

Reserva online: cómo funcionan los horarios

Qué horarios le aparecen a tus clientes, de qué depende, qué opciones podés prender o apagar y cómo combinarlas. Guía para dueños de negocio.

1. La idea en un minuto

Cuando un cliente entra a tu link de reserva, elige los servicios, el profesional (si usás profesionales) y un día. Bellezapp le muestra una hora solo si se cumplen **todas** estas condiciones:

Antes de eso, para cada servicio solo se ofrecen los profesionales que lo hacen (ficha del profesional → **Servicios que hace**; si nada marcado, hace todos). Un servicio que no hace nadie no aparece en la reserva.

1. **Ese día se atiende a esa hora**, según el horario del profesional, de la sucursal o del local (ver sección 2).
2. **El turno entero entra**: desde que empieza hasta que termina el último servicio, dentro del horario. Se puede aflojar con **El turno puede terminar después del cierre**.
3. **No choca con otro turno** del mismo profesional. Por defecto solo cuentan los turnos Confirmados o Realizados; un turno Pendiente no ocupa el lugar, salvo que prendas **Una reserva pendiente ya ocupa el horario**.
4. **No se pasa del límite** de **Reservas por horario**, si lo cargaste en el servicio o en su categoría.
5. **No está bloqueado**: ni el profesional está ausente, ni el servicio o su categoría están marcados como **No disponible para reserva online** en esa franja.
6. **Todavía no pasó**, si el día elegido es hoy.

Importante: todas estas reglas son para la reserva online (y para cuando el cliente reprograma desde su link). Desde el panel vos podés cargar o mover cualquier turno, aunque se superponga. Y al confirmar, Bellezapp vuelve a revisar el horario: si otro cliente lo tomó mientras tanto, se le avisa para que elija otro.

2. De dónde sale el horario de cada día

Para cada profesional, Bellezapp usa el primer horario que encuentre de esta lista:

1. **El horario propio del profesional** (ficha del profesional). Manda siempre, incluso un día que el local cierra.
2. **El horario de su sucursal**, si usás sucursales y el profesional pertenece a una.
3. **El horario de atención del local** (Configuración → Horario de atención).

Si no usás profesionales (**Usar profesionales** apagado), se usa directamente el horario del local, como si fuera una sola agenda. En la tira de días de la reserva, los días que no se atiende aparecen apagados y no se pueden elegir.

Formas de cargar un horario

- **Mismo horario todos los días, Horario + días de la semana u Horario distinto por día.** Un día sin marcar = cerrado.
- **Corte al mediodía:** con + Agregar otro horario cargás hasta 3 tramos por día (ej. 9 a 12 y 15 a 19). En el hueco no se toman turnos.
- **Ausencias** (ficha del profesional → Ausencias): vacaciones, un trámite, enfermedad. Días completos o una franja. Se restan de su horario. Los turnos que ya tenía no se borran.

3. Cómo se arman las horas: los 3 modos

Dentro del horario de cada día, hay tres maneras de decidir qué horas de inicio se ofrecen. El modo del negocio se elige en **Configuración → Reserva online** (uno solo a la vez), y cada profesional puede tener **el suyo** desde su ficha (**Reserva online → Cómo se muestran sus horarios**). Por defecto cada profesional está en **Como el negocio**.

	Normal (por defecto)	Mostrar horarios cada un intervalo fijo	Ofrecer solo algunos horarios
Qué horas muestra	Desde que abris, en pasos del largo del turno. Un turno de 45 min: 9:00, 9:45, 10:30...	Siempre cada X minutos, desde que abris hasta antes del cierre. Cada 30: 9:00, 9:30, 10:00...	Solo las horas que cargues para cada día. Ej.: lunes 10:00 y 14:00.
¿Mira los turnos ya reservados?	Sí	No: ofrece la hora aunque ya esté tomada	Sí
¿Mira la duración del turno?	Sí, tiene que entrar entero	No	Sí, tiene que entrar entero
¿Respetar horario, ausencias y bloqueos?	Sí	Sí	Sí
Ideal para	La mayoría de los negocios: la agenda se llena sola, sin superposiciones.	Quien prefiere recibir pedidos y organizarse después, aceptando reservas a la misma hora.	Quien atiende más horas pero online quiere ofrecer pocas (ej. solo 10 y 14).

Ejemplo de “Ofrecer solo algunos horarios”: el local abre de 9 a 18, pero cargás martes 10:00 y 14:00. El martes el cliente ve solo esas dos horas, si están libres. El miércoles, sin horas cargadas, no se toman reservas online (el día aparece apagado). Vos seguís cargando turnos a cualquier hora desde el panel.

Ojo con el intervalo fijo: como no mira lo ya reservado, dos clientes pueden reservar la misma hora. Si querés un límite, cargá **Reservas por horario** en los servicios (con intervalo fijo cuentan las reservas que empiezan a esa misma hora).

Ejemplo de un modo por profesional: el peluquero en **Mostrar horarios cada un intervalo fijo** cada 30 con **Reservas por horario** en sus servicios; la manicura en **Normal** (solo sus horarios libres); la cosmetóloga en **Ofrecer solo algunos horarios** con sus propias horas. Cada cliente ve las horas según el profesional que elige.

Un turno con varios profesionales (ej. corte con el peluquero y después uñas con la manicura): las horas de inicio las define **quien atiende primero**, y cada parte respeta el modo de su profesional. En el ejemplo, se ofrecen las horas cada 30 del peluquero, y solo las que dejan a la manicura libre cuando le toca. Si la cosmetóloga atiende segunda, sus horas no se exigen: solo que esté libre.

4. Opciones que ajustan los horarios

Estas opciones están en **Configuración → Reserva online** (salvo donde se indica). Vienen todas apagadas.

Una reserva pendiente ya ocupa el horario

Apagada: un turno recién reservado queda Pendiente y esa hora se le sigue ofreciendo a otros hasta que vos lo confirmás. Sirve si pedís seña: nadie te bloquea la agenda sin pagar. Si te llegan dos para la misma hora, confirmás una y cancelás la otra.

Prendida: apenas alguien reserva, la hora deja de ofrecerse. Si cancelás esa reserva, vuelve a aparecer.

El turno puede terminar después del cierre

Apagada: el turno entero tiene que terminar antes del cierre (o del corte del mediodía).

Prendida: alcanza con que empiece dentro del horario. Útil cuando el cliente elige varios servicios y juntos no entran.

Abrís de 9 a 13 y el cliente elige dos servicios de 1 hora. Apagada: a las 12:00 no se ofrece (terminaría 14:00). Prendida: sí se ofrece. En los dos casos, si a las 13:00 ya hay otro turno con el mismo profesional, no se ofrece.

Reservas por horario (en el servicio, la categoría o la subcategoría)

Un número: **cuántas reservas puede haber a la misma hora en todo el local**. Ej.: tenés 3 camillas, ponés 3. Cuentan las pendientes y las confirmadas. Vacío = sin límite propio: manda la agenda de cada profesional.

- En una categoría, el número es **compartido** entre todos sus servicios: “Masajes = 2” son 2 masajes a la vez en total, sean del tipo que sean.
- Si hay número en la categoría, en la subcategoría y en el servicio, manda el de la categoría.
- Dos servicios de la misma categoría en un mismo turno van uno después del otro, así que no ocupan dos lugares a la vez.
- **Un servicio con este número no mira si el profesional ya tiene otro turno**: el límite son los lugares del local. Si también querés que el profesional esté libre, prendé la opción de abajo.

Con “Reservas por horario”, respetar también la agenda del profesional

Solo importa si usás **Reservas por horario**. **Prendida**: además del límite, el profesional elegido tiene que estar libre a esa hora.

“Uñas” tiene límite 1 y Ana ya tiene un turno de Pelo a las 10:00. Apagada: a las 10:00 se ofrece Uñas con Ana (el lugar de uñas está libre). Prendida: no se ofrece, porque Ana está ocupada.

Se puede reservar online hasta las (en Configuración, la categoría o el servicio)

La última hora a la que puede **empezar** un turno online (puede terminar después). En Configuración vale para todos los servicios; una categoría, subcategoría o servicio puede tener la suya, más temprano o más tarde, y manda la más puntual: servicio, subcategoría, categoría y por último la general. Con varios servicios en un turno, cada uno tiene que empezar antes de su propia hora. No afecta al panel.

General hasta las 18:00, “Cortes” hasta las 18:30 y “Color” hasta las 16:00: un corte se ofrece hasta las 18:30, una coloración hasta las 16:00 y un brushing hasta las 18:00.

No disponible para reserva online (en el servicio, la categoría o la subcategoría)

Sacás los horarios de un servicio o de una categoría entera en una fecha o franja (ej. “Coloración” el sábado de 10 a 14, o toda una semana). En esa franja no se ofrecen horarios de esos servicios, pero se siguen mostrando: el cliente los puede reservar otro día u horario. No afecta al panel.

Otras opciones que cambian la reserva

- **Aceptar reservas online:** apagada, el link avisa que no tomás reservas online.
- **Usar profesionales:** apagada, el cliente no elige profesional y se usa una sola agenda con el horario del local.
- **Permitir elegir un profesional distinto por servicio:** cada servicio puede ir con otro profesional. Se atienden uno después del otro y cada profesional solo está ocupado durante lo suyo. Para que se ofrezca una hora, todos tienen que estar libres en su parte.
- **Usar sucursales:** cada sucursal tiene su link, su horario y sus profesionales.
- **Requiere seña para confirmar el turno:** solo informa el monto y cómo pagarlo. No cobra nada ni cambia los horarios. Se combina bien con "Una reserva pendiente ya ocupa el horario" apagada.
- **Cancelar/reprogramar online: horas mínimas de antelación:** hasta cuándo el cliente puede cancelar o mover su turno desde el link. No cambia qué horas se ofrecen.

5. Reservas para varias personas

El cliente elige **Para varias personas** y carga los servicios de cada una (hasta 5). Antes de la hora le preguntamos **¿Cómo quieren venir?**

	Todos juntos	Cada uno en su horario
Cómo queda	Un solo turno: se atienden uno después del otro.	Un turno por persona, cada uno con su día y hora (puede ser otro día).
Qué hace falta	Un hueco donde entren todos los servicios de todas las personas, seguidos.	Un lugar para cada persona. Si dos van con el mismo profesional, no pueden superponerse.
WhatsApp	Un mensaje.	Un mensaje por turno, cada uno con su link para cancelar o cambiar.

Sugerencia automática: si eligen Todos juntos y ese día no hay ningún hueco para todos, pero sí lo hay para cada persona por separado, les proponemos un horario para cada uno, lo más seguidos posible (ej. "Vos 9:00 · Persona 2 11:00"), con un botón para reservarlos o elegirlos a mano. Solo mira el día elegido. Si para alguna persona no hay lugar ese día, se muestra el mensaje de siempre.

Con una sola profesional y "Ofrecer solo algunos horarios" en 10:00 y 14:00: dos personas solo entran si las dos horas están libres ese día (una para cada una). Si queda una sola libre, no hay forma de reservar para las dos ese día.

6. Qué se puede combinar y qué no

Opción	Modo normal	Intervalo fijo	Solo algunos horarios
Una reserva pendiente ya ocupa el horario	Funciona	No cambia nada (no mira turnos)	Funciona
El turno puede terminar después del cierre	Funciona	No cambia nada (no mira la duración)	Funciona
Reservas por horario	Funciona: cuenta las reservas que se superponen	Funciona: cuenta las que empiezan a esa misma hora	Funciona: cuenta las que se superponen
Respetar también la agenda del profesional	Funciona (solo con Reservas por horario)	No cambia nada	Funciona (solo con Reservas por horario)
No disponible para reserva online (servicios y categorías)	Funciona	Funciona	Funciona
Se puede reservar online hasta las	Funciona	Funciona	Funciona
Ausencias y horario cortado	Funciona	Funciona	Funciona
Profesional distinto por servicio	Funciona	Funciona (las horas las define quien atiende primero)	Funciona
Varias personas: Todos juntos / Cada uno	Funciona	Funciona	Funciona

Lo que no se puede

- **Intervalo fijo y “Ofrecer solo algunos horarios” a la vez.** Son dos formas distintas de elegir las horas: al guardar, Configuración te pide elegir una.
- **Cupo de un servicio en intervalo fijo cuando no va primero:** si un servicio con **Reservas por horario** de un profesional en intervalo fijo va segundo en un turno (ej. uñas 10:00 y corte 10:45), su cupo cuenta solo las reservas que empiezan a esa misma hora (10:45), no las que se superponen.
- **Horas para una fecha puntual** (ej. “solo el 3/10 a las 10”): las horas se cargan por día de la semana. Para cerrar fechas puntuales usá las ausencias o “No disponible para reserva online”.
- **Cobrar la seña online:** hoy la seña es solo un aviso con instrucciones de pago.

7. Recetas para casos típicos

Peluquería con varias peluqueras

Modo normal. Cada profesional con su horario y sus ausencias. Nada más.

Pido seña antes de confirmar

Requiere seña prendida y **Una reserva pendiente ya ocupa el horario** apagada. Confirmás cuando llega la seña.

No quiero dos reservas para la misma hora

Prendé **Una reserva pendiente ya ocupa el horario**.

Spa con 2 camillas

En la categoría "Masajes", **Reservas por horario** = 2. Si además cada masajista tiene que estar libre, prendé **Respetar también la agenda del profesional**.

Atiendo de 9 a 18 pero online solo a las 10 y 14

Ofrecer solo algunos horarios con esas horas en cada día. Si los clientes eligen varios servicios, considerá **El turno puede terminar después del cierre**.

Quiero una grilla fija y organizarme yo

Mostrar horarios cada un intervalo fijo (ej. cada 30). Si querés un tope por hora, **Reservas por horario** en los servicios.

Trabajo sola

Apagá **Usar profesionales**: una sola agenda con el horario del local.

Las coloraciones solo hasta las 16

En la categoría, **Se puede reservar online hasta las 16:00**. Si es para todo el local, ponelo en Configuración.

Una temporada sin coloraciones

En la categoría, **No disponible para reserva online** por esas fechas. Desde el panel podés seguir cargándolas.

8. "A mi cliente no le aparecen horarios"

Revisá en este orden:

1. **¿El día está abierto?** Horario del profesional (manda sobre el del local), ausencias y, si usás "Ofrecer solo algunos horarios", que ese día tenga horas cargadas.

2. **¿El turno entero entra?** Con varios servicios el turno es largo: puede no entrar antes del cierre o del corte. Probá **El turno puede terminar después del cierre**.
3. **¿Choca con turnos confirmados** del mismo profesional? Con **Una reserva pendiente ya ocupa el horario**, también con los pendientes.
4. **¿Se llenó el límite** de **Reservas por horario** de ese servicio o su categoría a esa hora?
5. **¿La categoría está como “No disponible para reserva online”** en esa fecha?
6. **¿Es tarde para ese servicio?** Revisá **Se puede reservar online hasta las** en el servicio, su categoría y Configuración.
7. **¿Son varias personas “Todos juntos”?** Necesitan un hueco largo. Probá Cada uno en su horario.
8. **¿Profesional distinto por servicio?** Todos los profesionales elegidos tienen que estar libres en su parte.
9. **¿No aparece un servicio o un profesional?** Revisá **Servicios que hace** en la ficha de cada profesional: si nadie lo hace, el servicio no se ofrece online.