

Cancelar un pedido

“ **Necesitas:** *Hub — cancelar*. Normalmente solo `hub_manager`: deliberadamente no se le da a `hub_operator`.

Cancelar detiene un pedido por completo. Es una de las dos acciones críticas del Hub, junto con [Forzar una entrega](#).

Antes de cancelar

Comprobación	Por qué
¿Cancelar es realmente lo que se quiere?	Si el pedido solo va a llegar tarde, cambiar la hora prometida puede servir mejor al cliente — ver Cambiar la hora prometida
¿Se ha avisado al cliente?	Una cancelación de la que se entera porque no llega la cena es otra conversación muy distinta de una acordada
¿El pedido ya está en reparto?	Si el repartidor ha salido con él, cancelar aquí no lo hace volver
¿Sabes el motivo?	Es obligatorio, y es lo que leerá quien revise esto más adelante

Cancelar

1. Abre el pedido.
2. Elige cancelar.
3. Escribe el **motivo de cancelación** — obligatorio, y merece la pena escribirlo bien.
4. Confirma.

Si el pedido está con un transportista

Cuando un transportista externo tiene el pedido, la cancelación cubre **ambos lados a la vez**: el pedido se cancela con el transportista y se libera en tu lado como una sola operación, no como dos.

Esto importa porque el fallo que evita es feo. Cancelar solo tu lado dejaría al transportista con un pedido vivo y un mensajero de camino a recoger algo que ya nadie espera que recoja.

“ Si el lado del transportista falla, la cancelación no se aplica a medias en silencio. Comprueba después el estado del pedido en lugar de dar por hecho que salió bien, y reintenta en vez de volver a cancelar desde otra pantalla.

Escribe un motivo de verdad

El motivo es la única explicación que perdura. Lo lee quien atienda el seguimiento del cliente, y quien revise las tasas de cancelación de esa tienda.

Útil: "El cliente llamó para cancelar: pidió dos veces por error, se mantiene el ticket 4471." **Inútil:** "cancelar", "error", "cliente".

Registra también una incidencia

Cancelar deja constancia de *que* el pedido se detuvo, con tu motivo. No clasifica la cancelación en nada contabilizable.

Si la cancelación vino de algo que salió mal —y no de que el cliente simplemente cambiara de idea—, registra además una incidencia para que aparezca en los recuentos. Ver [Registrar una incidencia](#).

Lo que cancelar no hace

- No hace volver a un repartidor que ya salió con el pedido.

- No emite una devolución. Eso se gestiona donde gestionéis las devoluciones.
 - No avisa al cliente automáticamente. Da por hecho que hay que decírselo.
-

Created 2026-09-17 16:29:16 UTC by Fran Sanchis

Updated 2026-09-18 07:48:58 UTC by Fran Sanchis