.

Cada hotel autoriza su propia cuenta. No es necesario enviar claves API a recepción ni pegarlas en Acogify. El entorno de pruebas utiliza operaciones ficticias y una conexión diferente: una tarjeta de prueba no sirve para cobrar en producción.

Si cancelas la autorización, vuelve a iniciarla desde Acogify. Si hay datos pendientes, complétalos en Stripe. Si se indica un problema de configuración de Acogify o un entorno equivocado, contacta con soporte e indica el mensaje; repetir el proceso sin corregirlo no lo resuelve.

## Tarjeta de garantía y cobro directo

La ficha completa de la reserva y el panel del planning ofrecen las mismas opciones de pagos. En Tarjeta de garantía se muestran marca, últimos dígitos y caducidad. Los datos completos y el código de seguridad se introducen en los campos seguros de Stripe.

Para sustituir la tarjeta, pulsa Cambiar junto al título. Se abre una ventana superpuesta. Completa la nueva tarjeta y confirma; la anterior se conserva hasta completar el cambio. Cambiarla no realiza un cobro.

Para cobrar, pulsa Cobrar tarjeta, valida tu PIN personal cuando se solicite y revisa el importe y el concepto. El concepto sugerido identifica el hotel y la reserva; puedes editarlo para explicar el motivo del cargo. Confirma una sola vez y espera el resultado.

Un check de éxito indica una operación confirmada; un error indica que no se ha completado. Un estado pendiente todavía no equivale a cobrado. Ante un resultado dudoso, revisa Gestionar pagos y el historial antes de crear otro cargo. Si el banco requiere intervención del huésped, puedes enviar un enlace de pago.

El PIN validado se recuerda durante tres minutos en la misma reserva y pantalla. No se prolonga al utilizarlo. Cambiar de pantalla o reserva, restablecer el PIN o recibir un rechazo obliga a validarlo otra vez. La opción de configurar o restablecer el PIN aparece en la ventana que lo solicita.

## Enviar un enlace de pago

1. En la reserva pulsa Crear enlace de pago y valida el PIN si corresponde.

2. Revisa importe y concepto. Usa el nombre del hotel y el localizador para que el huésped identifique la reserva.

3. Crea el enlace y cópialo con el icono de copiar. En el historial de acciones, Enlace de pago creado permite volver a copiarlo para enviarlo por el canal que utilice el hotel.

4. El huésped abre el enlace y completa el pago en Stripe. Comprueba la confirmación antes de dar el importe por recibido.

Crear o copiar el enlace no cobra. Un enlace preparado, caducado, pendiente o fallido no es un pago efectivo y no aparece como cobro en Ver pagos. El resultado del enlace en el historial se muestra cuando se paga. Si el enlace ha caducado, prepara uno nuevo y comunica al huésped cuál debe utilizar.

Antes de reenviar un enlace o generar otro para la misma deuda, comprueba si ya está pagada. No registres manualmente un pago de Stripe que ya se haya incorporado a la reserva: duplicaría el importe.

## Registrar pagos por otros medios

Junto a Cobrado, pulsa Añadir. Valida el PIN y completa importe, medio y concepto. Los medios disponibles son Transferencia, Bizum, Datáfono y Otros. Registra el pago únicamente después de comprobar que el dinero se ha recibido por ese medio.

Esta función deja constancia de una operación externa: no ordena una transferencia, no abre Bizum y no cobra en el datáfono. Conserva el usuario, la fecha, el medio y el concepto, y actualiza el cobrado de la reserva.

Para registrar una devolución ya realizada por un medio externo, introduce un importe negativo, selecciona el medio y explica el motivo. Por ejemplo, −20,00 € resta veinte euros al cobrado. El registro no envía el dinero al huésped. No permite devolver más que el saldo cobrado.

Ver pagos abre el historial de pagos efectivos y devoluciones confirmadas por los distintos medios disponibles. Los pagos de una factura de grupo se identifican como conjuntos. Los registros antiguos sin medio pueden aparecer como ajustes.

Ejemplo: un cobro Stripe de 100,00 €, una transferencia recibida de 30,00 € y una devolución de 20,00 € dejan un cobrado de 110,00 €. Las comisiones de Stripe no se restan del pago del huésped en este cálculo.

## Devolver un pago de Stripe

1. Abre Gestionar pagos desde la tarjeta de garantía.

2. Localiza el pago original y el importe que queda disponible para devolver.

3. Elige devolver total o parcialmente. Revisa importe y concepto, con hotel y localizador, y valida el PIN cuando se solicite.

4. Confirma y comprueba el resultado de la ventana. Usa Cerrar al terminar. Una devolución pendiente no se considera confirmada.

5. Revisa Ver pagos y el historial de acciones. No añadas además una devolución manual de la misma operación.

La devolución de Stripe vuelve al medio de pago original. El tiempo hasta que el huésped la vea depende de su banco y del estado de la operación; no prometas que será inmediata.

Stripe no devuelve las comisiones de procesamiento, Connect y conversión del cobro original. Según las tarifas y el medio, la devolución puede tener costes adicionales. Consulta las condiciones de la cuenta del hotel; el manual no fija una comisión universal.

Un pago o justificante de Stripe no sustituye a una factura. Si la devolución afecta a una factura emitida, revisa también el procedimiento de rectificación de facturación correspondiente.

## Consultar saldo y movimientos

Administración → Stripe muestra la cuenta conectada del establecimiento cuando Stripe está activado, la cuenta y el entorno son compatibles, los cobros están habilitados y tu usuario tiene permiso. Si falta una condición, revisa Configuración → Integraciones → Stripe.

Saldo disponible es el importe que Stripe permite abonar según la situación de la cuenta. Saldo pendiente corresponde a fondos que todavía no están disponibles. El panel distingue monedas cuando procede y muestra movimientos con importe bruto, comisión y neto, incluidos cobros, devoluciones, ajustes y abonos al banco.

Filtra por fechas y tipo de movimiento. El buscador de texto filtra los resultados de la página actual; usa las fechas y la paginación para consultar otros periodos. Actualizar consulta los datos de Stripe: no crea un cobro ni mueve dinero.

La fecha del abono al banco depende del calendario, la disponibilidad de fondos y el estado de la cuenta. Consulta la previsión en Stripe. Los primeros abonos pueden tardar más; no confundas un pago confirmado del huésped con dinero ya ingresado en el banco del hotel.

## Políticas, incidencias y trabajo diario

En Configuración → Cobros, facturación y legal → Políticas de cobro se definen las condiciones según el origen de la reserva: qué solicitar, importe, momento y actuación ante un fallo. Revisa estas condiciones antes de vender la tarifa y comunícalas al huésped. Cambiar una política no modifica automáticamente las condiciones guardadas de reservas anteriores.

No presupongas que una tarjeta o pago recibido por un canal externo se procesa en Stripe: comprueba la información de la reserva y la operativa del canal. Las opciones y reglas de cada origen pueden ser diferentes.

Si el huésped reclama un cargo a su banco, puede abrir una disputa en Stripe. Revísala en el Dashboard de Stripe y aporta dentro del plazo la documentación de reserva, condiciones aceptadas y comunicaciones. Una disputa no es una devolución ordinaria ni se resuelve registrando un importe manual.

Antes de cobrar: reserva y huésped correctos, importe pendiente, motivo y condiciones aceptadas. Después: resultado confirmado, responsable registrado y total conciliado. Antes de devolver: pago original, importe disponible y comprobación de que no se devolvió ya.

Si un importe no cuadra, compara pagos positivos y devoluciones, excluye enlaces sin pagar y revisa pagos de grupo. Si una operación está pendiente o da error, consulta su estado antes de repetirla. Para soporte, indica localizador, fecha, importe y mensaje del error. No envíes números completos de tarjeta, CVC, PIN ni claves.

## Referencias y ayuda

Puedes consultar esta guía en el Centro de ayuda de Acogify y desde los enlaces de ayuda de las pantallas de Stripe.

Soporte de Acogify: hola@acogify.com.

Información oficial de Stripe:
- Comisiones al devolver pagos: https://support.stripe.com/questions/understanding-fees-for-refunded-payments
- Abonos al banco: https://docs.stripe.com/payouts
- Devoluciones: https://docs.stripe.com/refunds
- Disputas: https://docs.stripe.com/disputes