MANUAL DEL PROVEEDOR · CATERING A DOMICILIO

Catering con servicio completo a domicilio: cocina, camareros, montaje y desmontaje

Para autónomos, empresas y particulares

Guía paso a paso: registro, cuenta, servicio, cobros, facturación, disponibilidad a domicilio, desplazamiento, pedido mínimo, menús (apartados, platos, precios, condiciones), reservas y ejemplos reales.

Versión septiembre 2026 · Basado en la guía de registro y en los vídeos explicativos de eventstur.com

Índice

Haz clic en cualquier apartado para ir directamente a él.

Ruta rápida **4**

1. Qué es eventstur (en 2 minutos) **5**

Lo que ve el cliente 5

Lo que te da a ti como proveedor 5

2. Antes de empezar: prepara tu esquema **6**

Lo que tienes que decidir 6

3. Regístrate como proveedor **7**

4. Inicia sesión y conoce los menús **9**

Menú superior 9

El menú de tu nombre, apartado por apartado 10

5. Mi cuenta: datos, contrato y verificación **13**

6. Mi equipo **14**

7. Mis servicios: crea y configura tu servicio **15**

El menú lateral dentro de un servicio 15

7.1 Mi descripción 16

7.1.1 Información básica 16

7.1.2 Condiciones de reserva: directa o no directa 17

7.1.3 Cobros: impuestos, paga y señal, cancelaciones y fianzas 17

7.1.4 Facturación y Stripe Connect 20

7.1.5 Visitas, videollamadas, Google Calendar y notificaciones 25

7.2 Catálogo: pestaña “Servicio catering a domicilio” 27

7.2.1 Pestaña “General”: disponibilidad, desplazamiento y pedido mínimo 27

7.2.2 Pestaña “Menús”: crear y configurar un menú 28

7.2.3 Cómo lo ve el cliente 31

7.3 Publicar el servicio y estados en “Mis servicios” 31

8. Servicios para proveedores **33**

Contratar y seguir un servicio 33

9. Empresas colaboradoras **35**

Cómo entrar 35

Crear una colaboración 36

Solicitudes: enviadas, recibidas y colaboraciones 38

Gestionar una colaboración firmada 39

Estados de los contratos de colaboración 41

10. Códigos de descuento **42**

Las pantallas de Códigos de descuento 42

11. Mis reservas: tu centro de operaciones **44**

11.1 La pantalla de Mis reservas 44

11.2 Estados de una reserva y qué hacer en cada uno 46

11.3 Visitas, videollamadas y servicios contratados a eventstur 48

11.4 Reservas solicitadas: aceptar, rechazar o contraproponer 49

11.5 Propuestas: solicitadas por el cliente y hechas por ti 50

11.6 Reservas confirmadas: detalle, modificar, cancelar 55

11.7 Después del evento: extras, valoración, reclamación y publicación 57

12. Transacciones y Pagos **61**

13. Valoraciones 62
14. Reclamaciones 63
15. Mensajes 64
Grupos: hablar con todos los del evento a la vez 65
16. Notificaciones 66
17. Asistente de eventstur 67
18. Consultas 68
19. Planos 2D y 3D 69
La pantalla de Planos 69
El editor: 2D, 3D y tour 360 71
Subir tu propio plano y tu propio mobiliario 72
Compartir el plano 74
Plan gratuito, Premium y que lo haga eventstur 74
20. Tu cuenta como cliente (ver manual del cliente): Mis eventos 75
21. Comunidad y tu perfil 76
Las pantallas de Comunidad, una a una 79
22. Organizador IA 82
Dónde está 82
Paso 1 · Cuéntale tu evento 83
Paso 2 · La IA hace la selección y crea el evento en borrador 84
Paso 3 · Ajusta la selección hablando con el organizador 85
Paso 4 · Reserva 86
23. Contacto y ayuda: preguntas frecuentes, asistente y contacto 87
Preguntas frecuentes 87
Asistente 87
Contacto 87
24. Ejemplos completos 89
Referencia común: cómo llega una reserva (ejemplo con un espacio) 89
El día a día: Fogons d'Autor 89
Rutina recomendada 90
25. Checklist final y errores más comunes 91
Checklist de alta 91
Errores más comunes 91
Dónde pedir ayuda 91

Ruta rápida

Si tienes poco tiempo, el orden mínimo para empezar a vender es:

Paso	Apartado	Tiempo aprox.
Regístrate y firma el contrato	3	3 min
Verifica tu cuenta (DNI)	5	2 min
Crea el servicio y la descripción	7 · 7.1	15 min
Configura cobros y cancelaciones	7.1.3	10 min
Activa Stripe Connect (obligatorio)	7.1.4	10 min
Crea un área y ponle disponibilidad y precios	7.2.1 a 7.2.3	30 min
Añade servicios incluidos y extras	7.2.4	15 min
Revisa tipos de evento y público	7.2.5	5 min
Publica el servicio para que eventstur lo revise	7.3	1 min
Atiende tus primeras reservas	11	—

1. Qué es eventstur (en 2 minutos)

eventstur es la plataforma donde un cliente organiza y contrata todo su evento en un solo lugar: espacios, catering, música, fotografía, mobiliario, decoración, entretenimiento, personal y alojamiento. El cliente compara fichas, consulta precio y disponibilidad reales para sus fechas y contrata con pago seguro. **Paga lo mismo que fuera de la plataforma: la comisión la asume el proveedor.**

Lo que ve el cliente

- Busca en 3 pasos: quién es (persona, empresa o entidad), qué evento organiza y qué proveedores necesita.
- Afina por fechas, horas, asistentes y ubicación; filtra por tipo de reserva, precio o plazo de cancelación.
- Entra en tu ficha: descripción, idiomas, áreas que puede alquilar, servicios incluidos/extras, colaboradores y, con **"Consultar para mi evento"**, el precio y las condiciones reales.
- Suma varios proveedores al mismo evento (como un carrito); cada uno confirma su parte y se aplican sus condiciones de pago y cancelación.
- Si nada encaja, pide una **propuesta a medida** o escribe por el **chat**; tú respondes con una propuesta dentro de eventstur, con las mismas garantías de pago.
- Todo vive en **Mis eventos**: reservas, citas de visita/videollamada, facturas, modificaciones, cancelaciones, reclamaciones, plano 2D/3D, checklist y escaleta.

Lo que te da a ti como proveedor

- **Sin cuota**: solo una comisión cuando hay negocio real. La misma cuenta te sirve como cliente si un día organizas tu propio evento.
- **Facturación centralizada**: eventstur puede emitir las facturas en tu nombre (serie propia, correlativa, con Verifactu, válida incluso para administraciones públicas) o subes tú tu PDF (apartado 7.1.4).
- **Reservas y solicitudes centralizadas** y cribadas: aceptas y llega el pago; o respondes a propuestas a medida en segundos.
- **Relleno con IA**: adjuntas tu dossier PDF, fotos de la carta o tu web y la IA propone descripciones, servicios y precios. Tú revisas y aplicas.
- **Duplicar servicios** y copiar descripciones para no rellenar todo cada vez.
- **Empresas colaboradoras**: recomiendas a otros proveedores en tu ficha con la oferta pactada; cada uno factura lo suyo (capítulo 9).
- Eliges a qué público y a qué tipos de evento te diriges, y puedes tener precios distintos para particulares y empresas.

> **NOTAS**
> **Cómo se ordenan los resultados.** El algoritmo premia tres cosas: las valoraciones de tus clientes, el nivel de detalle de tus servicios y el número de servicios que has rechazado (cuantos menos, mejor). De vez en cuando, de forma aleatoria, cualquier proveedor puede aparecer arriba del todo. Traducción práctica: **ficha completa, bien descrita y responder rápido** es lo que te sube en el buscador.

2. Antes de empezar: prepara tu esquema

> **NOTAS**
> Antes de tocar la plataforma, coge papel. Diez minutos aquí te ahorran dos horas después.

Este manual es para el catering **con servicio completo a domicilio**: te desplazas al evento con cocina, camareros, montaje y desmontaje. Se configura en la pestaña “Servicio catering a domicilio” del catálogo. Piensa tu oferta como **menús cerrados** que el cliente pueda entender y presupuestar solo; después, por el chat, ajustas extras y preferencias.

Nivel	Qué es	Ejemplo (Fogons d’Autor)
1. Servicio	Tu empresa de catering.	Fogons d’Autor
2. General	Disponibilidad a domicilio (días, franjas, duración, servicios a la vez), precio fuera de horario, desplazamiento por zonas, plus por día y horario, pedido mínimo por día.	Viernes a domingo; 0 €/km en 30 km, 0,85 €/km fuera; mínimo 1.500 € los sábados
3. Menús	Cada menú con apartados y platos, target y precio por persona, condiciones y tipos de evento.	Menú boda 30–100 pax · Menú boda 100–300 · Cóctel 25 €/pers. · Comida en mesa 55 € · Cena 65 € · Menú Navidad

Lo que tienes que decidir

1. Días y franjas en las que sirves a domicilio, duración mínima y máxima y cuántos servicios a la vez.
2. Desde dónde sales, precio por km por zona, si hace falta más de un camión y si cobras plus en domingo o de noche.
3. **Pedido mínimo** por día.
4. Menús por formato y target, mínimos y máximos de comensales, tramos de precio, antelación y confirmación de asistentes.
5. Qué va **incluido** (camareros, menaje, montaje) y qué cobras aparte (barra libre premium, carpa, generador, camareros extra).

> **IMPORTANTE**
> Todos los precios van SIN IVA. Los impuestos se configuran en su apartado (7.1.3). La comisión de eventstur en catering es del 5 %.

3. Regístrate como proveedor

Tardas unos tres minutos, más lo que tardes en abrir el correo. Trabajamos con **proveedores verificados**: eventstur aprueba cada servicio antes de publicarlo. Pueden registrarse **particulares, autónomos y empresas** (organización, agencia o entidad).

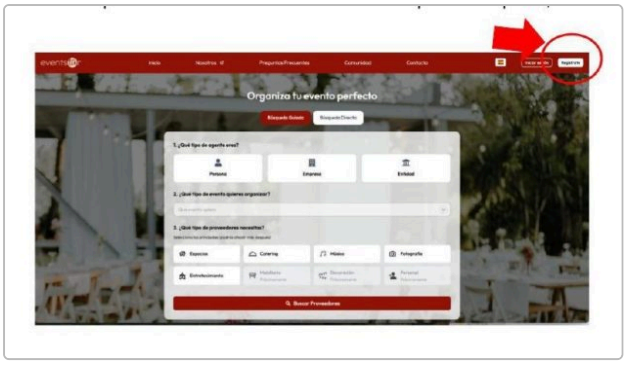

Fig. 1. Botón "Regístrate" y selector de idioma

PASO 0: entra en **eventstur.com** desde tu navegador (o búscalo en Google).

PASO 1: pulsa **"Regístrate"**, arriba a la derecha. Al lado tienes la bandera para cambiar de idioma: español, catalán o inglés.

Fig. 2. Elige "Proveedor"

PASO 2: elige **"Proveedor"**.

"Cliente" es para quien organiza un evento y contrata; "Proveedor", para quien ofrece el servicio.

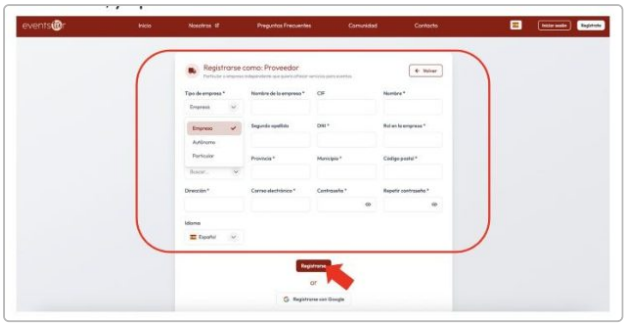

Fig. 3. Formulario de registro

PASO 3: arriba a la izquierda selecciona el tipo: **empresa, autónomo o particular**. El formulario se adapta.

Rellena los datos y pulsa **"Registrarse"** (o regístrate con Google).

> **IMPORTANTE**
> **¿Qué "Responsable" indicar?** Preferiblemente el propietario o el director. Si no es posible, el responsable de eventos o comercial (después podrás añadir más gente al equipo). Si esa persona se va algún día, la cuenta se queda a su nombre. Para cambiarlo, contacta con eventstur.

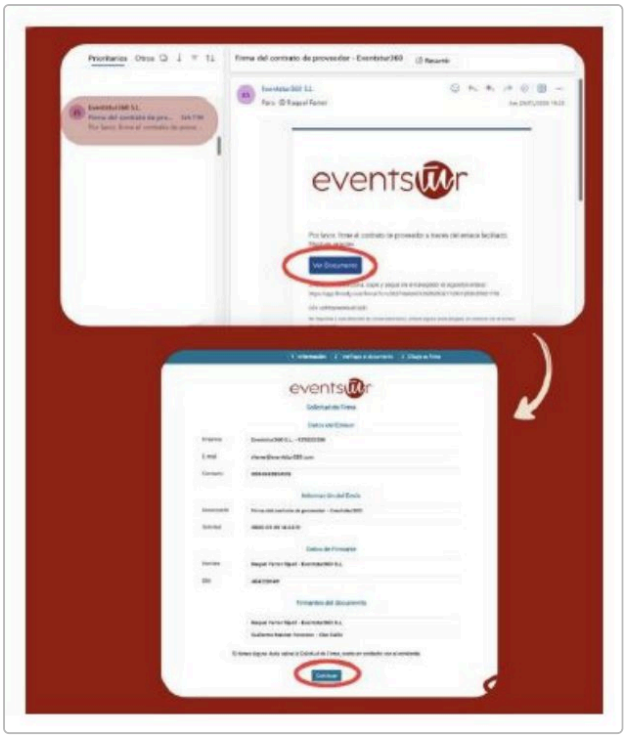

Fig. 4. Email con el contrato de colaboración

PASO 4: ve a tu correo y **firma el contrato de colaboración** si estás de acuerdo con los términos. Hasta que no esté firmado no puedes recibir reservas.

> **NOTAS**
> Como proveedor recibes **un solo email**: el contrato. El correo de verificación de cuenta se envía solo a quien se registra como cliente (si te llegara, tienes 72 h; pasado el plazo, escribe desde “Contacto”). Con esta misma cuenta también puedes actuar como cliente: no necesitas registrarte otra vez.

4. Inicia sesión y conoce los menús

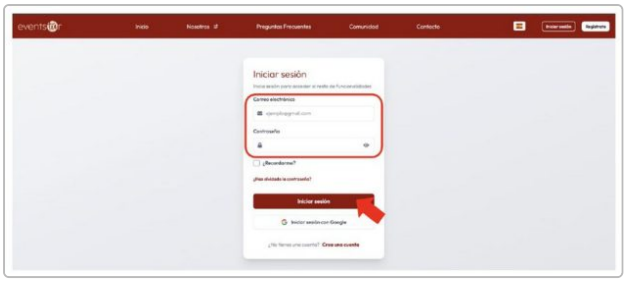

Fig. 5. Inicio de sesión

Vuelve a **eventstur.com** y pulsa **“Iniciar sesión”**: correo y contraseña, o con Google.

Si has olvidado la contraseña, el enlace de recuperación está justo debajo.

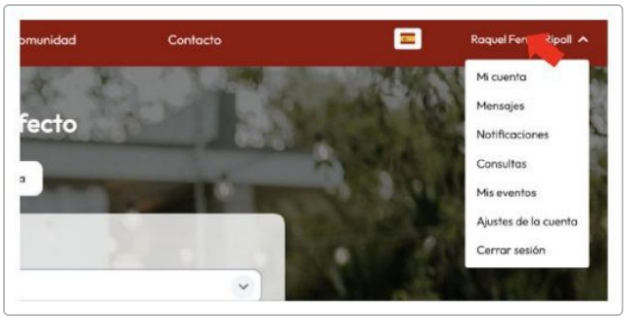

Fig. 6. Menú de tu nombre

Menú de tu nombre (arriba a la derecha): Mi cuenta · Panel de gestión · Mi equipo · Mis servicios · Mensajes · Notificaciones · Consultas · Mis eventos · Ajustes de la cuenta · Cerrar sesión.

Desde aquí llegas también a **Servicios para proveedores**, **Empresas colaboradoras** y **Códigos de descuento**.

> **CONSEJO**
> Los dos que usarás constantemente: **“Mi cuenta”** (perfil y verificación) y **“Mis servicios”** (crear y configurar tu espacio).

Menú superior

Opción	Para qué sirve
Inicio	Página principal de búsqueda, la que usan los clientes para organizar su evento.
Nosotros	Landing que explica qué es eventstur.
Preguntas frecuentes	Vídeos explicativos, la guía completa y FAQ de cliente y de proveedor. Si te pierdes, empieza por ahí.
Comunidad	Red social de eventstur: publica tus eventos, etiqueta a proveedores y mira lo que publican otros.
Contacto	Tu vía principal con eventstur para consultas e incidencias. Desde ahí se abren los tickets.
Campana	Notificaciones: nueva reserva, pago recibido, mensaje nuevo… (capítulo 16).
Tu nombre	El menú de tu cuenta con todos los apartados de gestión (ver tabla siguiente).

El menú de tu nombre, apartado por apartado

Fig. 7. Menú de tu nombre desplegado

Haz clic en tu nombre y se despliega el menú con todos los apartados de gestión. Los que llevan un número (Mensajes, Notificaciones) tienen cosas pendientes de leer.

Este manual dedica un capítulo a cada opción del menú: primero lo que configuras una vez (capítulos 5 a 10) y después lo que usas cada día (capítulos 11 a 23). Puedes leerlos por separado.

> **CONSEJO**
> Los dos que usarás constantemente: al principio “Mis servicios” (crear y configurar tu espacio) y, cuando estés publicado, “Mis reservas” (atender a los clientes).

Apartado	Qué es	Capítulo
Mi cuenta	Tus datos, el contrato de colaboración y la verificación de identidad.	5
Comunidad / Mi perfil	Tu perfil público en la red social de eventstur y tus publicaciones de eventos.	21
Mis eventos	Tu cuenta como cliente: los eventos que organizas tú contratando a otros proveedores.	20
Planos 2D y 3D	Planos de tus salas para que el cliente monte su evento encima; catálogo de mobiliario en 3D.	19
Mi equipo	Personas de tu empresa con acceso a la cuenta (operador o manager).	6
Mis servicios	Crear y configurar cada servicio: descripción, condiciones, catálogo, precios. Es donde pasarás más tiempo al principio.	7
Empresas colaboradoras	Contratos de colaboración con otros proveedores para recomendaros mutuamente.	9
Códigos de descuento	Códigos para tus clientes y campañas.	10
Mensajes	Chat con clientes y con otros proveedores, ordenado por evento y servicio, y grupos por evento.	15
Mis reservas	Tu bandeja de entrada: solicitudes de reserva, propuestas, reservas confirmadas, visitas y videollamadas. Es donde pasarás más tiempo después.	11
Transacciones y Pagos	Cobros, comisiones y facturas de todas tus reservas.	12
Valoraciones	Las que te hacen los clientes y las que haces tú.	13
Reclamaciones	Incidencias abiertas por ti o por un cliente tras el evento.	14
Notificaciones	Avisos de la plataforma: nueva reserva, pago recibido, mensaje…	16
Consultas	Tus tickets de soporte con eventstur (lo que envías desde Contacto).	18
Servicios a Proveedores	Packs que eventstur te ofrece: registro de la ficha, tour 360, fotos, gestión mensual.	8
Cerrar sesión	Salir de la cuenta.	—

NOTAS
Dentro de cada servicio hay además un menú lateral (Mi descripción, Catálogo, Códigos de descuento específicos, Empresas colaboradoras). Lo verás en el capítulo 7, que es donde se usa.

5. Mi cuenta: datos, contrato y verificación

Entra en **“Mi cuenta”** desde el menú de tu nombre. Arriba a la derecha ves el **porcentaje de cuenta completada**: tu objetivo es el 100 %, porque hay funcionalidades que no se desbloquean hasta que el perfil está completo. En amarillo tienes la lista de campos que faltan.

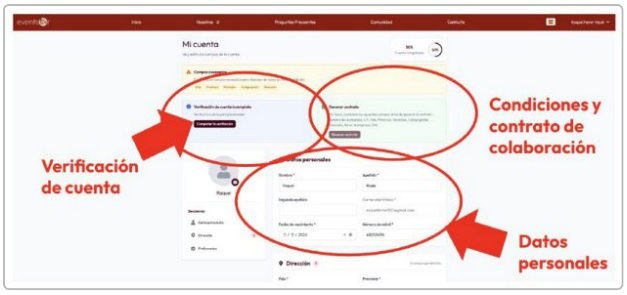

Fig. 8. Mi cuenta: los tres bloques

Datos personales: rellena los campos vacíos. Algunos no se pueden modificar: para cambiarlos abre un ticket en “Contacto”.

Generar contrato: necesita nombre de la empresa, CIF, país, provincia, municipio, código postal, dirección, tu rol y DNI. Si cambia algún dato relevante, modifícalo y vuelve a generar el contrato.

Verificación de cuenta: confirma que detrás del registro hay una persona o empresa real.

> **IMPORTANTE**
> **Sin la cuenta verificada, los clientes no pueden reservar tus servicios.** Puedes dejarlo para más tarde y seguir con el registro, pero hasta que no esté hecho no vendes.

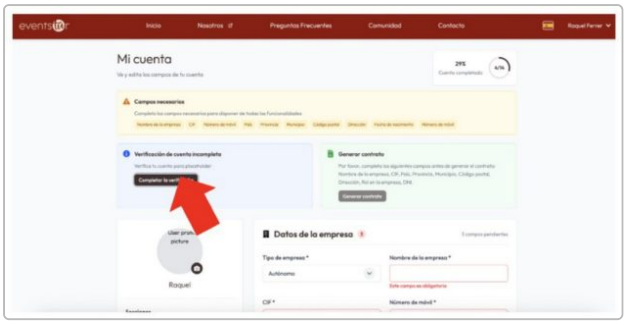

Fig. 9. Completar la verificación

PASO 1: pulsa **“Completar la verificación”**.

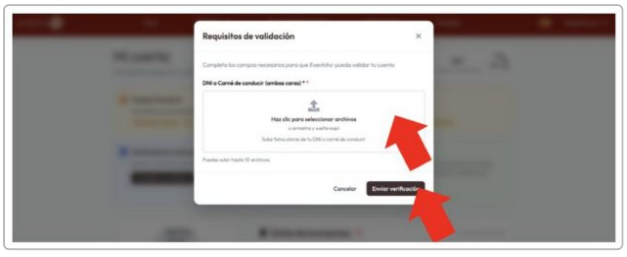

Fig. 10. Requisitos de validación

PASO 2: sube el **DNI o carné de conducir por las dos caras** (arrastra o selecciona; fotos claras; hasta 10 archivos).

PASO 3: pulsa **“Enviar verificación”**. Queda pendiente de aprobación por el equipo de eventstur. **Puedes seguir con el registro sin esperar.**

6. Mi equipo

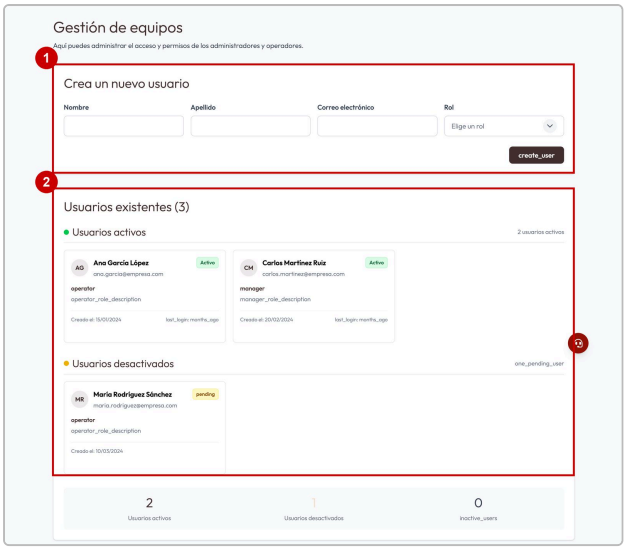

Fig. 11. Gestión de equipos

1. Crea un nuevo usuario: nombre, apellido, correo y rol (manager u operator). Recibe un correo para crear su contraseña.
2. Usuarios existentes: activos, pendientes de aceptar la invitación y desactivados. Desde cada tarjeta puedes cambiar el rol o desactivarlo.

Así el responsable de eventos o el comercial pueden gestionar reservas y mensajes sin que la cuenta esté a su nombre. La cuenta sigue siendo del propietario (capítulo 3).

> **CONSEJO**
> Da acceso “operator” a quien atienda reservas y mensajes, y “manager” a quien además configure servicios y precios.

7. Mis servicios: crea y configura tu servicio

Ve al menú de tu nombre y entra en **“Mis servicios”**. A la izquierda filtras por categoría y arriba buscas por nombre.

> **CONSEJO**
> **Atajos:** si ya tienes un servicio, **duplícalo** desde “Mis servicios”, o al crear uno nuevo **copia la descripción** de otro. También puedes adjuntar tu dossier PDF, fotos de la carta o tu web y dejar que la **IA proponga el relleno del catálogo**. Si prefieres que lo haga eventstur: en **“Servicios para proveedores”** hay un pack de 50 € con el que el equipo registra todo tu servicio y te da un mes de apoyo (capítulo 8).

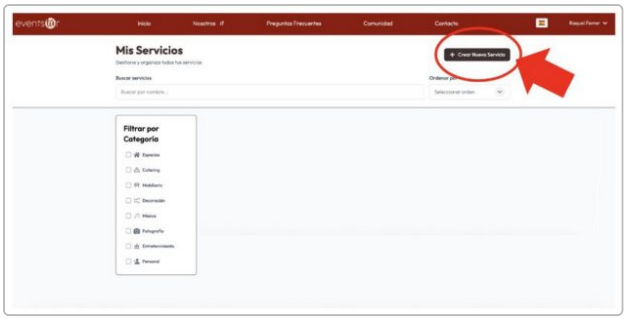

Fig. 12. Mis servicios

1. Pulsa **“Crear Nuevo Servicio”**, arriba a la derecha.

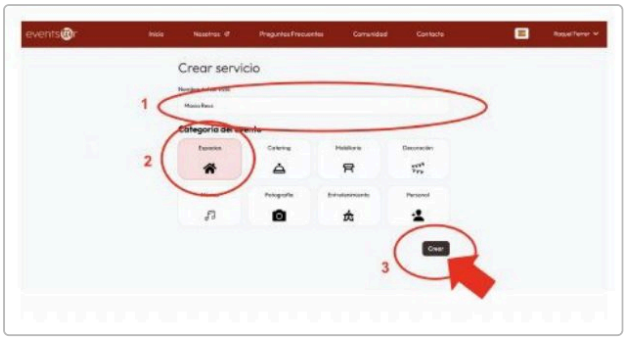

Fig. 13. Crear servicio

2. Introduce el **Nombre del servicio**: es el que verán los clientes, así que pon el nombre real de tu negocio.

3. Selecciona la **Categoría: Catering**.

4. Pulsa **“Crear”**.

Entras en la edición del servicio. En el menú de la izquierda tienes **Mi descripción** y **Catálogo**. Si tu espacio tiene una sola sala, con **un área** en el catálogo es suficiente.

El menú lateral dentro de un servicio

Dentro del servicio, a la izquierda tienes el **menú de edición**: **Mi descripción**, **Catálogo**, informes, códigos de descuento específicos, empresas colaboradoras… **Tendremos que rellenarlo todo.**

> **IMPORTANTE**
> Verás que hay apartados **marcados en azul**: son los **obligatorios y mínimos** a rellenar. Si no los completas, **no te dejará publicar el servicio** para que eventstur lo revise. Puedes ir siguiendo el menú de la izquierda apartado por apartado, o simplemente **ir bajando por la página** e ir rellenando. **Fíjate bien en todo.**

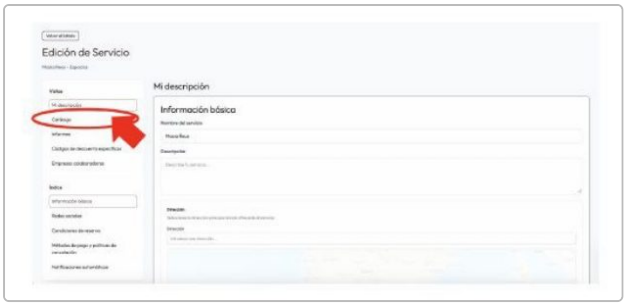

Fig. 14. Menú lateral del servicio

Resumen del menú lateral, propio de cada servicio:

- **Mi descripción**: ficha comercial y condiciones (apartado 7.1).
- **Catálogo**: áreas, packs, disponibilidad, precios y servicios (apartado 7.2).
- **Códigos de descuento específicos** y **Empresas colaboradoras** de ese servicio (capítulos 10 y 9).
- **Informes**: estadísticas de visitas y reservas del servicio.

> **IMPORTANTE**
> Los apartados marcados en azul son los obligatorios. Hasta que no estén completos no puedes publicar el servicio (apartado 7.3).

7.1 Mi descripción

Todo lo que hay en "Mi descripción" es la ficha comercial y las condiciones de tu servicio: información básica, condiciones de reserva, cobros, facturación y disponibilidad para visitas. Se rellena una vez y se revisa cuando cambie algo.

7.1.1 Información básica

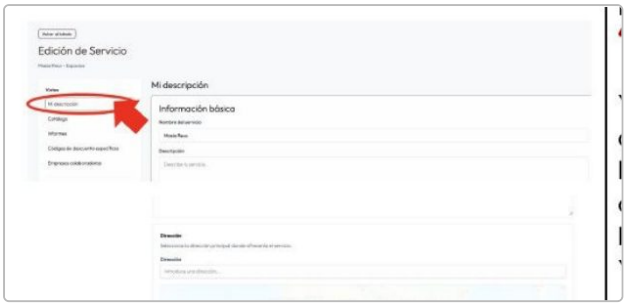

Fig. 15. Mi descripción

En el menú de la izquierda, pulsa **"Mi descripción"** y rellena la información básica:

- **Nombre del servicio:** ya viene puesto; es el que ven los clientes.
- **Descripción genérica:** describe el espacio en conjunto. Cuando crees áreas o packs, el cliente verá **esta descripción + la específica del área**. Si prefieres una descripción distinta por área sin una común, déjala en blanco.
- **Dirección:** ubicación del sitio. Selecciónala en el mapa para que quede bien geolocalizada.
- **Correo y teléfono de contacto:** los genéricos de atención al cliente.

Fig. 16. Imagen principal e idiomas

- **Imagen principal:** portada que aparece en la búsqueda. **Es lo primero que ve el cliente: elige tu mejor foto.** Arrastra o sube desde tu equipo.
- **Idioma del anfitrión:** todas las lenguas en las que puedes atender el servicio completo.

> **IMPORTANTE**
> Este apartado se guarda **a mano**: pulsa **"Guardar cambios"**.

Fig. 17. Redes sociales (autoguardado)

Redes sociales: tu nombre en la comunidad de eventstur, TikTok, Instagram, Facebook, web y un campo libre.

> **IMPORTANTE**
> Este bloque **se guarda solo, no hay botón**. Espera a ver **"Cambios guardados"** en verde antes de moverte. Te pasará en varios apartados: no salgas antes de tiempo.

7.1.2 Condiciones de reserva: directa o no directa

Fig. 18. Condiciones de reserva

Elige una de las dos opciones y pulsa **"Guardar cambios"**:

Reserva directa: el cliente reserva, no hay validación por tu parte, el pago llega al instante y la reserva queda confirmada.

Reserva no directa (recomendada): el cliente solicita → el sistema **preautoriza** el pago (se congela en su tarjeta, no se transfiere a nadie). Tú respondes en **24 h, 48 h o 5 días**. Si aceptas, el pago se procesa; si rechazas o no respondes, se devuelve al cliente.

> **RECOMENDACIÓN**
> **Reserva no directa con 24–48 h.** Margen para comprobar disponibilidad sin bloquear al cliente demasiado tiempo.

> **NOTAS**
> El pago **llega siempre al proveedor**: tú eres el responsable del evento, cobras tú primero y eventstur te genera después una factura de comisión como coste de promoción.

7.1.3 Cobros: impuestos, paga y señal, cancelaciones y fianzas

Seguimos en **"Mi descripción"**, bajando por la página, en **Métodos de pago y políticas de cancelación**.

Impuestos del servicio

Fig. 19. Impuestos por tipo de cliente

Todos los precios del catálogo van **sin IVA**; aquí defines los impuestos que se incorporan a tus recibos.

Hay **dos columnas**: puedes aplicar impuestos distintos según si quien contrata es un particular o una empresa/entidad. Puedes poner impuestos distintos en cada servicio y añadir cualquier otro que te aplique.

> **IMPORTANTE**
> Los particulares dados de alta en el **modelo 036/037** se tratan como autónomos. Aunque cobres en efectivo fuera del portal, el importe al cliente debe llevar **como mínimo un impuesto**.

Si tú eres…	Cliente empresa	Cliente autónomo	Cliente particular
Empresa o entidad	+21 % IVA	+21 % IVA	+21 % IVA
Autónomo	+21 % IVA y –15 % IRPF	+21 % IVA y –15 % IRPF	+21 % IVA
Particular	Normalmente sin IVA ni IRPF (no es factura, acuerdo puntual)	Normalmente sin IVA ni IRPF	Sin IVA ni IRPF

Paga y señal: cuándo cobras

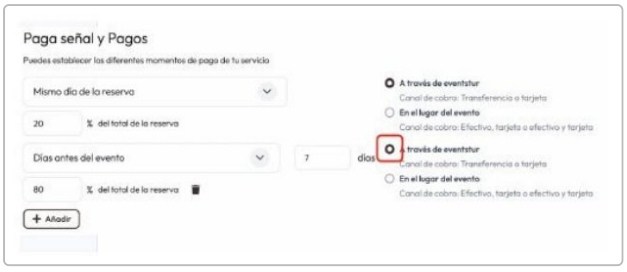

Fig. 20. 20 % en la reserva + 80 % 7 días antes

Aquí configuras los momentos de pago. El **total debe sumar el 100 %**. Ejemplo estándar:

1. Escribe **20 %** y en el desplegable elige **"Mismo día de la reserva"** (la señal). Pulsa **"Añadir"**.

2. En la nueva línea escribe **80 %**, elige **"Días antes del evento"** y pon los días (ej. 7 o 15).

A la derecha de cada línea eliges **por dónde entra ese pago** (ver tabla).

Fig. 21. Opción "El mismo día del evento"

También existe **"El mismo día del evento"** (indiferente si antes o después, antes de que empiece, o al finalizar), y en el canal "En el lugar del evento" puedes elegir tarjeta, efectivo o ambos.

> **NOTAS**
> Lo que configuras aquí es la **condición por defecto**. Para un cliente concreto puedes cambiar condiciones de cancelación y método de pago **en el primer momento en que hace la reserva**, y queda específico para ese evento.

Canal	Qué implica
A través de eventstur (recomendado)	Pagos automatizados por la pasarela Stripe (transferencia o tarjeta). No persigues a nadie y hay menos riesgo de impago.
En el lugar del evento / fuera de eventstur	Solo si quieres cobrar en efectivo o tienes un sistema de facturación específico. Tú eres el responsable de cobrar; si el cliente no paga, te toca ir detrás. Pasados unos días se te cobra igualmente la comisión de eventstur como “gasto por promoción”, porque la reserva está registrada y confirmada.

Transferencia sin SEPA (solo clientes empresa o entidad): el pago se hace obligatoriamente por transferencia bancaria fuera de la plataforma, con un plazo por defecto de **30 días desde la emisión de la factura**, al IBAN de tus datos de facturación. Se muestra al reservar y en el detalle de la reserva. La transferencia SEPA sí va por la plataforma.

Modificaciones y cancelaciones

Fig. 22. Cuatro condiciones de cancelación

Se construye igual: **días antes del evento** y **qué porcentaje** se devuelve. **Máximo 4 condiciones.** Ejemplo estándar:

- 365 días → 100 %
- 120 días → 80 %
- 30 días → 50 %
- 15 días → 0 % (ya no se puede cancelar ni modificar)

RECOMENDACIÓN
Muchas reservas → puedes ser más estricto. **Pocas reservas** → sé lo más flexible posible: 365 días al 100 % y 2 días antes al 0 %.

IMPORTANTE
Límite del sistema: el mínimo para todo proveedor es **2 días antes**. No se puede poner 0 (mismo día del evento).

Fianzas

Cantidad que cobras por posibles daños y devuelves si no ha pasado nada. Es un **depósito**: no se factura y no lleva impuestos.

7.1.4 Facturación y Stripe Connect

Método de facturación

Fig. 23. Métodos de facturación

1. Gestionado por eventstur — recomendado si eres **autónomo o empresa**. Cobras por la pasarela y eventstur genera la **factura a terceros siendo tú el emisor**, el día del evento, según el tipo de cliente (particular, empresa, entidad o AAPP), con **Verifactu** y firma de eventstur. Se crea una **serie propia y correlativa** independiente de tu numeración; facturas, abonos y demás se generan solos. La comisión se cobra automáticamente el día del evento. Si hay extras tras el evento, se emite una segunda factura.

2. Gestionado por proveedor — recomendado si eres **particular**. Cobras por la pasarela, pero **tú emites y subes la factura** (PDF). Si el cliente es AAPP o necesita un formato concreto, enviarlo es responsabilidad tuya. eventstur aplica su comisión el día del evento, también sobre los extras.

Debajo, el **IBAN**: la cuenta donde quieres cobrar este servicio. Rellénalo y pulsa **"Guardar cambios"**.

IMPORTANTE

Comisión de eventstur. En los dos métodos, eventstur cobra su comisión **el mismo día del evento** y **te emite una factura** por esa comisión (para ti es un coste por promoción). Si hay **extras**, para esos extras se hace **otra factura** al cliente, y eventstur emite **otra factura de comisión** por los extras. Es decir, por un mismo servicio/evento puede haber **hasta 4 facturas**: factura del servicio · factura de comisión · factura de extras · factura de comisión de extras.

RECOMENDACIÓN

Si eres particular y actúas como proveedor: Los particulares que se dan de alta en el **modelo 036/037** para un servicio concreto **actúan como autónomos por un día**: facturan con IVA como un autónomo. Si son **transacciones puntuales como particular**, puedes no darte de alta. Si el evento es para **otro particular**, no se cobra IVA: simplemente cobras, y si el particular no quiere factura, no la emites. Si el cliente **sí quiere factura**, deberás cobrarle el IVA y hacer el alta en el modelo 036. Para saber cómo darte de alta en el modelo 036/037: clica aquí

Datos de facturación

Fig. 24. Datos de facturación

Pueden ser **distintos para cada servicio**. Si no pones nada, se cogen los de "Mi cuenta". La primera vez pulsa **"Crear nuevos datos"**; en los siguientes servicios, si son los mismos, **"Utilizar datos existentes"**.

1. Rellena los mínimos: razón social, NIF/CIF, dirección fiscal, municipio, código postal, provincia, email de facturación, teléfono, IBAN y titular de la cuenta.

2. Si necesitas más (tipo de identificador, régimen fiscal, contacto…), pulsa **"Mostrar más opciones"**.

3. Pulsa **"Crear datos de facturación"**.

Stripe Connect: la pasarela de pagos

IMPORTANTE

Tener una cuenta de Stripe Connect conectada es **obligatorio** para usar la plataforma. Rellena **todos** los campos, aunque pongan “opcional” (sobre todo el **DNI**); si no, la cuenta no queda activa y te lo pedirá más adelante.

Fig. 25. Cuenta existente o nueva

Si ya tienes cuenta de Stripe de otro negocio: **“Utilizar cuenta existente”** y selecciónala de la lista.

Si es la primera vez (o no estás seguro): **“Crea una nueva”**.

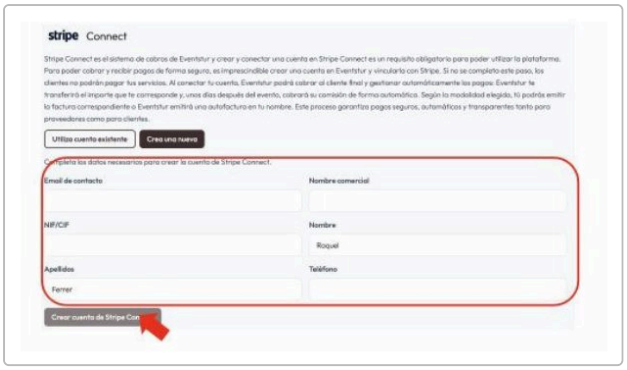

Fig. 26. Crear la cuenta

PASO 1: rellena email de contacto, nombre comercial, NIF/CIF, nombre, apellidos y teléfono, y pulsa **“Crear cuenta de Stripe Connect”**.

Fig. 27. Enlace al registro de Stripe

PASO 2: pulsa **“Haz clic en rellenar registro en Stripe Connect”**. Te lleva al formulario de Stripe; al terminar te devuelve a eventstur.

Fig. 28. Inicio de sesión en Stripe Express

PASO 3: introduce el **correo comercial** (donde quieras recibir las notificaciones de “pagado”) y **“Continuar”**.

Fig. 29. Código SMS

PASO 4: introduce el **código de verificación (SMS)** que llega al teléfono indicado.

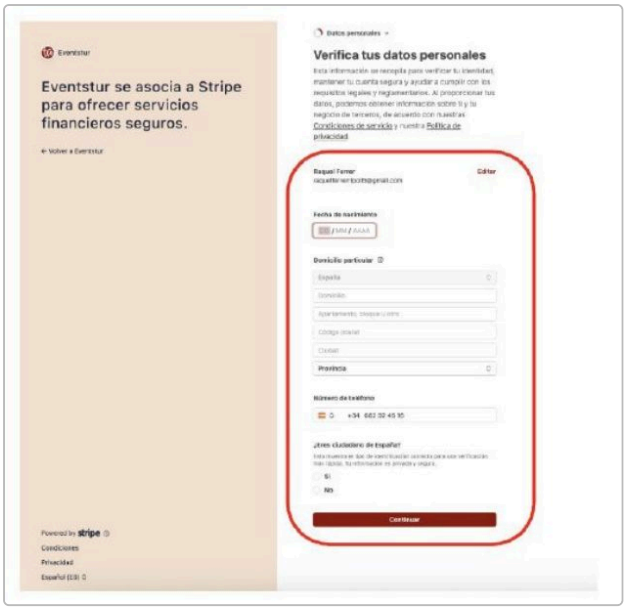

Fig. 30. Datos personales

PASO 5: datos personales de la persona encargada del registro o, mejor, del **propietario de la cuenta**: fecha de nacimiento, domicilio particular y teléfono.

PASO 6: marca si eres ciudadano español e introduce el **número de documento de identidad** (pone opcional, pero te lo pedirá después).

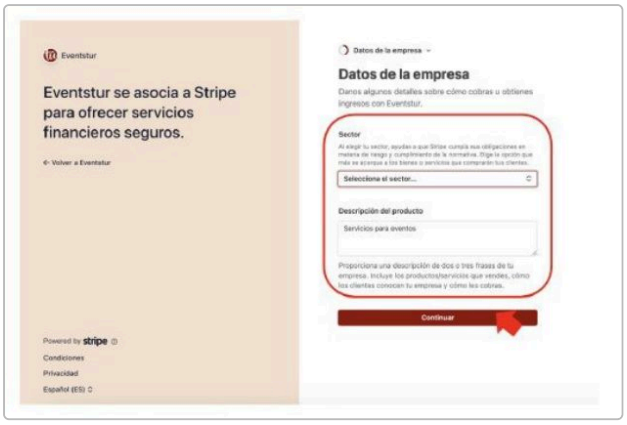

Fig. 31. Datos de la empresa

PASO 7: Sector de actividad: la opción más parecida (es analítico, no determinante). **Descripción del producto**: deja “Servicios para eventos”.

Fig. 32. Moneda e IBAN

PASO 8: moneda **EUR** y el **IBAN** donde quieres recibir el dinero de los servicios. **“Continuar”**.

Fig. 33. Revisar y enviar

PASO 9: revisa toda la información. Si es correcta, **“Aceptar y enviar”**.

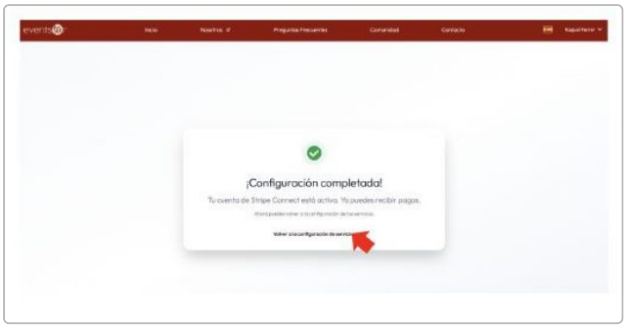

Fig. 34. Configuración completada

PASO 10: verás **“¡Configuración completada!”**. Pulsa **“Volver a la configuración del servicio”** y te devuelve a eventstur.

Solo si Stripe marca algún campo como no válido

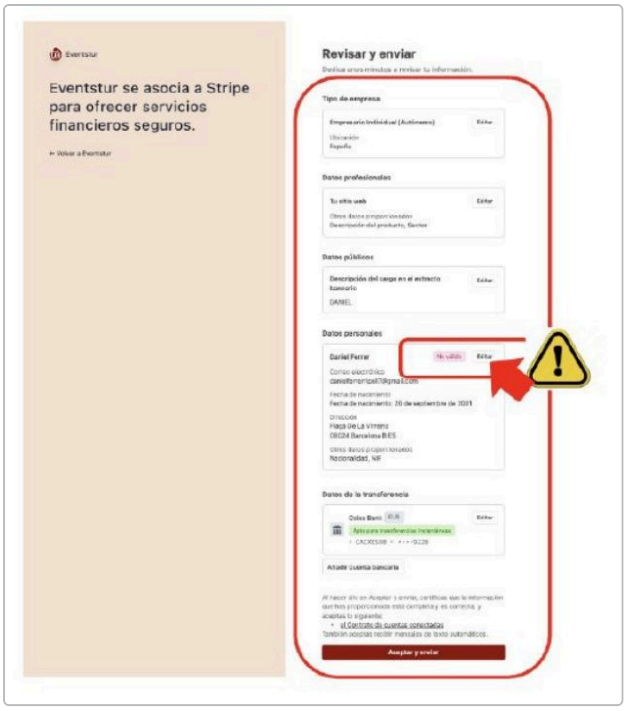

Fig. 35. Campo no válido

Pulsa **“Editar”** en el campo que no admite como válido y corrígelo. Stripe te pedirá **verificar al representante de la cuenta**: revisa tus datos y pulsa “Continuar” (o “Modificar datos”).

Fig. 36. Selfie y documento

Método de verificación: recomendamos **“Selfie y documento de identidad con foto”** (verificación al instante). Con comprobante de domicilio tarda de 1 a 3 días. Elige el tipo de documento y “Continuar”.

Fig. 37. Verificación desde el móvil

Escanea el **código QR** con el móvil, haz la foto del documento y el selfie, y sigue desde el ordenador. **“Aceptar y enviar”** y vuelve a eventstur con “Volver a la configuración del servicio”.

7.1.5 Visitas, videollamadas, Google Calendar y notificaciones

Disponibilidad para visitas (opcional)

Si organizas visitas al espacio o pruebas presenciales, aquí configuras cuándo puedes atenderlas. **Si no haces visitas, no rellenes nada.** Si puedes recibir casi siempre, pon de **00:00 a 23:59** todos los días y luego acepta o rechaza cada visita.

Fig. 38. Disponibilidad para visitas

1. Escribe el **nombre del horario** (ej. “Horario visitas”) y pulsa **“Añadir”**.

2. Introduce las **horas** de ese horario.

3. Elige el horario que quieres aplicar al calendario.

4. Periodo de aplicación (por defecto, 2 años).

5. Marca los **días de la semana** y pulsa **“Aplicar”**.

> **IMPORTANTE**
> Se guarda solo y **tarda unos 30 segundos**. No te muevas hasta ver **“Cambios guardados”** en verde.

Fig. 39. Resultado en el calendario

Ver el resultado en el calendario.

Horarios que puedes crear:

- Todos los días la misma franja → uno: “Horario” (ej. 9:00–18:00).
- Algunos días distintos → “Horario semana” y “Horario viernes”, cada uno con sus horas.
- Horario partido → “Horario mañana” y “Horario tarde”.

Fig. 40. Horario puntual con el “+”

Excepciones (fin de año, San Juan, Navidad…): no hace falta rehacer nada. Pulsa el **“+”** en ese día del calendario, escribe un nombre, pon el horario y **“Guardar”**.

Las solicitudes de visita entran directas si tienes disponibilidad, aunque siempre puedes decirle al cliente que no puedes y que proponga otro día.

Sincronizar con Google Calendar (opcional, recomendable)

> **NOTAS**
> El cliente **nunca ve el contenido de tu calendario**: solo ve que ese día está ocupado. A ti te evita reservas en días en que no puedes; al cliente le da menos rechazos. Y un rechazo queda mal y **afecta a tu posicionamiento**.

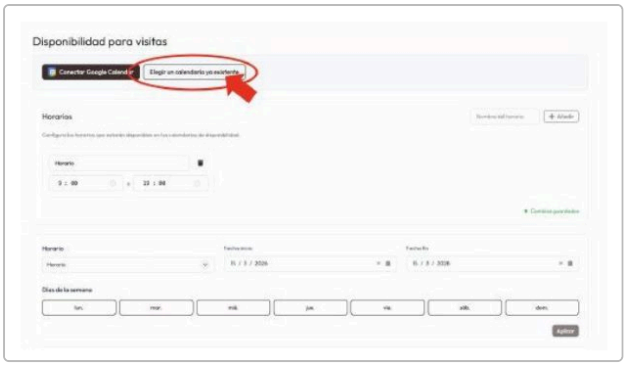

Fig. 41. Elegir un calendario existente

Si ya tienes una cuenta sincronizada con eventstur: pulsa **"Elegir un calendario existente"** y selecciona tu cuenta de Google.

Fig. 42. Conectar Google Calendar

Si no tienes ninguna: pulsa **"Conectar Google Calendar"**.

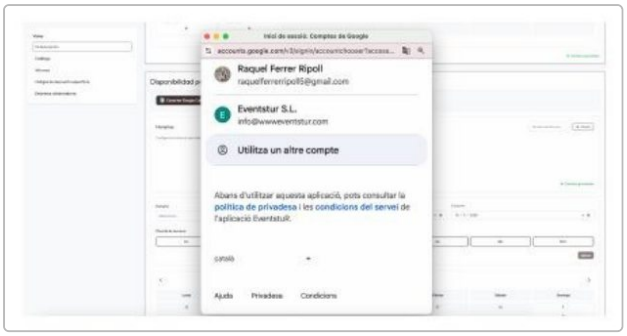

Fig. 43. Selección de la cuenta de Google

Selecciona tu cuenta de Google, lee y acepta las condiciones de uso. Queda **sincronizada**.

Si usas otro calendario o channel manager (Holded, Booking…), escribe a eventstur desde **"Contacto"**.

Videollamadas y notificaciones automáticas

Fig. 44. Notificaciones automáticas

La **disponibilidad para videollamadas** se configura exactamente igual que la de visitas.

Las **notificaciones automáticas** (opcional) son mensajes que se envían por defecto a tus clientes en determinados momentos, por ejemplo "Gracias por confiar en nosotros" al confirmar la reserva.

7.2 Catálogo: pestaña “Servicio catering a domicilio”

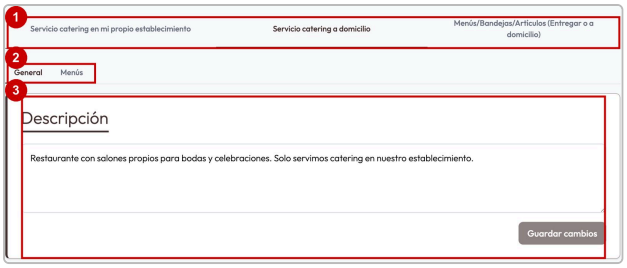

Fig. 45. Pestañas del catálogo de catering

1. Pulsa **“Servicio catering a domicilio”**. Las otras dos pestañas (en establecimiento y delivery) tienen su propio manual.
2. Subpestañas **General** y **Menús**.
3. **Descripción** del servicio a domicilio e **imágenes** (máx. 50) y vídeos. “Guardar cambios”.

7.2.1 Pestaña “General”: disponibilidad, desplazamiento y pedido mínimo

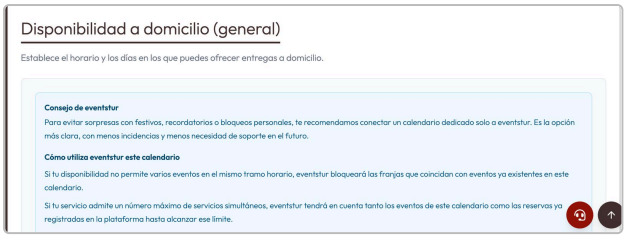

Fig. 46. Disponibilidad a domicilio (general)

Conecta tu **Google Calendar** (dedicado a eventstur) y **añade disponibilidad por rango**: nombre, franja, días y periodo → “Aplicar”. En el calendario activas o desactivas días con un clic. Se guarda solo: espera a “Cambios guardados”.

Fig. 47. Configuración adicional, precio fuera de horario y desplazamiento

1. **Configuración adicional**: reservas fuera de horario, múltiples eventos al día, **duración mínima y máxima** por defecto, **antelación mínima** y **más de un servicio a la vez** (cuántos equipos puedes tener trabajando).
2. **Precio extra fuera de horario**: el recargo si aceptas servicios fuera de tu horario (solo si lo has permitido).
3. **Coste de desplazamiento**: punto de partida (tu cocina) y grupos de zonas con precio por km.

Caso	Cómo configurarlo
Mismas condiciones en todas partes	Un grupo: precio por km y zona “Nacional”.
Gratis en 50 km y tarifa fuera	Grupo 1: 0 €/km con los municipios a menos de 50 km. Grupo 2: 0,85 €/km para el resto. Sants → 0 €; Girona → 200 km × 0,85.
Camiones	Factor por el que se multiplica el transporte cuando hacen falta varios viajes: para unas 400 personas con toda la logística, 2 transportes en vez de 1.

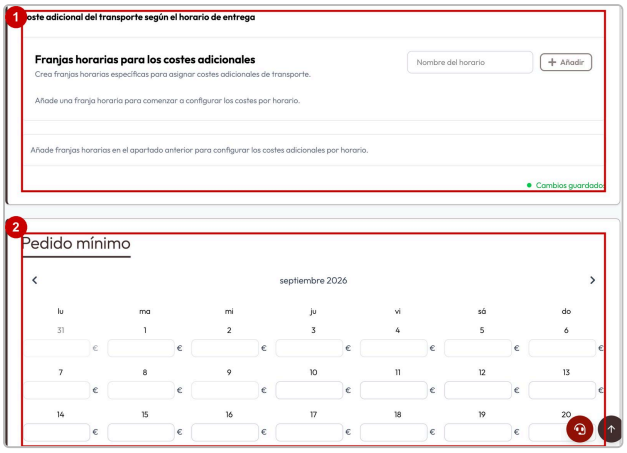

Fig. 48. Plus por horario de entrega y pedido mínimo

1. **Coste adicional del transporte según el horario de entrega**: crea franjas (“Noche”, “Domingo”) y asigna el recargo. También plus según el día de la semana.
2. **Pedido mínimo**: importe mínimo por día en el calendario (sábados de junio más alto).

Debajo: **servicios exclusivos** y **preguntas frecuentes** (“¿Necesitáis cocina en el espacio?”, “¿Cuántos camareros por comensal?”).

7.2.2 Pestaña “Menús”: crear y configurar un menú

Fig. 49. Lista de menús

1. Lista de menús del servicio.
2. **Crear menú**, **Duplicar menú** y **Eliminar menú**. Pulsa un menú para editarlo.

> **CONSEJO**
> Crea un menú por formato (boda, Navidad, calçotada, infantil, celíacos, vegetariano, empresa, degustación) y usa “Duplicar” para las variantes: solo cambias lo que difiere.

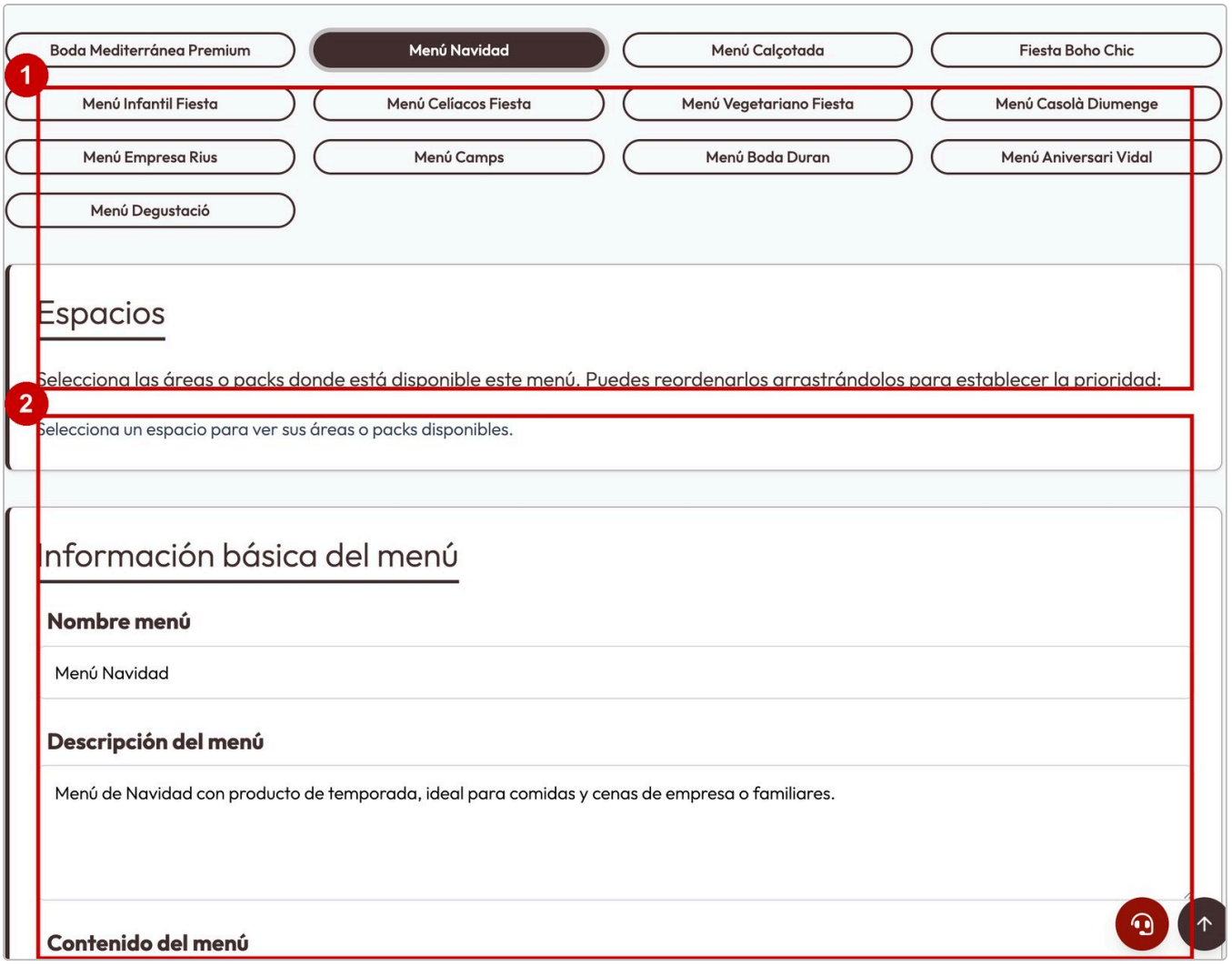

Fig. 50. Información básica y contenido del menú

1. **Nombre** y **descripción del menú** (lo que lee el cliente).
2. **Contenido del menú** por **apartados** (aperitivos, entrante, principal, postre, barra libre…) con sus **platos**: nombre, descripción, unidades por persona, foto; el icono de tres puntos abre las opciones del plato (elegir entre varios, suplemento). “Añadir plato”, “Añadir apartado”, arrastra para reordenar.

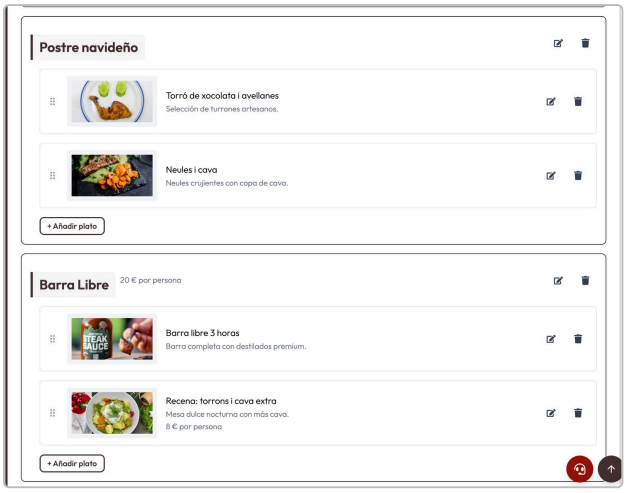

Fig. 51. Apartado con platos y apartado con precio (barra libre)

Un apartado puede tener **precio propio por persona** (barra libre 3 h, 20 € por persona; recena, 8 €): el cliente lo añade o no al configurar el menú. Los platos con varias opciones (tres principales a elegir) se marcan para que el cliente elija.

Target, precio, características y condiciones del menú

Campo	Qué es
Target del menú	Adulto/general, niño, bebé, staff o **prueba de menú**. Cada target puede tener su precio (€ por adulto, por niño…).
Características	Estilo de servicio (buffet, emplatado, cóctel), tipo de cocina (mediterránea, tradicional, de autor…) y tipografía de la carta.
Condiciones	Número **mínimo y máximo de asistentes**; **variaciones de precio** por tramos (“entre 50 y 100 personas el precio baja un 5 %”, “cada 20 personas sube 2 €”) con “Añadir tramo”; **antelación de reserva** y **confirmación exacta de asistentes** (días u horas antes); notas adicionales.
Tipo de cliente y eventos	Para qué públicos y tipos de evento sirve este menú (por defecto todos).
Disponibilidad por menú	Rango de fechas, días y horario en los que se sirve este menú, siempre **dentro de la disponibilidad general** de la pestaña General; duración mínima y máxima del servicio.
Imágenes y preguntas frecuentes	Fotos del menú (máx. 50) y preguntas del menú (alérgenos, menús especiales).

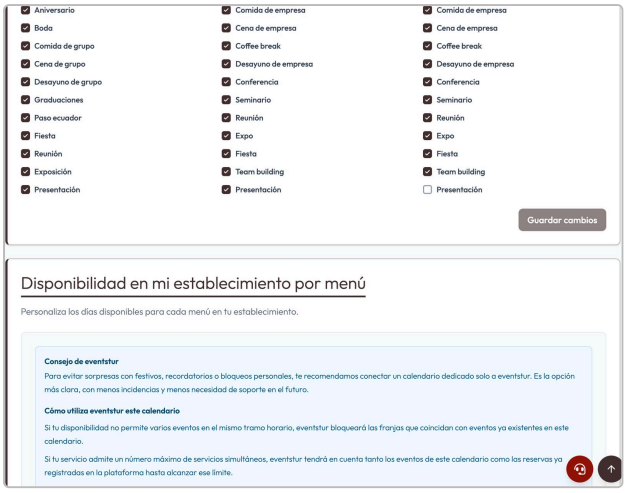

Fig. 52. Disponibilidad y configuración adicional del menú

Cada menú puede restringir su disponibilidad (solo viernes y sábados, solo de octubre a enero) y su duración. Si no la tocas, hereda la general.

> **IMPORTANTE**
> Todos los precios van sin IVA. Guarda cada bloque y espera a “Cambios guardados” antes de cambiar de menú.

> **NOTAS**
> Ejemplos de menús que puedes montar: menús cerrados (precio fijo por persona), menús modificables (el cliente elige entre opciones), menús con extras (barra libre, recena) y menús totalmente personalizados (el cliente pide propuesta a medida).

7.2.3 Cómo lo ve el cliente

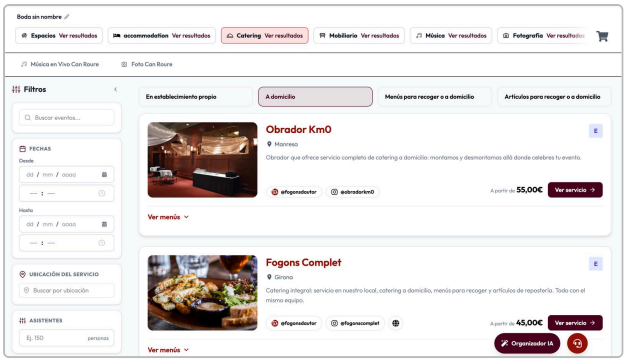

Fig. 53. Búsqueda del cliente: subtipo "Servicio completo a domicilio, foodtrucks, estaciones"

Solo aparecen los caterings con esta pestaña configurada. El cliente indica la **dirección del evento**: con ella se calculan desplazamiento y disponibilidad.

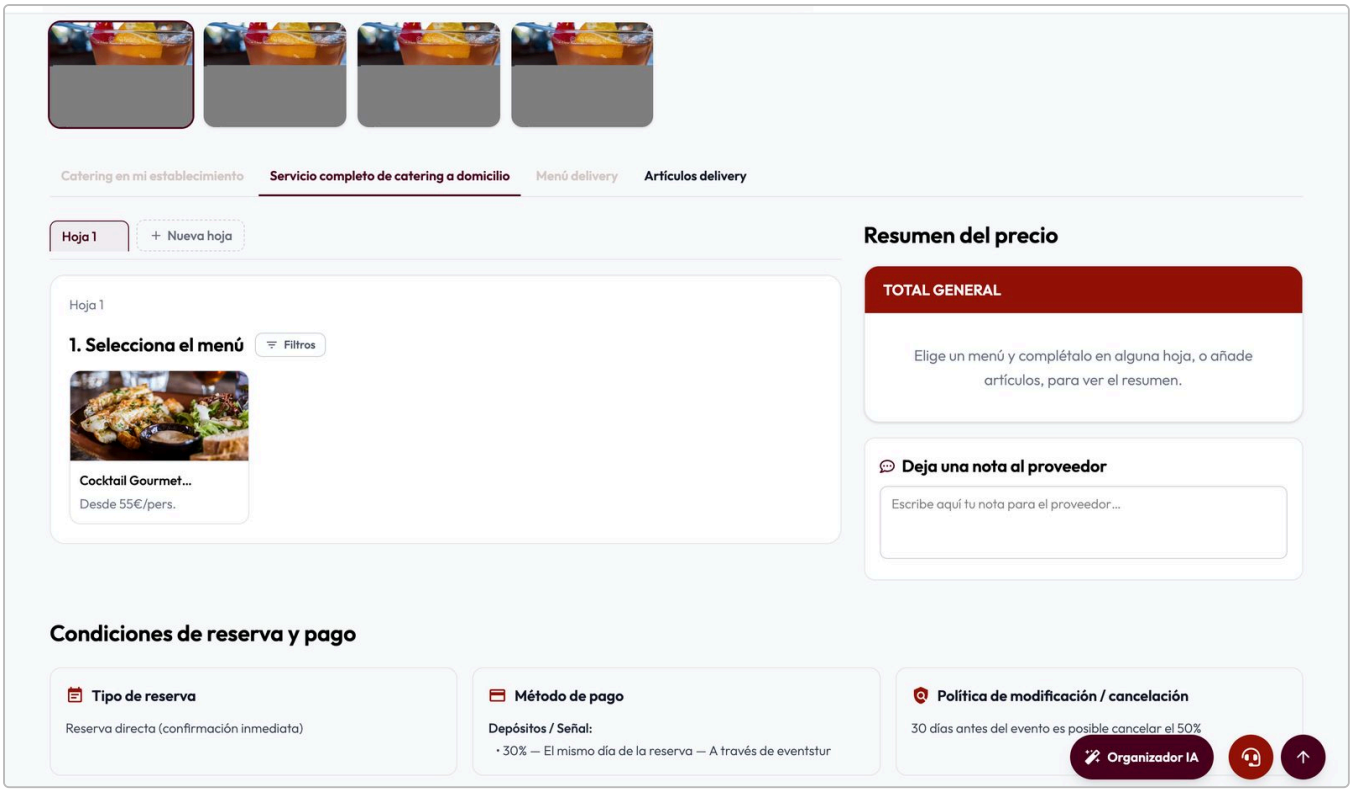

Fig. 54. Tu ficha vista por el cliente

En tu ficha, la pestaña **"Servicio completo de catering a domicilio"** muestra tus menús. El cliente elige el menú en la Hoja 1, pone fecha, horas, dirección y comensales por target, añade apartados opcionales y ve el **resumen del precio** (con desplazamiento y pedido mínimo) y tus **condiciones**. "Añadir al carrito" o "Contratar".

7.3 Publicar el servicio y estados en "Mis servicios"

Publicar el servicio

Cuando tengas rellenados todos los apartados (como mínimo los marcados en azul), **debes publicar el servicio** para que **eventstur lo revise**. Hasta que no lo publiques, eventstur no lo ve y no puede aprobarlo; y hasta que no esté aprobado, los clientes no lo encuentran.

1. Repasa el menú de la izquierda: ningún apartado obligatorio (azul) puede quedar sin rellenar.

2. Pulsa **"Publicar servicio"**. Si falta algún requisito mínimo, el sistema te lo indicará y no te dejará publicar.

3. El servicio pasa a **revisión de eventstur**. Recibirás una notificación cuando esté aprobado, modificado o rechazado.

Estados de tus servicios en “Mis servicios”

En **“Mis servicios”** ves el estado de cada servicio. Un servicio **activo** es el que ya ha sido **revisado y aprobado por eventstur**; sobre un servicio activo tú decides su visibilidad:

Estado	Qué significa
Activo · Público	Revisado por eventstur y visible para los clientes en el buscador.
Activo · Privado	Revisado por eventstur, pero lo has puesto en privado: no aparece en las búsquedas (útil mientras haces cambios o fuera de temporada).

Los servicios que **todavía no están activos** te indican qué acción falta:

Estado	Qué tienes que hacer
1. Faltan requisitos mínimos	No has completado los apartados obligatorios (azul). No te deja publicarlo para que lo revise eventstur. Complétalos y publica.
2. Borrador	Servicio creado pero aún no publicado. Termina de rellenarlo y pulsa “Publicar servicio”.
3. Modificado por eventstur · pendiente de tu aprobación	eventstur ha modificado algo en tu servicio durante la revisión. Tú tienes que aprobar los cambios para que se active.
4. Rechazado por eventstur	La revisión no ha pasado. Verás el motivo: modifica lo indicado y vuelve a publicar para una nueva revisión.

Si un servicio aparece en “Mis servicios” pero no lo encuentras en el buscador, comprueba primero su estado: lo más habitual es que esté en borrador, pendiente de tu aprobación o en privado.

8. Servicios para proveedores

Haz clic en el **menú de tu nombre** (arriba a la derecha de la pantalla) y entra en **“Servicios para proveedores”**. Son packs opcionales para que eventstur te haga el trabajo o mejore tu ficha. **Todas las funciones del portal son gratuitas e iguales para todos**; esto es apoyo extra, no una ventaja en el algoritmo.

Pack	Qué incluye
Creación de perfil y servicios + gestión del primer mes (50 €)	El más pedido. El equipo registra todo tu servicio optimizado para el portal y te da un mes de apoyo. Adjuntas dossier, fotos y enlaces (puedes añadir más después).
Gestión mensual	Suscripción: actualización y subida de contenido, consultoría con automatización de procesos y publicación en tu comunidad. Baja cuando quieras.
Tour 360°	Escaneo y montaje del tour virtual (primera y segunda planta incluidas); tours por áreas y plantas adicionales. Indicas dirección, nº de áreas y día de la visita.
Fotos y vídeos	Sesión de interior, exterior y detalles (50 imágenes finales); vídeo promocional; combinado; drone en foto/vídeo; drone con tour por Google Maps.
Redes sociales	4 reels al mes, report mensual y propuestas de contenido.

Cada pack tiene su ficha con precio y condiciones. Pulsas **“Contratar servicio”**, rellenas los datos y pagas por la misma pasarela que usan tus clientes. Lo contratado, con su estado, se ve en el mismo apartado; si hay un extra, se te propone y lo aceptas ahí mismo.

Contratar y seguir un servicio

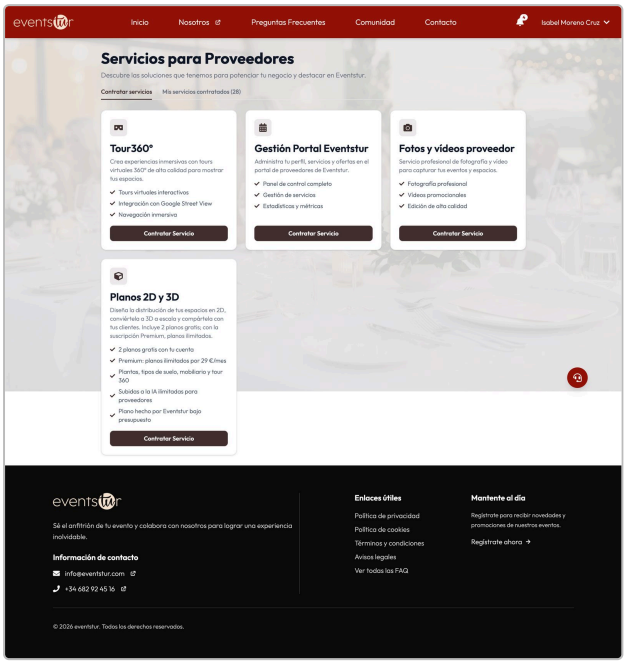

Fig. 55. Catálogo de Servicios para Proveedores

Menú de tu nombre → “Servicios a Proveedores”. Pestaña “Contratar servicios”: los packs del capítulo 8 con precio y condiciones. Pulsa “Contratar servicio”, rellena los datos (dirección, número de áreas, día de la visita…) y paga por la misma pasarela que usan tus clientes.

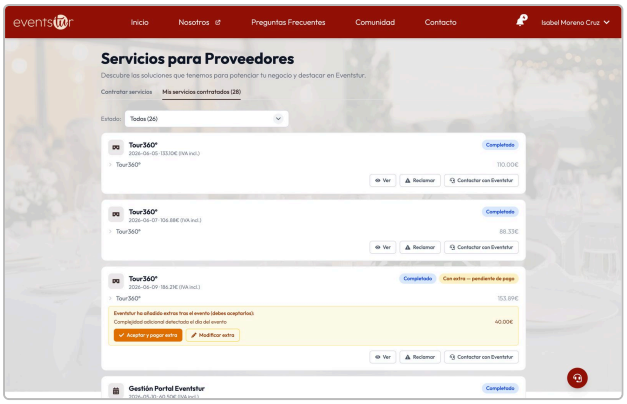

Fig. 56. Mis servicios contratados

Pestaña “Mis servicios contratados”: cada servicio con su estado (Pendiente de aprobación, Confirmado, Completado, Con extra pendiente de pago, Con reclamación, Histórico) y sus acciones: Ver, Modificar, Cancelar, Reclamar, Contactar con eventstur.

Si eventstur detecta un extra durante el servicio (más áreas de las indicadas, planta adicional…), te lo propone aquí: “Aceptar y pagar extra” o “Modificar extra”.

9. Empresas colaboradoras

Son los proveedores con los que trabajas habitualmente y quieres que el cliente vea **recomendados en tu ficha**: un espacio con su catering de confianza, un catering con su empresa de mobiliario, un DJ con su fotógrafo. Cuando el cliente entra en el servicio de tu colaborador, ve el tuyo como colaborador (y viceversa), y hay más posibilidades de que os contrate a los dos.

Cómo entrar

Hay **dos maneras** de entrar en Empresas colaboradoras:

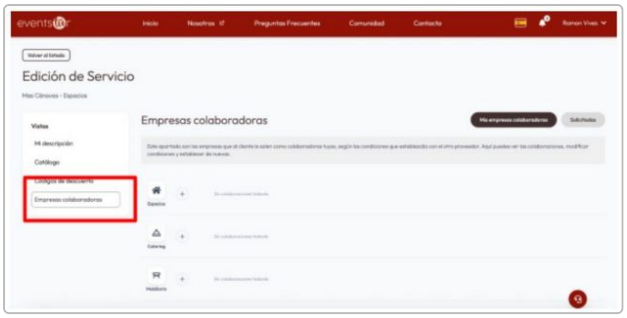

Fig. 57. Desde el menú del servicio

Manera 1 — desde el servicio. En **"Mis servicios"**, entra a ver/editar el servicio y, en el **menú de la izquierda**, pulsa **"Empresas colaboradoras"**. Así ves las colaboraciones de **ese servicio concreto**.

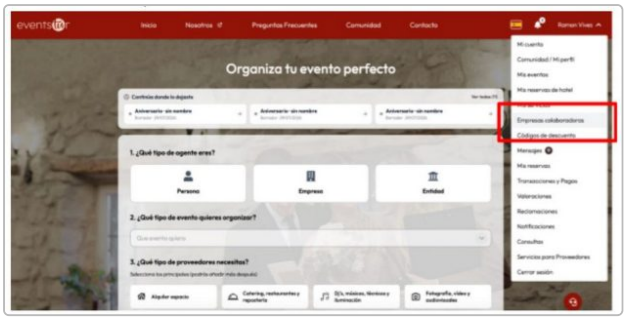

Fig. 58. Desde el menú de tu nombre

Manera 2 — desde el menú de tu nombre. Haz clic en tu nombre (arriba a la derecha) y en **"Empresas colaboradoras"**. Si tienes varios servicios, aquí ves las empresas colaboradoras de **cada uno de ellos en un solo panel**.

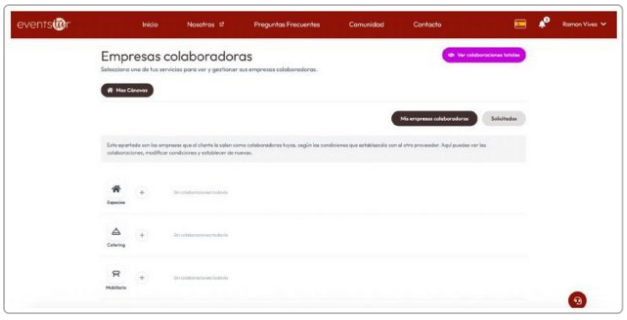

Fig. 59. Panel de empresas colaboradoras

En esta pantalla ves todas las colaboraciones que tienes, y puedes editarlas o configurarlas. **Al principio estará vacía** si no tienes ninguna.

> **CONSEJO**
> Si tienes colaboraciones **fuera de eventstur** con proveedores que **no están en la plataforma**, no las pones aquí: las reflejas en **"Servicios exclusivos"** de tu servicio (apartado 7.2.4) y en el recuadro explicas el tipo de colaboración.

Crear una colaboración

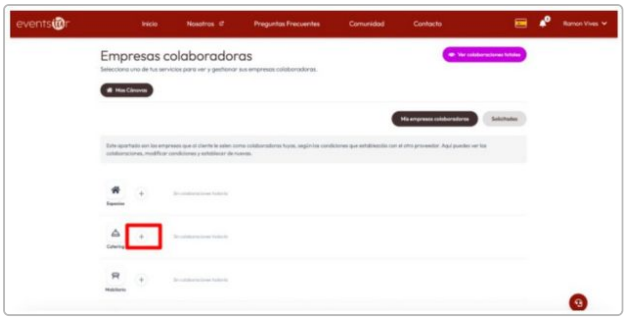

Fig. 60. Botón "+" de la categoría

1. Ve a la **categoría** del tipo de servicio con el que quieres colaborar (ej. **Catering**) y pulsa el **"+"**.

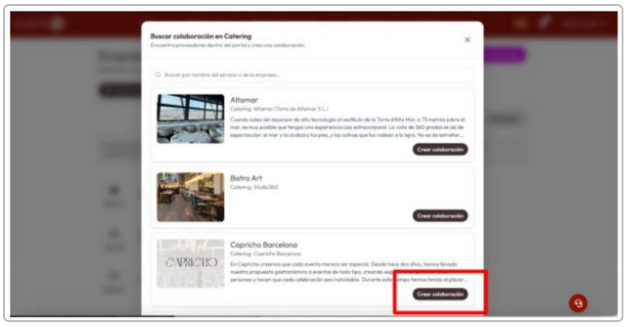

Fig. 61. Buscar colaboración en Catering

2. Verás todas las empresas de esa categoría que hay en eventstur. Busca por nombre y, cuando encuentres la que quieras, pulsa **"Crear colaboración"**.

Fig. 62. Contrato de colaboración: encabezado

3. Aparece el **contrato de colaboración**. La estructura es la misma para todas, pero la plantilla varía un poco según quién colabora con quién (espacio con catering, músico con alquiler de mobiliario…).

Los **datos de las dos partes** se rellenan de forma automática.

> **IMPORTANTE**
> Este contrato es **exclusivamente para el marco de eventstur**. Si además queréis colaborar fuera, podéis coger este modelo y firmarlo fuera de la plataforma.

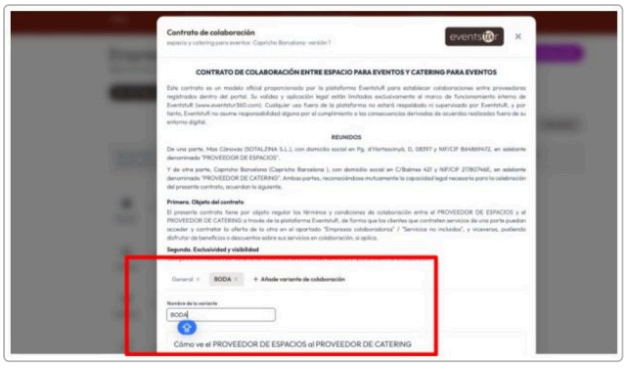

Fig. 63. Pestañas General y BODA

4. Variantes. Después del segundo punto del contrato hay unas pestañas: **"General"** y **"Añade variante de colaboración"**. Sirven para tener condiciones distintas según el tipo de evento: por ejemplo, exclusividad solo para bodas y colaboración normal para el resto.

En el ejemplo (espacio Mas Cànovas + foodtruck de hamburguesas Capricho): dejamos la pestaña **General** y añadimos otra llamada **BODA**.

> **RECOMENDACIÓN**
> Configura **primero la General** y después las variantes. Asegúrate de estar en la pestaña correcta antes de rellenar.

Pestaña General

Fig. 64. Cómo ve el espacio al catering

Cómo ve el PROVEEDOR DE ESPACIOS (tú) al PROVEEDOR DE CATERING. Para cada bloque (comida y bebida, servicios especiales, artículos) eliges:

- **Exclusivo único**: solo se puede ofrecer este catering en tu perfil.
- **Exclusivo entre otros**: este y otros exclusivos.
- **Colaborador**: se pueden ofrecer otros, pero este es preferiblemente uno de los tuyos. En el ejemplo marcamos **Colaborador** en los tres bloques. Debajo indicas si **se aplican beneficios/descuentos** y los describes: "5 % de descuento de sus burgers" si el cliente lo contrata a través nuestro.

Fig. 65. Cómo ve el catering al espacio

Cómo ve el PROVEEDOR DE CATERING al PROVEEDOR DE ESPACIOS (nosotros). En el ejemplo, el catering solo nos ve como **Colaborador**, sin beneficio: marcamos **"No se aplican beneficios"**.

Fig. 66. Tipos de evento y duración

Tipos de evento a los que aplica esta variante: en el ejemplo, **todos menos bodas** (si no marcas ninguno, aplica a todos).

Duración del contrato: recomendación **2 años**. Después se podrá modificar, renovar o rescindir.

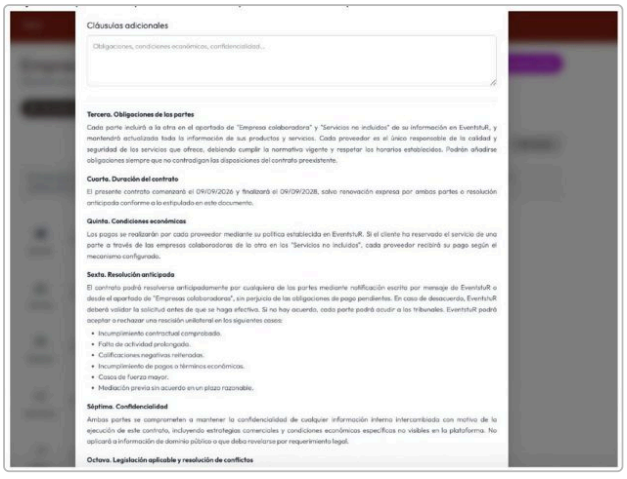

Fig. 67. Cláusulas adicionales y estándar

Hay otros apartados que no hace falta rellenar. Al final encuentras **Cláusulas adicionales** (obligaciones, condiciones económicas, confidencialidad…) y las cláusulas estándar del contrato: obligaciones de las partes, duración, condiciones económicas, resolución anticipada, confidencialidad y legislación aplicable.

Pestaña BODA (variante con exclusividad)

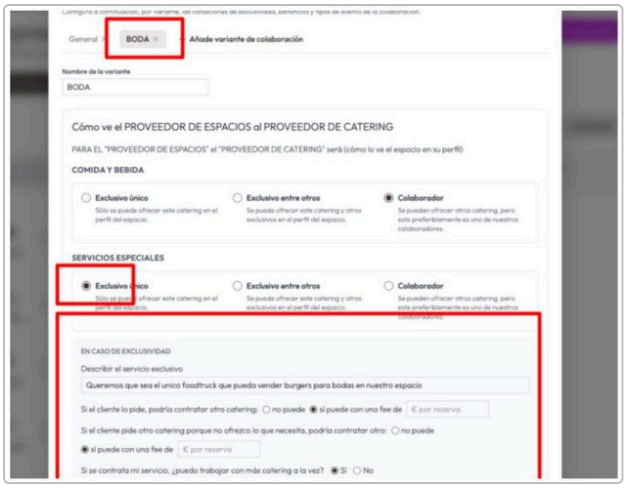

Fig. 68. Variante BODA: exclusivo único

Antes de bajar a firmar, vuelve a subir y configura la variante BODA. Al ser un foodtruck, en **Servicios especiales** marcamos **Exclusivo único** y en **"Describir el servicio exclusivo"** escribimos que sea el único foodtruck que puede vender burgers en nuestro espacio para bodas.

Configura el resto de campos según vuestro acuerdo: si el cliente pide otro catering, ¿no puede o sí puede con una fee (€ por reserva)?; si se contrata mi servicio, ¿puedo trabajar con más caterings a la vez?

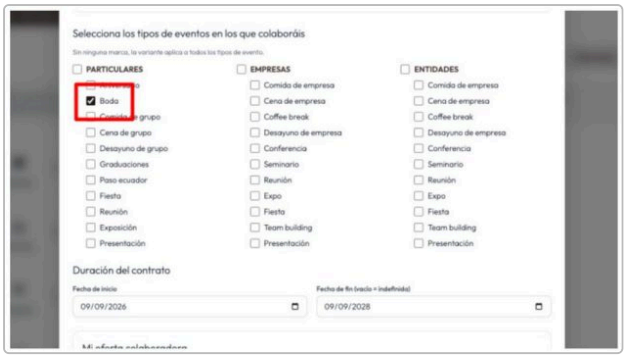

Fig. 69. Solo Boda seleccionada

En esta pestaña seleccionamos **solo Boda** como tipo de evento al que aplica la colaboración.

Después **relee todo** para confirmar que es correcto; ante cualquier duda, contacta con el otro proveedor o con eventstur.

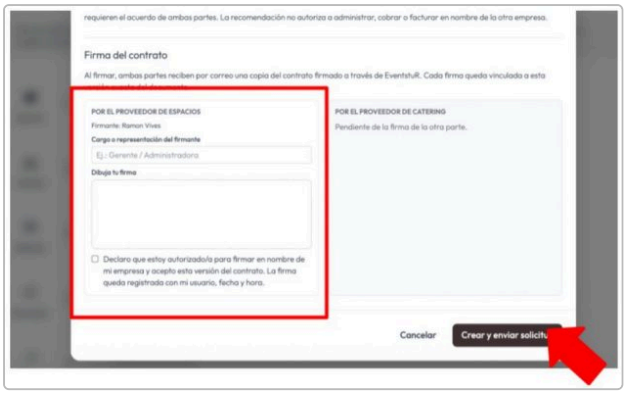

Fig. 70. Firma del contrato

5. Firma. Baja hasta el final, indica tu **cargo**, **dibuja tu firma**, marca la declaración de que estás autorizado y pulsa **"Crear y enviar solicitud"**.

Al firmar, ambas partes reciben por correo una copia del contrato firmado a través de eventstur.

Solicitudes: enviadas, recibidas y colaboraciones

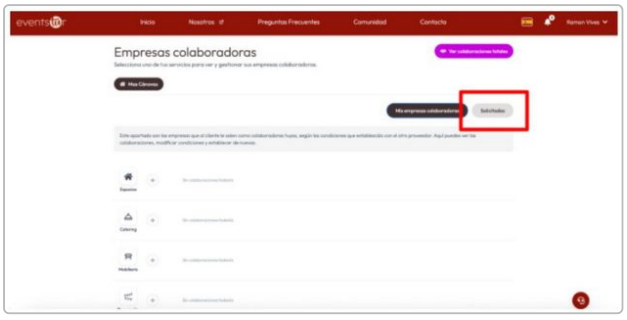

Fig. 71. Botón Solicitudes

Una vez enviada, ve a **"Solicitudes"**. Allí ves las solicitudes que **tú has enviado**, las que **te han enviado** para colaborar contigo, y las empresas con las que **ya tienes colaboración**.

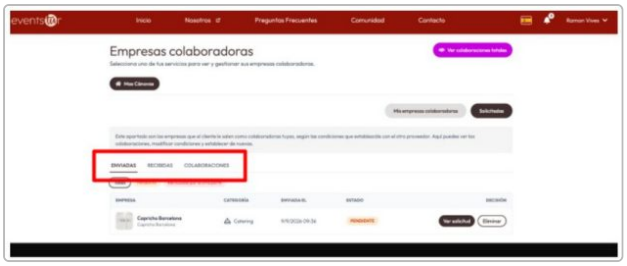

Fig. 72. Enviadas: pendiente

ENVIADAS: tu solicitud aparece en estado **Pendiente** hasta que el otro proveedor la firme. Puedes verla o eliminarla.

Fig. 73. Recibidas: ver/firmar o rechazar

RECIBIDAS (vista del otro proveedor): el catering verá tu solicitud en "Recibidas" y podrá **Ver / firmar** o **Rechazar**.

Fig. 74. Colaboraciones: aceptado

Si decide firmar, la colaboración pasa automáticamente a **COLABORACIONES** (estado **Aceptado**), con filtros: aceptadas, caducadas, rescindidas.

Fig. 75. Mis empresas colaboradoras

Y aparece también en **"Mis empresas colaboradoras"**, dentro de su categoría.

Gestionar una colaboración firmada

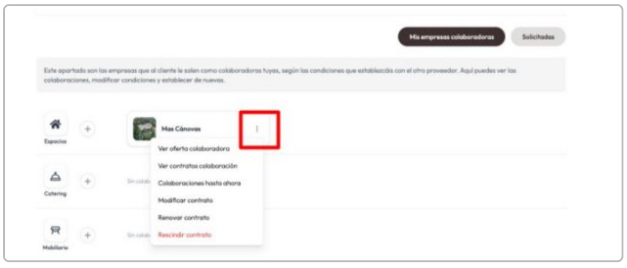

Fig. 76. Menú de la colaboración

Desde ambos sitios, con el menú ⋮ de la colaboración, podrás:

1. Ver oferta colaboradora (¡importante, es lo primero que hay que hacer una vez firmado por ambos!).

2. Ver contrato de colaboración.

3. Colaboraciones hasta ahora → lo que hemos ganado a través de él.

4. Modificar / Renovar contrato.

5. Rescindir contrato.

Fig. 77. Oferta colaboradora: visión catering

IMPORTANTE

1. Ver oferta colaboradora (¡importante!) Desde el punto de vista del catering, se le abre **todo su catálogo** y allí puede modificar su oferta **específicamente para los clientes que vienen desde este espacio**. Este apartado es lo que **refleja el contrato**: si has puesto que las hamburguesas serán un 5 % más baratas, **debes ir allí y modificar tu precio a –5 %**.

Visión del proveedor de catering.

Fig. 78. Oferta colaboradora: visión espacio

Visión del proveedor de espacio: se abre la selección de áreas y packs para ajustar la oferta a los clientes que lleguen desde el catering.

2. Ver contrato de colaboración. Ver el contrato e imprimirlo. Si quieres modificarlo, **ambas partes deben firmarlo** para que se actualice; mientras tanto sigue funcionando la versión actual, y afecta a las reservas futuras.

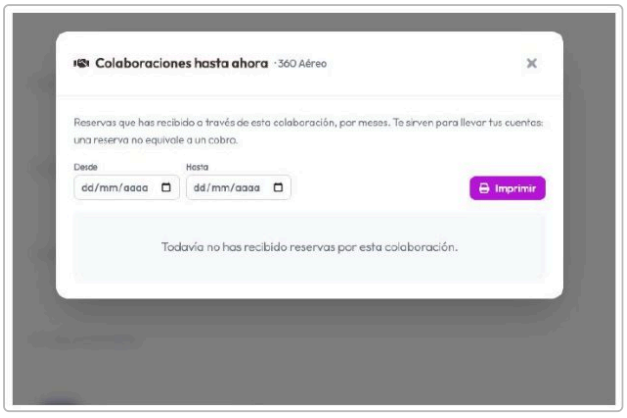

Fig. 79. Colaboraciones hasta ahora

3. Colaboraciones hasta ahora. Para contabilizar lo que te está aportando monetariamente cada colaboración y tener un análisis: reservas recibidas a través de ella, por meses, filtrables por fechas e imprimibles. (Una reserva no equivale a un cobro.)

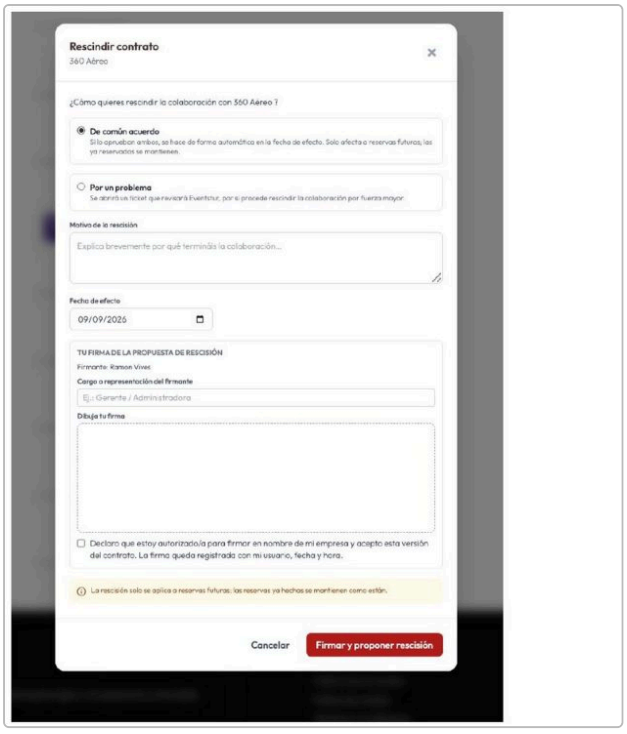

Fig. 80. Rescindir contrato

4. Renovar contrato. Solo puedes modificar la **fecha** del contrato, no los campos, y debe ser firmado por ambos.

5. Rescindir contrato. Afectará a las **reservas futuras**; las ya reservadas se mantienen. Dos opciones:

- **De común acuerdo:** si lo aprueban ambos, se hace automáticamente en la fecha de efecto.
- **Por un problema:** se abre un ticket que revisará eventstur, que decidirá si procede rescindir, dado que es un contrato dentro del marco de eventstur. Indica el motivo, la fecha de efecto, firma y pulsa **"Firmar y proponer rescisión"**.

Estados de los contratos de colaboración

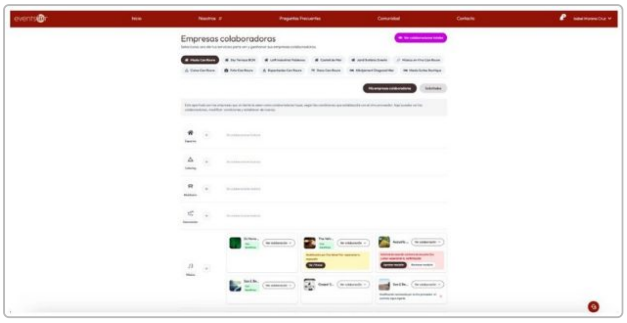

Fig. 81. Estados en el panel

En el propio panel de tus colaboraciones ves los diferentes **estados** de cada una y si tienes que hacer alguna acción: con beneficios, modificación pendiente de tu firma, solicitud enviada esperando confirmación, rechazada por el otro proveedor…

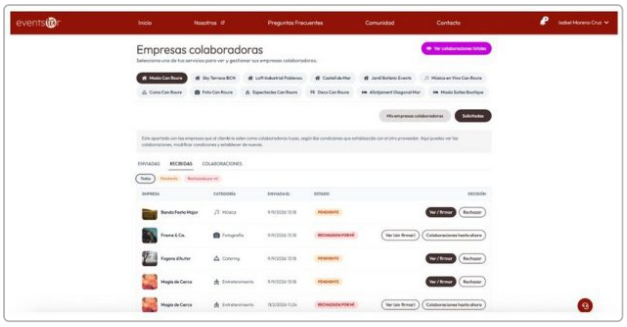

Fig. 82. Estados en Solicitudes

En **"Solicitudes"** también, con filtros: Pendiente, Rechazada por mí / por la otra parte, Aceptadas, Caducadas, Rescindidas.

CONSEJO

Colaborar con un cliente concreto (una empresa que te reserva a menudo): le fijas un descuento especial (porcentaje, importe o precio cerrado) y se le aplica automáticamente en cada presupuesto. Ningún otro cliente lo ve. **Lo que ve el cliente:** tus colaboradores aparecen como recomendación en tu ficha y puede añadirlos al mismo evento. Si reserva a los dos, cada uno gestiona y factura lo suyo con sus propias condiciones; las reservas se ven juntas en el mismo evento.

10. Códigos de descuento

¿Qué son? Códigos de descuento que **tú creas** y que puedes **proporcionar directamente a tus clientes** (por chat, por email, en una negociación) o **publicar en tus redes sociales** para una temporada o campaña concreta. El cliente escribe el código al hacer la reserva y el descuento se le resta automáticamente del presupuesto.

Para crearlos, haz clic en el **menú de tu nombre** (arriba a la derecha) y entra en **"Códigos de descuento"**.

1. Pulsa **"Crear código general"**.

2. Escribe el código (ej. **BODA2026**), el tipo (porcentaje o importe fijo), el valor y hasta cuándo es válido.

3. Alcance: **general** (todos tus servicios) o **un servicio concreto**. En la tabla ves cada código con su alcance, valor, validez, usos y si está activo; puedes activarlo/desactivarlo, editarlo o eliminarlo. El cliente ve "Código aplicado" y el descuento restado en el presupuesto. Todo queda registrado en la reserva y en la factura.

> **IMPORTANTE**
> El descuento **sale de tu margen**: la comisión de eventstur se calcula sobre el importe final. Útil para campañas puntuales, premiar a clientes que repiten o cerrar una negociación por chat ("te hago un 10 %, usa este código").

Las pantallas de Códigos de descuento

Fig. 83. Menú de tu nombre → Códigos de descuento

1. "Crear código": abre la ventana de la figura siguiente.
2. Lista de tus códigos: código, tipo (General = toda la empresa; Específico = un servicio concreto), valor (porcentaje o importe fijo), vigencia, usos (hechos y máximo) y estado. En Acciones puedes editar, desactivar o eliminar.

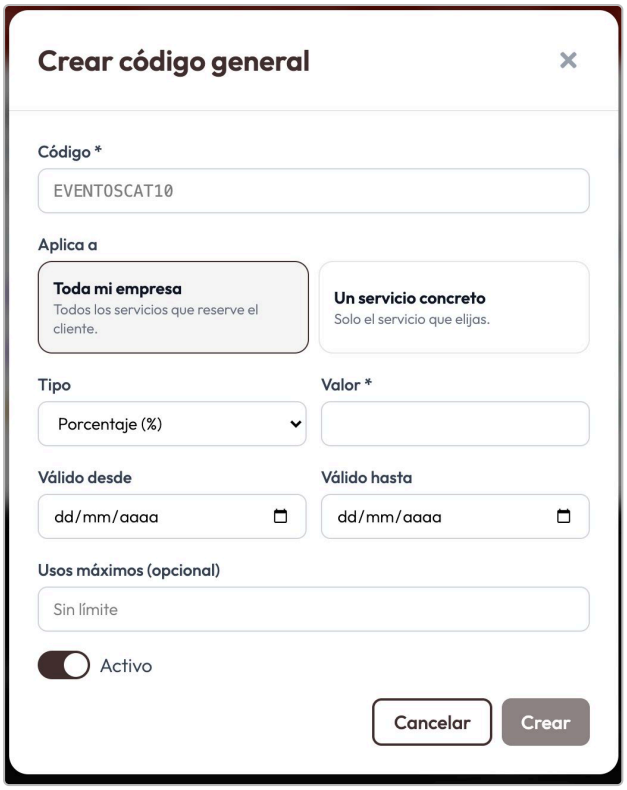

Fig. 84. Ventana "Crear código"

- **Código**: el texto que el cliente escribirá en el resumen del precio o en el checkout (EVENTOSCAT10, BIENVENIDA50…). Mejor corto y en mayúsculas.
- **Aplica a**: "Toda mi empresa" (todos tus servicios) o "Un servicio concreto".
- **Tipo y valor**: porcentaje (10 %) o importe fijo (50 €).
- **Válido desde / hasta**: si lo dejas vacío, no caduca.
- **Usos máximos**: por ejemplo 100 usos para una campaña de bienvenida. Vacío = sin límite.
- **Activo**: apágalo para pausar el código sin borrarlo.

Fig. 85. Códigos específicos dentro de un servicio (menú lateral → Códigos de descuento específicos)

1. Dentro de cada servicio, el menú lateral tiene su propia pestaña de códigos.
2. Específicos de este servicio: solo valen para él.
3. Generales de tu empresa: se muestran porque también aplican aquí, pero se editan desde el apartado "Códigos de descuento" del menú.

CONSEJO
Un código de descuento es la forma más sencilla de premiar a un cliente que repite o de cerrar una propuesta que se está enfriando: se lo pasas por el chat y lo aplica él mismo al reservar. El descuento se resta del precio antes de impuestos y la comisión se calcula sobre el importe ya descontado.

11. Mis reservas: tu centro de operaciones

Este capítulo cubre todo lo que pasa después de publicar: cómo llegan las reservas, qué estados tienen, cómo aceptar, proponer, modificar, cancelar y cerrar cada evento. Cada apartado sigue el mismo esquema: qué hace el cliente, qué te llega a ti y qué ve cada uno en su pantalla.

11.1 La pantalla de Mis reservas

eventstur centraliza en “Mis reservas” todas las solicitudes de reserva y propuestas que recibes de tus clientes, las reservas ya confirmadas, los eventos en curso y los finalizados, además de las citas de visita y videollamada. Desde aquí aceptas, rechazas, haces propuestas, modificas, cancelas y cierras cada evento.

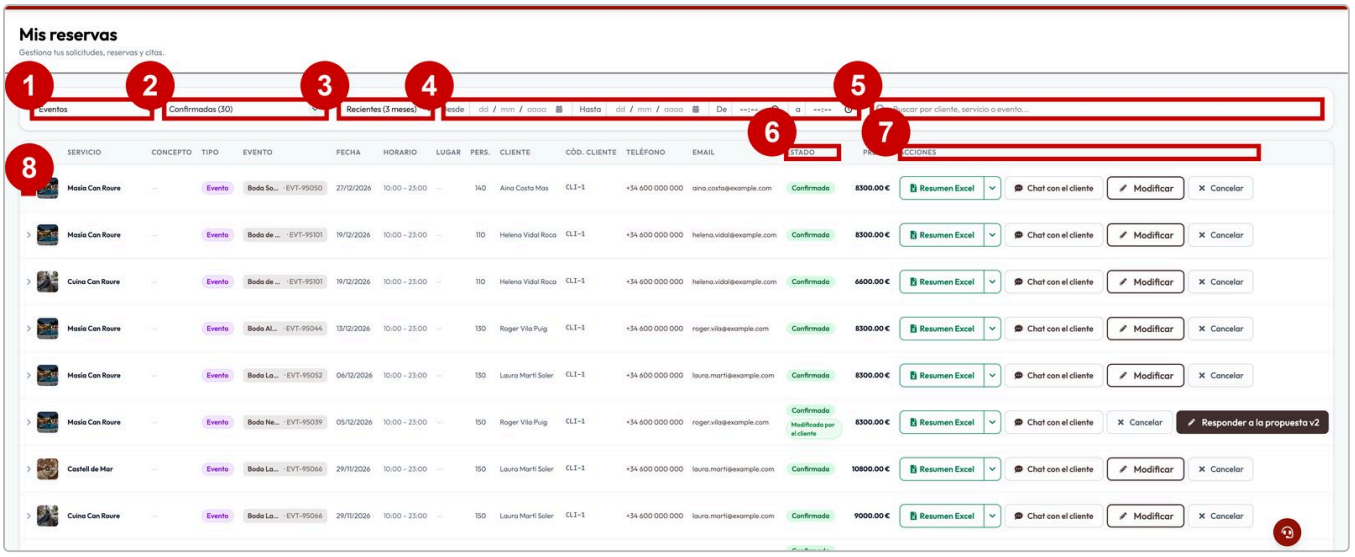

Fig. 86. Pantalla de Mis reservas: filtros, tabla y acciones

1. Tipo: Todos · Eventos · Visitas · Videollamadas · Servicios para proveedores.
2. Estado: filtra por el estado de la reserva (reservas solicitadas, propuestas, confirmadas, completadas…). Entre paréntesis ves cuántas hay de cada uno.
3. Periodo: Recientes (3 meses, 6 meses, 1 año) o Todo el histórico. Por defecto solo ves los últimos 3 meses: si no encuentras algo, cambia aquí.
4. Desde / Hasta y De / a: acota por fecha del evento y por franja horaria.
5. Buscar por cliente, servicio o evento (nombre del cliente, nombre de tu servicio o código EVT-…).
6. Columna Estado: el color te dice de un vistazo qué toca hacer (ver tabla del capítulo siguiente).
7. Acciones: cambian según el estado. Siempre tienes “Resumen Excel” y “Chat con el cliente”; el resto (Aceptar, Rechazar, Contrapropuesta, Modificar, Cancelar, Añadir extras, Valorar…) aparece cuando procede.
8. Flecha de la fila: despliega el detalle del servicio reservado (servicio base, servicios incluidos y no incluidos con sus unidades y precios).

> **NOTAS**
> Si tienes varios servicios (espacio, catering, música…), las reservas de todos llegan a esta misma pantalla. Si un cliente te reserva dos servicios para el mismo evento, los ves juntos, con el mismo cliente y la misma fecha, y aceptas o modificas cada uno por separado.

Por dónde te llega el trabajo

Vía	Cómo empieza	Cómo te llega	¿Hay dinero?
Reserva desde tu ficha	El cliente consulta precio y disponibilidad para su evento, elige área y extras y paga la señal.	Estado “Reservas solicitadas” (o directamente “Confirmadas” si tienes reserva directa).	Sí: la señal queda retenida hasta que aceptas.
Propuesta a medida	El cliente pulsa “Pedir propuesta a medida” en tu ficha y describe lo que necesita.	Estado “Propuesta solicitada por el cliente” + correo de aviso.	No, hasta que acepte tu propuesta y pague.
Chat	El cliente te escribe por “Contactar con el proveedor”.	En Mensajes. Desde el chat creas la propuesta.	No, hasta que acepte y pague.
Colaboración	Un cliente reserva a una empresa colaboradora tuya y añade tu servicio desde su ficha.	Como cualquier reserva o propuesta, con la etiqueta “Colaboración de …”.	Según la vía.
Servicio a eventstur	Contratas un pack en Servicios a Proveedores.	Tipo “Servicios para proveedores”, solo consulta.	Lo pagas tú.

NOTAS

Borradores: las búsquedas que un cliente hace (o que le prepara el organizador IA) sin llegar a reservar ni pedir propuesta se guardan en su cuenta como borrador. A ti no te llegan: solo ves lo que el cliente convierte en solicitud.

Cada columna de la tabla

Columna	Qué muestra
Servicio	Foto y nombre de tu servicio reservado (Masía Can Roure, Cuina Can Roure…).
Concepto	Si es un menú, pack u opción concreta del catálogo (ej. “Menú Can Roure · en el establecimiento”).
Tipo	Evento, Visita, Videollamada o Servicio para proveedores.
Evento	Nombre del evento del cliente y su código EVT-xxxxx. Pulsa sobre él para ver el evento completo (apartado 11.6).
Fecha · Horario · Lugar · Pers.	Día, franja horaria, dirección y número de asistentes.
Cliente · Cód. cliente · Teléfono · Email	Datos de contacto del cliente. El teléfono y el email son enlaces directos.
Estado	Reserva solicitada, Propuesta solicitada, Confirmada, Completada, Cancelada…
Precio	Importe de tu servicio en esa reserva (sin impuestos).
Acciones	Botones disponibles en ese estado.

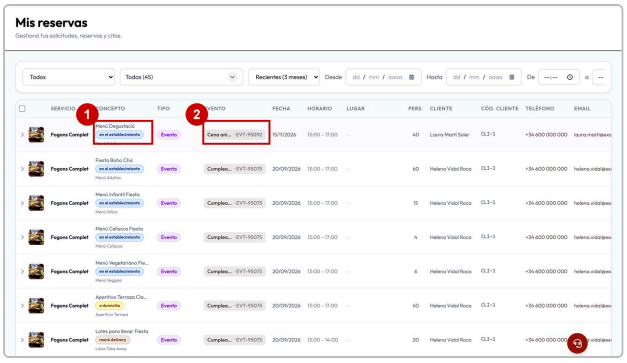

Fig. 87. Mis reservas de un catering: en el establecimiento, a domicilio y delivery

1. **Concepto**: cada línea es un menú con la etiqueta de modalidad: **en el establecimiento**, **a domicilio** o **menú delivery**, y debajo el target (menú adultos, niños, celíacos, veggies…).
2. Un evento genera varias líneas (menú adultos 60 + infantil 15 + celíacos 4), todas con el mismo cliente y código EVT.

> **CONSEJO**
> Descarga el "Resumen Excel" del evento para cocina: menús por target, cantidades, alérgenos, apartados elegidos y horario.

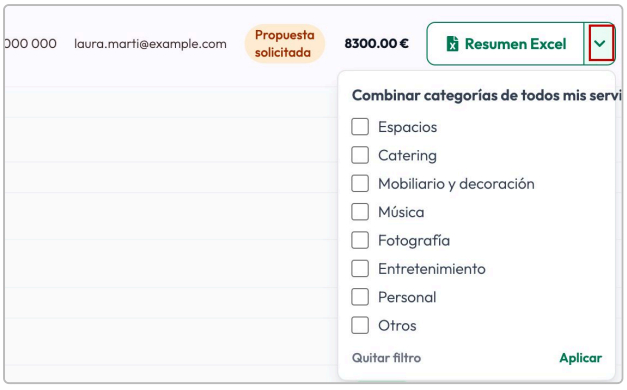

Fig. 88. Desplegable junto a "Resumen Excel"

"Resumen Excel" descarga una hoja con todo lo que te incumbe de esa reserva: servicios, unidades, horarios, asistentes, precios y datos del cliente. Es lo que puedes pasar a tu equipo de sala o cocina.

La flecha de al lado abre "Combinar categorías de todos mis servicios en este evento": marca las categorías (Espacios, Catering, Música…) y pulsa "Aplicar" para sacar un único Excel con todos tus servicios de ese evento.

11.2 Estados de una reserva y qué hacer en cada uno

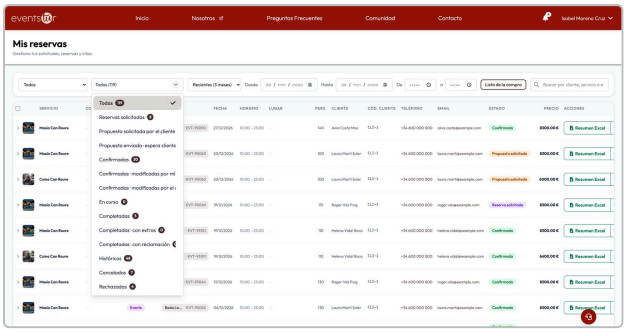

Fig. 89. Selector "Estado detallado"

Pulsa el selector de estado (segundo filtro) para ver la lista completa. Los números entre paréntesis son las reservas que hay en cada estado dentro del periodo elegido.

> **CONSEJO**
> Empieza cada día por "Reservas solicitadas" y "Propuesta solicitada por el cliente": son las que tienen plazo y dinero esperando. Después, "Confirmadas · modificadas por el cliente".

Estado	Qué significa	Qué tienes que hacer
Reservas solicitadas	El cliente ha reservado desde tu ficha y ha hecho la paga y señal (el importe queda preautorizado). Hasta que no aceptes, el dinero no llega.	Aceptar, Rechazar o Contrapropuesta dentro de tu plazo (24 h, 48 h o 5 días según "Mi descripción"). Si no respondes, se devuelve la señal al cliente y pierdes la reserva.
Propuesta solicitada por el cliente	El cliente ha pedido una "propuesta a medida" desde tu ficha o te ha escrito por chat. No hay dinero todavía.	Crear la propuesta (Contrapropuesta), Aceptar tal cual, Rechazar o hablar por chat.
Propuesta enviada · espera cliente	Ya has enviado tu propuesta. Ahora decide el cliente: aceptar y pagar, modificar (contrapropuesta) o rechazar.	Esperar. Puedes actualizarla: al cliente siempre le llega la última versión.

Estado	Qué significa	Qué tienes que hacer
Confirmadas	Aceptada por las dos partes y con los pagos en marcha según tus condiciones.	Modificar (hasta el plazo), Cancelar, chatear, exportar Excel.
Confirmadas · modificadas por mí	Has propuesto un cambio y el cliente aún tiene que aceptarlo.	Esperar la respuesta del cliente.
Confirmadas · modificadas por el cliente	El cliente ha pedido un cambio (más invitados, otra hora…).	“Responder a la propuesta”: aceptar como nueva reserva o rechazar el cambio.
En curso	El evento está pasando hoy.	Mismas acciones que en Completadas.
Completadas	El evento ya ha terminado.	Añadir extras, Valorar al cliente, Reclamar, Publicar en tu comunidad, Excel, chat.
Completadas · con extras	Hay extras posteriores al evento que el cliente debe pagar.	Seguir el cobro en Transacciones y Pagos.
Completadas · con reclamación	Hay una reclamación abierta entre tú y el cliente.	Gestionarla en “Reclamaciones”.
Históricos	Han pasado más de 14 días desde el evento. Ya no se pueden abrir extras ni reclamaciones.	Solo consulta.
Canceladas	Canceladas por ti o por el cliente cuando ya estaban confirmadas.	Consulta. Se aplican tus condiciones de cancelación.
Rechazadas	Propuestas rechazadas por el cliente. Las que rechazas tú desaparecen sin más.	Consulta.

IMPORTANTE

Cancelaciones. Si cancela el cliente y tu servicio tiene penalización, te quedas el importe que marquen tus condiciones (apartado 7.1.3). Si cancelas tú como proveedor, se devuelve todo el importe al cliente y tu cuenta queda penalizada en el posicionamiento. Los rechazos también penalizan: sincroniza tu Google Calendar para no recibir solicitudes en días ocupados.

11.3 Visitas, videollamadas y servicios contratados a eventstur

Visitas

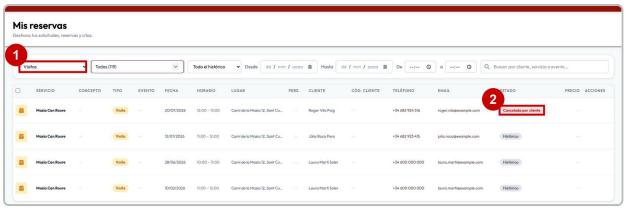

Fig. 90. Mis reservas filtrado por Visitas

Si en “Mi descripción” has rellenado la disponibilidad para visitas (apartado 7.1.5), el cliente puede agendar una visita directamente desde el calendario de tu ficha. Te llega una notificación y la cita queda aquí.

1. Cambia el Tipo a “Visitas”.
2. En la columna Estado ves si está Confirmada, Cancelada (por ti o por el cliente) o es Histórica (han pasado más de 14 días).

En una visita confirmada puedes editar la ubicación, reprogramarla (se reprograma al momento; avisa igualmente al cliente por chat) o cancelarla.

> **CONSEJO**
> Si alguien te escribe por WhatsApp para visitar el espacio, pásale el enlace de tu ficha en eventstur para que coja la visita desde el calendario. Primero tiene que estar registrado. Así la cita queda en tu Google Calendar y en Mis reservas.

Lo que ve el cliente: en su “Mis eventos”, filtrando por Visitas, ve la cita. Si la reprograma y hay disponibilidad, se actualiza a los dos automáticamente. Si la cancela, indica un motivo y queda cancelada.

Videollamadas y llamadas

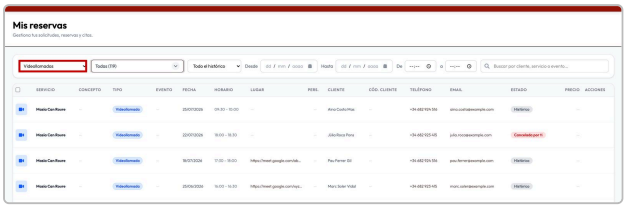

Fig. 91. Mis reservas filtrado por Videollamadas

Funciona igual que las visitas, con la disponibilidad para videollamadas de “Mi descripción”. En una videollamada confirmada puedes editar el enlace, reprogramar o cancelar.

> **IMPORTANTE**
> Pon el enlace de la videollamada en cuanto la aceptes. Mientras no lo pongas, el cliente ve “enlace pendiente” en su cita.

Servicios para proveedores

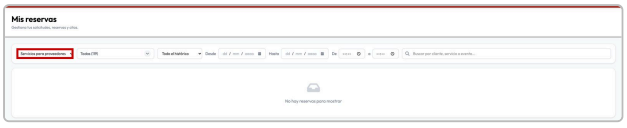

Fig. 92. Mis reservas filtrado por Servicios para proveedores

Cuando contratas un servicio a eventstur (tour 360, sesión de fotos, gestión mensual… capítulo 8), aquí aparece la fecha y hora pactada con el equipo de eventstur, solo para consultarla o enviar un mensaje.

Cualquier modificación, cancelación o extra de esos servicios se gestiona en “Servicios a Proveedores → Mis servicios contratados”.

11.4 Reservas solicitadas: aceptar, rechazar o contraproponer

Es la vía más segura de recibir trabajo. El cliente entra en tu ficha, rellena los detalles (fecha, horario, asistentes, área, extras), ve su presupuesto con tus condiciones de pago y cancelación, y hace la paga y señal. A partir de ahí es una “Reserva solicitada”: el dinero está retenido esperando a que tú aceptes.

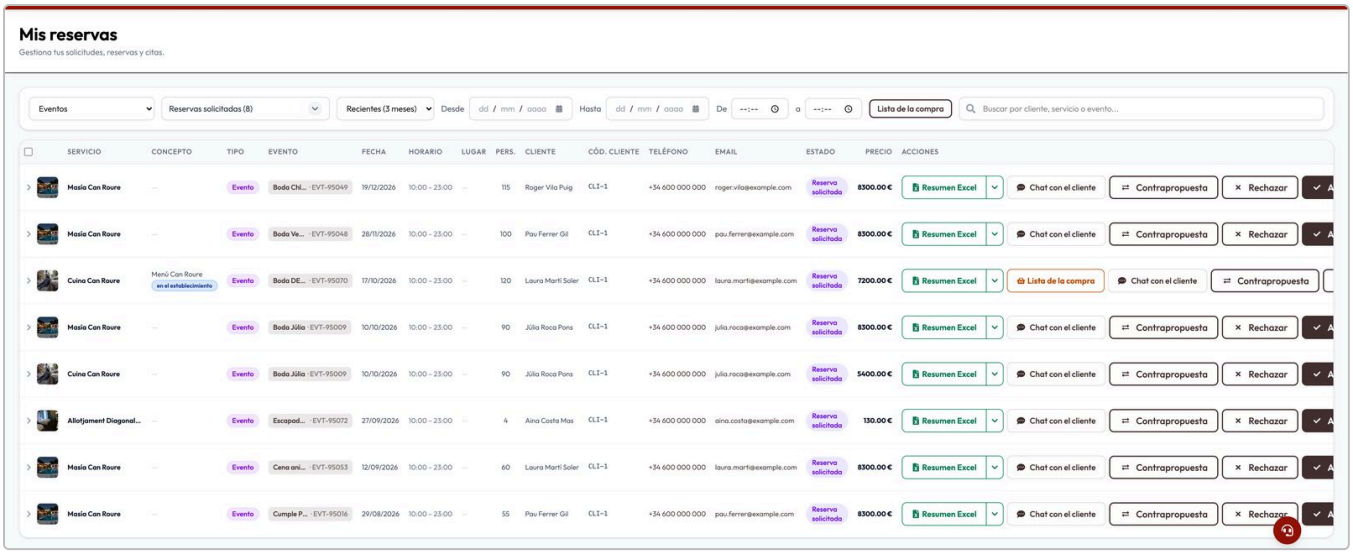

Fig. 93. Reservas solicitadas y sus acciones

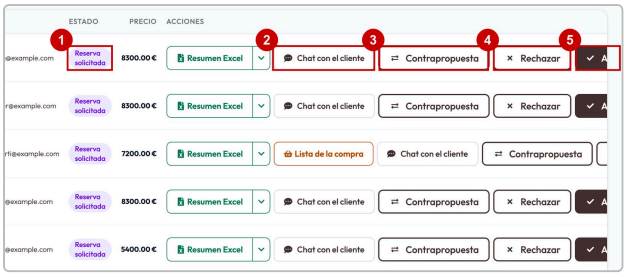

Fig. 94. Reserva solicitada: acciones de la fila

1. Estado “Reserva solicitada”.
2. Chat con el cliente: abre la conversación de ese evento por si necesitas aclarar algo antes de decidir.
3. Contrapropuesta: abre el editor de propuesta con los datos del cliente ya puestos para cambiar precio, área, servicios o condiciones. La reserva sigue como solicitada, con una modificación hecha por ti, hasta que el cliente la acepte.
4. Rechazar: te pide un motivo (mínimo 5 caracteres) que se comunica al cliente. La reserva desaparece de tu lista y la señal se devuelve al cliente.
5. Aceptar: la reserva pasa a Confirmada, se cobra la señal y el resto se cobra en las fechas configuradas en tu paga y señal.

Fig. 95. Ventana "Rechazar solicitud"

IMPORTANTE
Si tienes "reserva directa" (capítulo 7), la reserva pasa directamente a Confirmada sin este paso. Si tienes "reserva no directa" y no respondes en el plazo, se devuelve la paga y señal al cliente y pierdes la reserva.

RECOMENDACIÓN
Antes de rechazar, escribe al cliente por el chat o haz una contrapropuesta. Un rechazo cuenta en tu posicionamiento; una contrapropuesta, no.

Lo que ve el cliente: en "Mis eventos" la reserva pasa de "Reserva solicitada · esperando aprobación del proveedor" a "Confirmada". Si tú la modificas, el cliente tiene que aceptar la modificación para que quede confirmada.

Paso a paso, desde el lado del cliente

1. Busca (quién es, qué evento, qué proveedores) y entra en tu ficha.
2. En "Consultar para mi evento" pone fecha, horario y asistentes, elige área o pack y marca los servicios no incluidos que quiera. Ve el precio con los impuestos de su tipo de cliente.
3. A pie de ficha lee tus condiciones: paga y señal, cancelación y método de pago. Pulsa "Contratar" o "Añadir a carrito" si va a sumar más proveedores.
4. Paga la señal. En su "Mis eventos" la reserva aparece como "Reserva solicitada · esperando aprobación del proveedor".
5. Tú recibes la notificación y el correo, y la reserva entra en "Reservas solicitadas".

Si tú…	Qué pasa
Aceptas	Pasa a Confirmada en las dos cuentas. Se cobra la señal y el resto en las fechas de tu paga y señal. El cliente ya puede modificar (si hay plazo) desde su cuenta.
Modificas (Contrapropuesta)	Sigue como "Reserva solicitada", con una modificación tuya. El cliente la ve en "Mis eventos" y tiene que aceptarla para que se confirme. Puedes actualizar la propuesta las veces que haga falta.
Rechazas	Desaparece de tu lista. Al cliente le sale en "Rechazadas" con tu motivo y se le devuelve la señal.
No respondes en plazo	Se devuelve la señal al cliente y pierdes la reserva. Cuenta como rechazo para el algoritmo.

11.5 Propuestas: solicitadas por el cliente y hechas por ti

Las propuestas sirven para las peticiones que no encajan en tu catálogo tal cual: el cliente pulsa "Pedir propuesta a medida" en tu ficha, o te escribe por el chat, y tú preparas una propuesta. No hay dinero hasta que el cliente la acepte y pague.

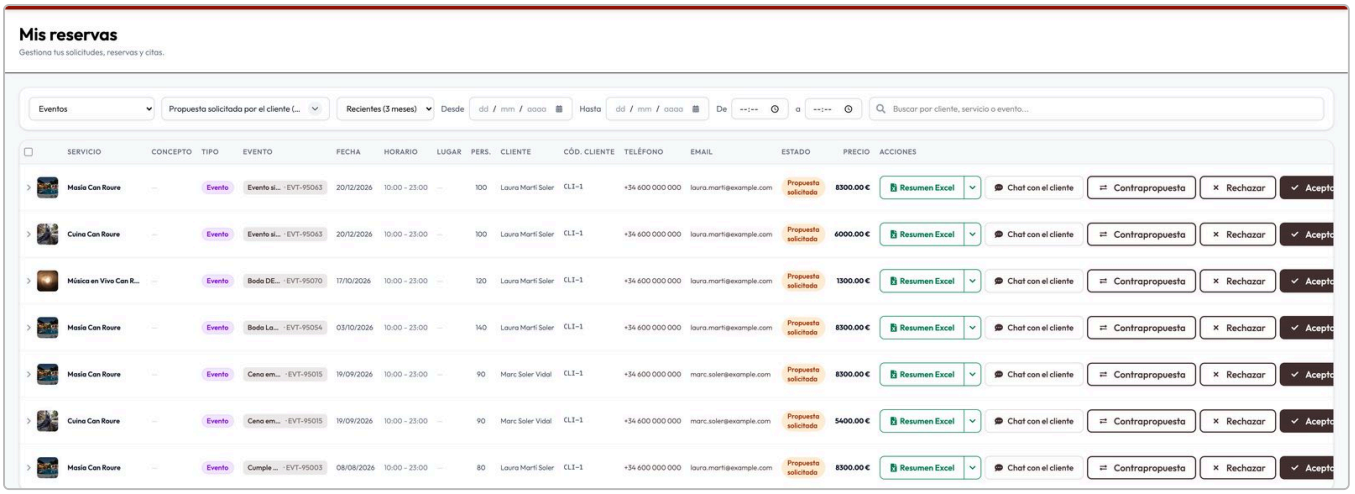

Fig. 96. Propuestas solicitadas por el cliente

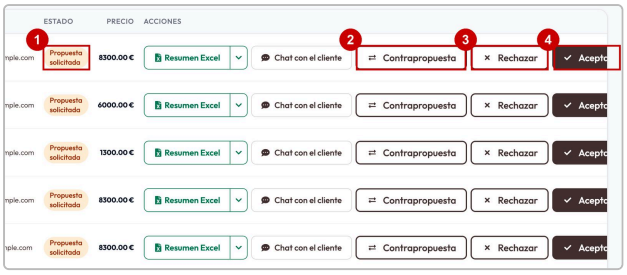

Fig. 97. Propuesta solicitada: acciones de la fila

1. Estado “Propuesta solicitada”. Te llega también un correo de aviso.
2. Contrapropuesta: crea tu propuesta partiendo de lo que ha pedido el cliente (día, horario, asistentes…).
3. Rechazar: la propuesta desaparece para ti y al cliente le sale como rechazada.
4. Aceptar: si lo que ha pedido el cliente te encaja tal cual, la aceptas y solo queda que pague.

Paso a paso: propuesta a medida, visión cliente y visión proveedor

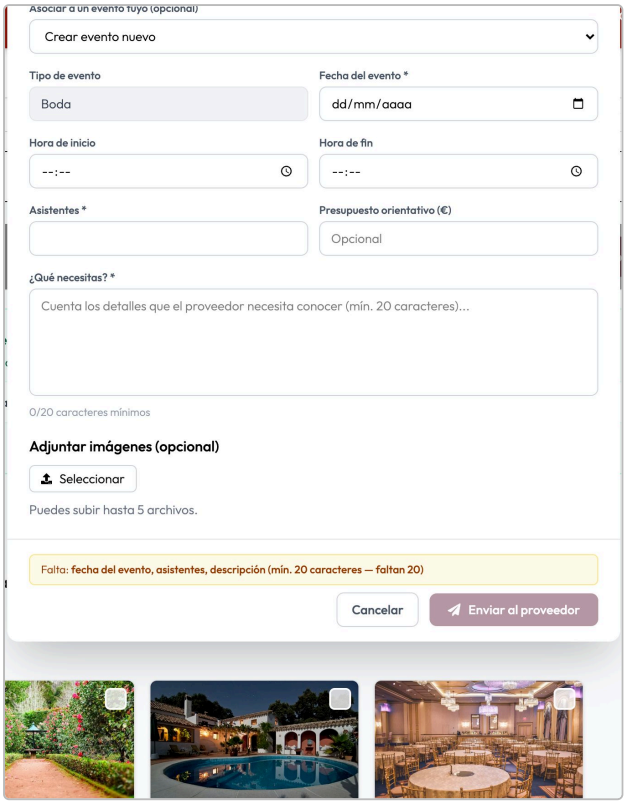

Fig. 98. Lo que ve el cliente: ventana “Pedir propuesta a medida” en tu ficha

El cliente pulsa **“Pedir propuesta a medida”** en tu ficha, indica fecha, horario, asistentes, presupuesto orientativo y describe lo que necesita. En su “Mis eventos” aparece como “Propuesta · solicitada por ti”.

Paso	Quién	Qué hace	Dónde lo ve
1	Cliente	Pulsa “Pedir propuesta a medida” en tu ficha y describe lo que quiere.	Mis eventos → “Propuesta · solicitada por ti”. Mis solicitudes a medida.
2	Tú	Te llega correo y notificación “Nueva propuesta solicitada”.	Mis reservas → Estado “Propuesta solicitada por el cliente”. Entre paréntesis, cuántas tienes pendientes.
3	Tú	Decides: **Contrapropuesta** (crear la propuesta de este servicio), **Aceptar** (si lo pedido te encaja tal cual) o **Rechazar** (con motivo).	Si rechazas, te desaparece; al cliente le sale en “Rechazadas”.
4	Tú	Creas la propuesta en el editor: área o pack, servicios incluidos y no incluidos, unidades, precio y condiciones. “Revisar propuesta” → “Enviar”.	Mis reservas → “Propuesta enviada · espera cliente”.
5	Cliente	Recibe notificación y correo. Despliega el evento y pulsa el servicio.	Mis eventos → “Propuesta · enviada por el proveedor”.
6a	Cliente	**Acepta y paga**.	Tú: pasa a “Confirmadas”. Él: “Confirmada”. Se cobra según tu paga y señal.
6b	Cliente	**Rechaza**.	Tú: “Rechazadas”. Él: desaparece.
6c	Cliente	**Modifica** (solo si quedan días suficientes hasta el evento): cambia asistentes, horario o extras y la reenvía.	Tú: vuelve a “Propuesta solicitada por el cliente” con la modificación. Pulsas el nombre, ves el cambio y aceptas o rechazas. Si aceptas, queda “pendiente de pago”; cuando paga, Confirmada.

IMPORTANTE

La propuesta que creas desde Mis reservas es siempre **de este servicio concreto** (partes de tu catálogo). Si el cliente quiere algo totalmente personalizado (masía entera con taller y cena, un precio cerrado por todo), hazlo desde el **chat**: Mensajes → conversación → “Crear o modificar propuesta” → “Propuesta personalizada”. Es el mismo editor, pero permite escribir un servicio libre.

Paso a paso: el cliente te escribe por chat

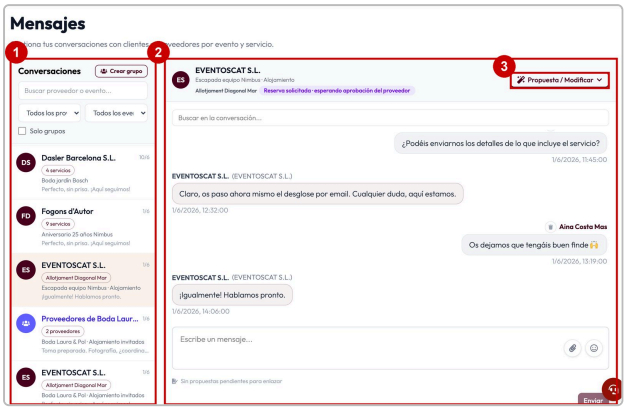

Fig. 99. Lo que ve el cliente: la conversación contigo en sus Mensajes

Paso	Quién	Qué hace
1	Cliente	Pulsa “Contactar con el proveedor” en tu ficha y escribe (“¿podéis hacer cena de empresa para 60 el 12/09?”).
2	Tú	Te llega notificación. Mensajes → la conversación lleva el nombre del cliente y del servicio. Respondes y aclaras lo que haga falta.
3	Tú	Desde el mismo chat pulsas **“Crear propuesta”** (o “Modificar” si ya tiene una reserva). Se abre el editor; puedes usar “Propuesta personalizada”.
4	Cliente	Recibe la propuesta en Mis eventos y en el chat: acepta y paga, modifica o rechaza (igual que arriba).

Crear la propuesta

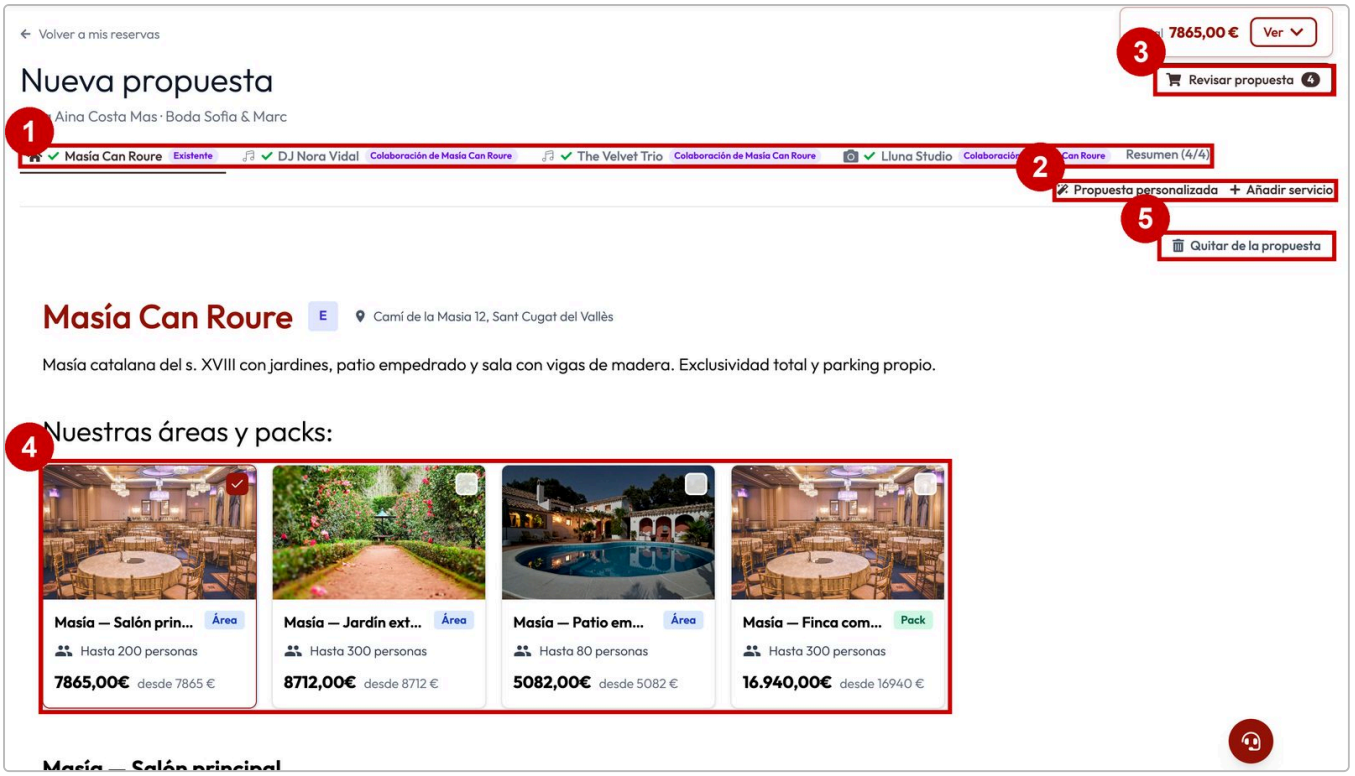

Fig. 100. Editor “Nueva propuesta”

1. Pestañas: una por cada servicio de la propuesta (el tuyo y, si aplica, tus empresas colaboradoras). Entra en cada pestaña, configura el servicio y pulsa aplicar; en “Resumen” ves cuántos llevas configurados (ej. 4/4).
2. “Propuesta personalizada” te deja escribir un servicio totalmente libre que no existe en tu catálogo (ej. “masía entera con taller por la mañana y cena”). “Añadir servicio” suma otro de tus servicios ya creados.
3. “Revisar propuesta” muestra el carrito con todo lo incluido antes de enviar.
4. Selecciona el área o pack y, más abajo, los servicios incluidos y no incluidos, unidades y horarios.
5. “Quitar de la propuesta” elimina un servicio que finalmente no quieras incluir.

IMPORTANTE
En la primera propuesta es cuando puedes cambiarle a este cliente los métodos de pago y la política de cancelación respecto a tus condiciones por defecto. Después ya no podrás. Esas condiciones quedan solo para este evento.

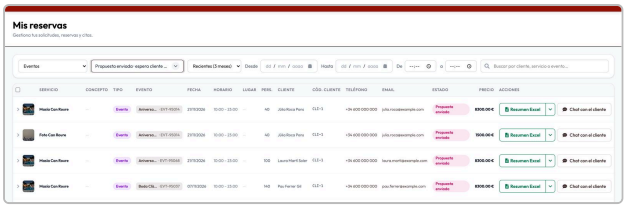

Fig. 101. Estado “Propuesta enviada · espera cliente”

Al enviar, la propuesta pasa a “Propuesta enviada · espera cliente”. Si necesitas actualizarla, puedes: al cliente siempre le llega la última versión. Y tienes el chat a mano.

Al cliente le aparece en “Mis eventos” como “Propuesta enviada por el proveedor”. Puede:

- Aceptar y pagar: la reserva pasa a Confirmada.
- Modificar (contrapropuesta): te vuelve a aparecer en “Propuesta solicitada por el cliente” con la modificación; la aceptas o rechazas. Si aceptas, queda “pendiente de pago” hasta que pague.
- Rechazar: para el cliente desaparece; para ti queda en Rechazadas.

> **NOTAS**
> El cliente solo puede modificar si quedan días suficientes hasta el evento. Nada se confirma hasta que lo aceptan las dos partes y el cliente paga.

Cuando el cliente responde a tu propuesta

El cliente…	Lo que ve el cliente (Mis eventos)	Lo que ves tú (Mis reservas)
A) Acepta y paga	Filtra por “Propuesta enviada por el proveedor”, despliega el evento, pulsa el nombre del servicio, acepta y procede al pago. Después la ve en “Confirmadas” y puede modificar si hay plazo.	La propuesta pasa a “Confirmadas”. Se cobra según tu paga y señal.
B) Rechaza	Le desaparece.	Queda en “Rechazadas”.
C) Modifica (contrapropuesta)	Solo puede si quedan días suficientes hasta el evento. Cambia los campos permitidos y la actualiza. Le aparece como “Propuesta enviada por el proveedor (modificada)”, pendiente de ti.	Vuelve a “Propuesta solicitada por el cliente” con la modificación. Pulsas el nombre de la reserva, ves el cambio y aceptas o rechazas. Si aceptas, queda “pendiente de pago” hasta que el cliente pague; entonces pasa a Confirmada.

Propuesta totalmente personalizada

Si lo que pide el cliente no existe en tu catálogo (una jornada completa con taller, comida y actividad; un montaje especial; un precio cerrado por todo), usa “Propuesta personalizada” dentro del editor. Escribes el concepto, la descripción, el precio y las condiciones, y se añade a la propuesta como un servicio más. Puedes combinarla con áreas y servicios de tu catálogo en la misma propuesta. Al cliente le llega igual y paga por la misma pasarela; la comisión y la factura se generan como en cualquier reserva.

Propuesta desde Mensajes

También puedes crear una propuesta desde el chat con el cliente (capítulo 15): abre la conversación y usa “Crear propuesta”. Es el mismo editor. Desde ahí puedes además modificar una reserva que ya tiene o hacerle una propuesta personalizada. Todo queda dentro de eventstur, con las mismas garantías de pago.

11.6 Reservas confirmadas: detalle, modificar, cancelar

Fig. 102. Reservas confirmadas y sus acciones

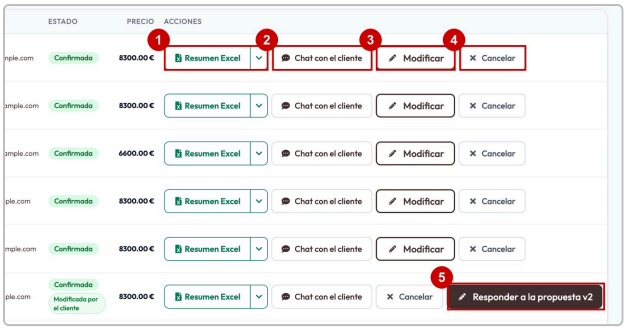

Fig. 103. Reserva confirmada: acciones de la fila

1. Resumen Excel de la reserva.
2. Chat con el cliente.
3. Modificar: abre el detalle de la reserva para proponer un cambio (hasta el plazo de modificación que marcan tus condiciones).
4. Cancelar: cancela la reserva indicando el motivo. Al cancelar tú, la paga y señal se devuelve entera al cliente.
5. Cuando el cliente ha pedido un cambio, en lugar de Modificar ves “Responder a la propuesta v2” y el estado “Confirmada · Modificada por el cliente”.

Detalle de una reserva

En una reserva confirmada puedes: ver todo lo contratado; entrar en el evento del cliente para ver la escaleta, archivos y planos que haya compartido; modificar tu servicio hasta el plazo que marcan tus condiciones; responder a las modificaciones que pida el cliente; hablar por el chat; exportar el Excel; y cancelar con motivo.

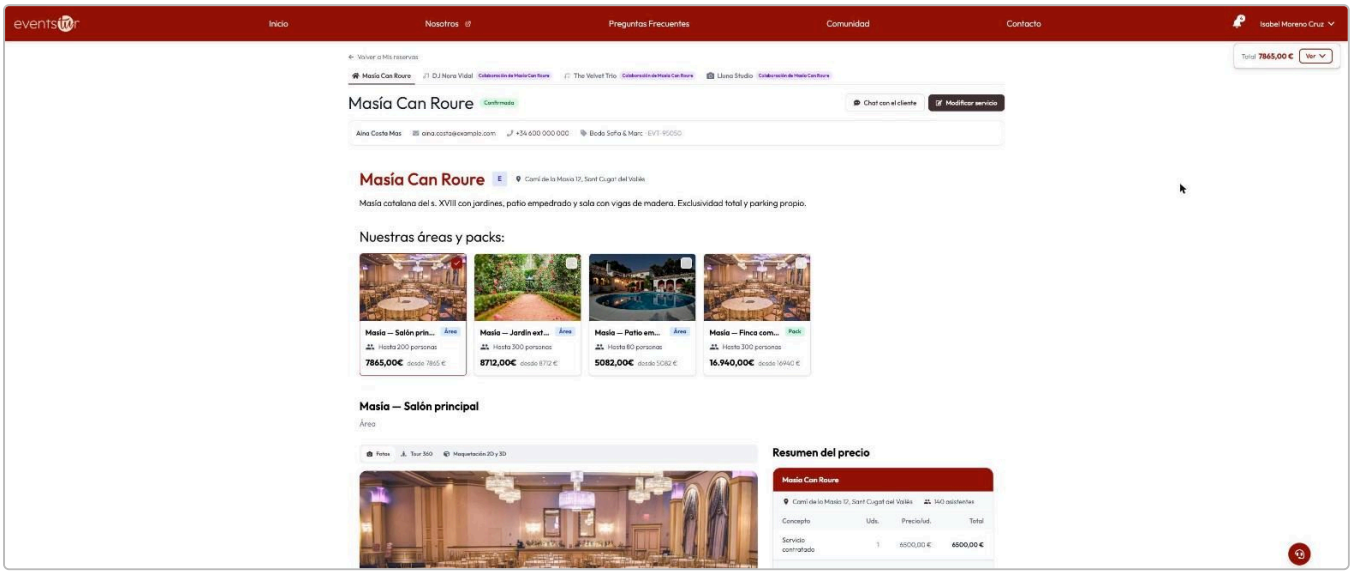

Fig. 104. Detalle de la reserva (botón “Modificar”)

- Pestañas con tu servicio y los de tus empresas colaboradoras en este evento (DJ, trío, fotógrafo…). Cada uno gestiona y factura lo suyo.

- “Chat con el cliente” y “Modificar servicio”. Arriba a la derecha, el total y “Ver” para desplegar el desglose.
- Áreas y packs: el marcado es el reservado. Para cambiar de área en una modificación, marca otro.
- Resumen del precio: base, servicios incluidos y no incluidos, recargos por asistentes, impuestos y total.

Más abajo tienes el histórico de propuestas y el registro de movimientos de la reserva (quién cambió qué y cuándo).

El evento completo del cliente

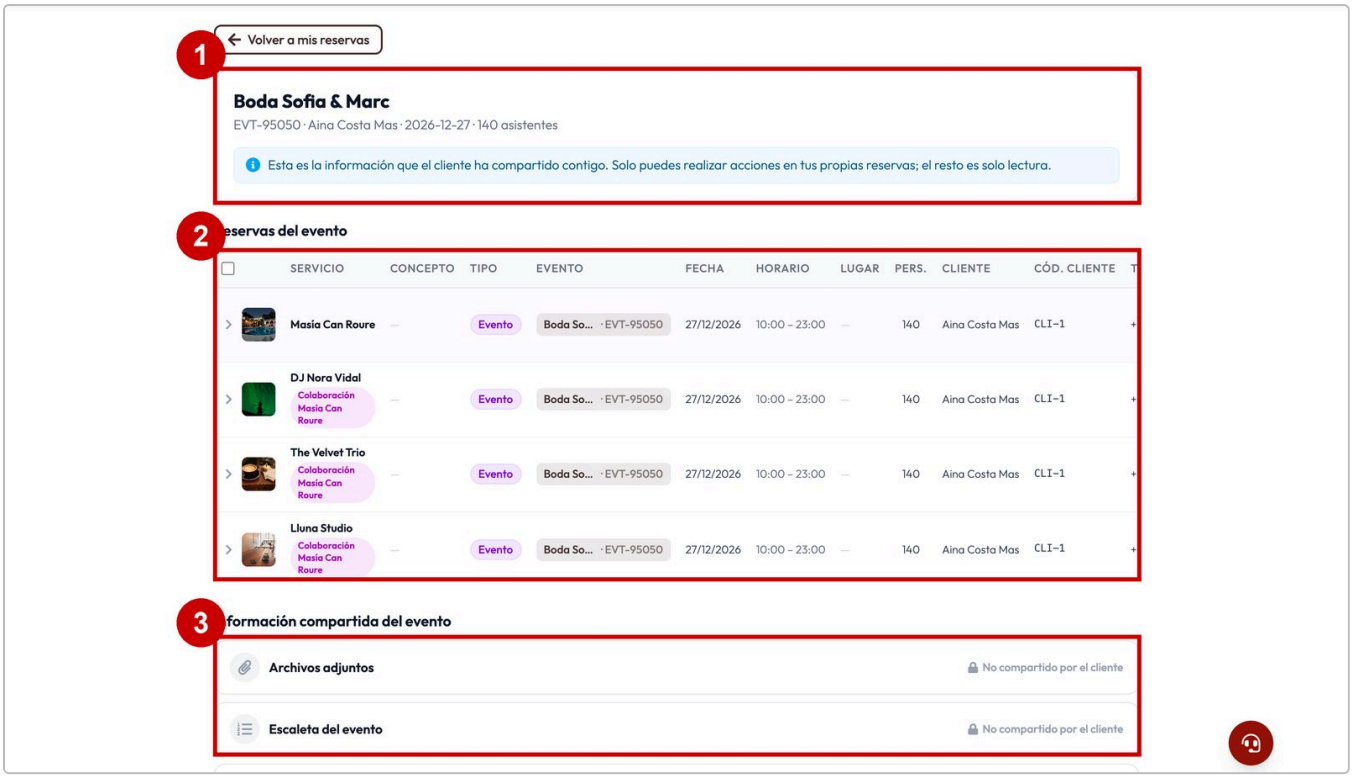

Fig. 105. Evento del cliente (pulsando el nombre del evento en la tabla)

1. Datos del evento: código, cliente, fecha y asistentes. Solo puedes actuar sobre tus propias reservas; el resto es lectura.
2. Reservas del evento: todos los servicios que el cliente ha contratado para ese evento (tuyos y de otros), con su estado.
3. Información compartida del evento: archivos adjuntos, escaleta, planos… Solo los ves si el cliente decide compartirlos contigo.

Cuando el cliente pide un cambio

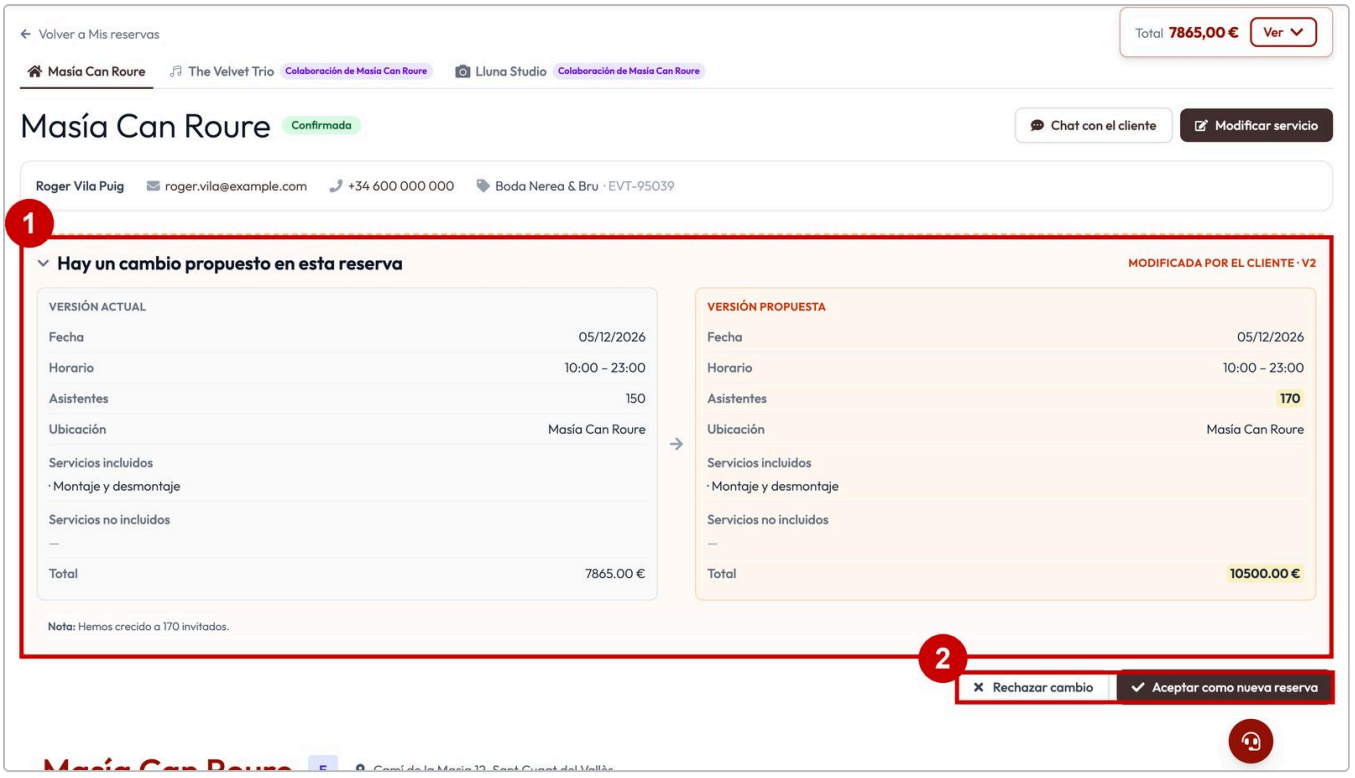

Fig. 106. Responder a una modificación del cliente

1. Comparativa “Versión actual” / “Versión propuesta”: los campos que cambian están resaltados (aquí, asistentes de 150 a 170 y el total). Debajo, la nota del cliente.
2. “Aceptar como nueva reserva” (la reserva se actualiza con las nuevas condiciones y precio) o “Rechazar cambio” (se mantiene la versión actual).

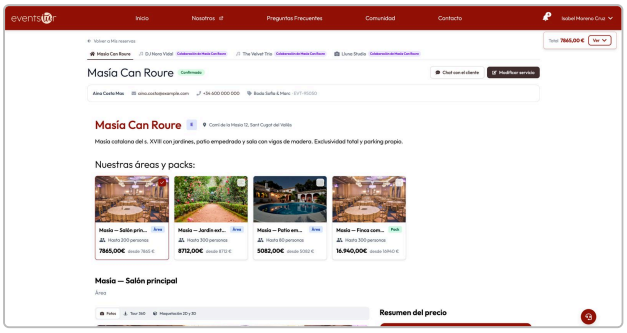

Fig. 107. Cancelar una reserva confirmada

Cancelar pide el motivo y te recuerda las consecuencias. Piénsalo dos veces: la cancelación por tu parte devuelve todo el importe al cliente y penaliza tu cuenta.

> **RECOMENDACIÓN**
> Si el problema es de fecha u horario, propón una modificación o habla por el chat antes de cancelar.

11.7 Después del evento: extras, valoración, reclamación y publicación

Cuando el evento termina, la reserva pasa a “Completadas” (y “En curso” el mismo día). Tienes 14 días para cerrar lo que quede pendiente; después pasa a Históricos.

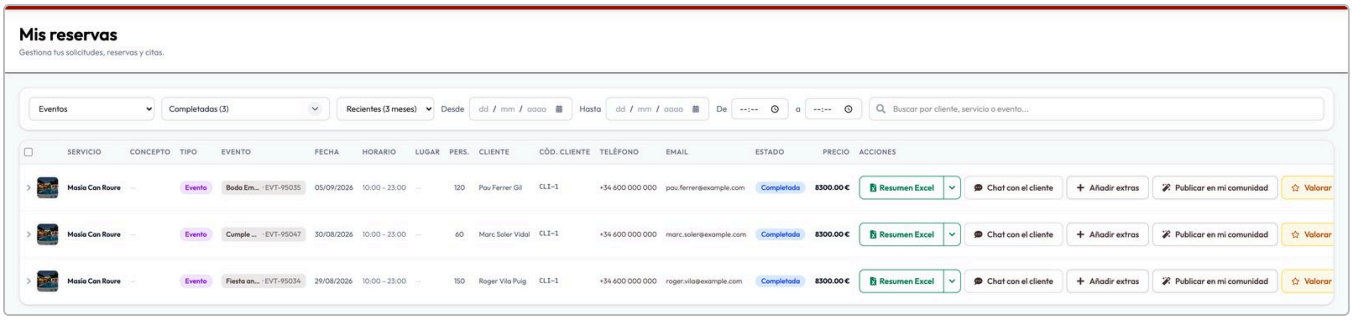

Fig. 108. Reservas completadas y sus acciones

Fig. 109. Reserva completada: acciones de la fila

1. Añadir extras: servicios o consumos que se han añadido durante el evento y que el cliente debe pagar. Generan una segunda factura (y su comisión). El cliente los paga desde su Transacciones y pagos.
2. Publicar en mi comunidad: crea la publicación del evento en tu perfil de Comunidad.
3. Valorar: puntúa al cliente.
4. Reclamar: abre una reclamación si algo no ha ido bien (daños, impagos fuera de plataforma…).

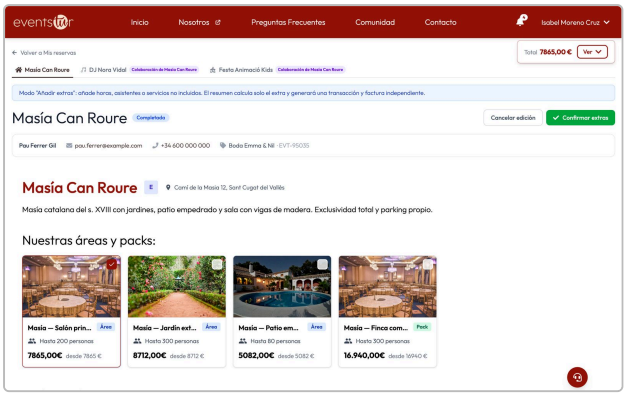

Fig. 110. Modo "Añadir extras"

Se abre el detalle de la reserva en modo extras: añade los servicios no incluidos o unidades que se consumieron de más y confirma. El cliente recibe el aviso y el cobro se sigue en Transacciones y Pagos (capítulo 12).

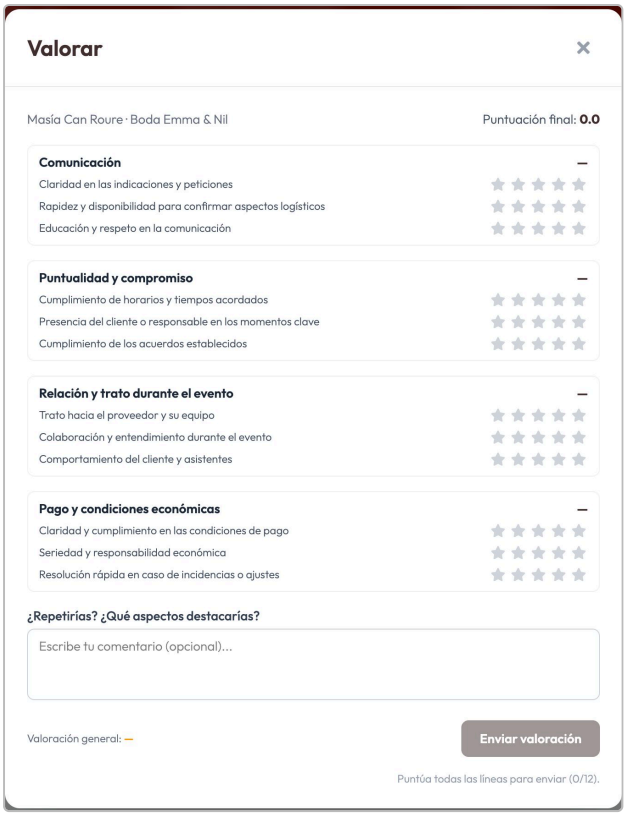

Fig. 111. Valorar al cliente

Cuatro bloques (comunicación, puntualidad y compromiso, relación y trato, pago y condiciones económicas), tres líneas cada uno. Hay que puntuar las 12 líneas para poder enviar. Añade un comentario si quieres.

Tus valoraciones y las que te hacen los clientes se ven en “Valoraciones” (capítulo 13). Las valoraciones de tus clientes cuentan en tu posición en el buscador.

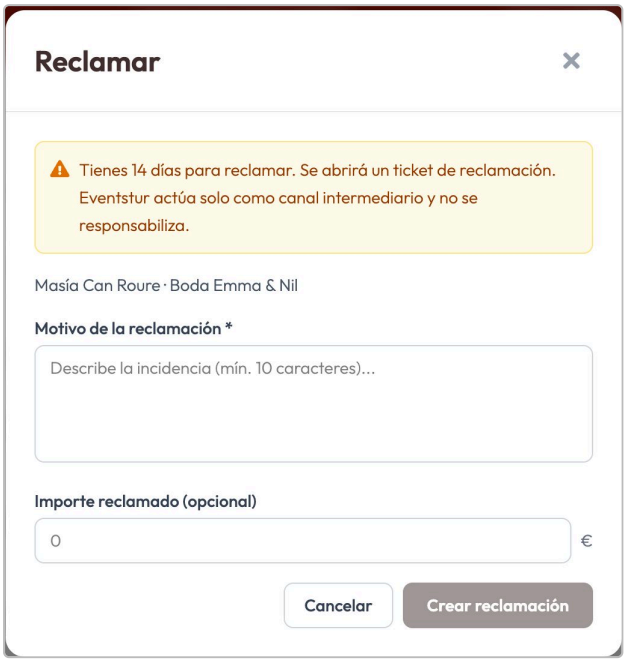

Fig. 112. Abrir una reclamación

Tienes 14 días para reclamar. Describe la incidencia (mínimo 10 caracteres) e indica, si quieres, el importe reclamado. Se abre un ticket que el cliente ve en su cuenta y que podéis hablar por chat.

> **IMPORTANTE**
> eventstur actúa solo como canal intermediario: lo que se acuerde en una reclamación se paga fuera del portal. Se gestiona en “Reclamaciones” (capítulo 14).

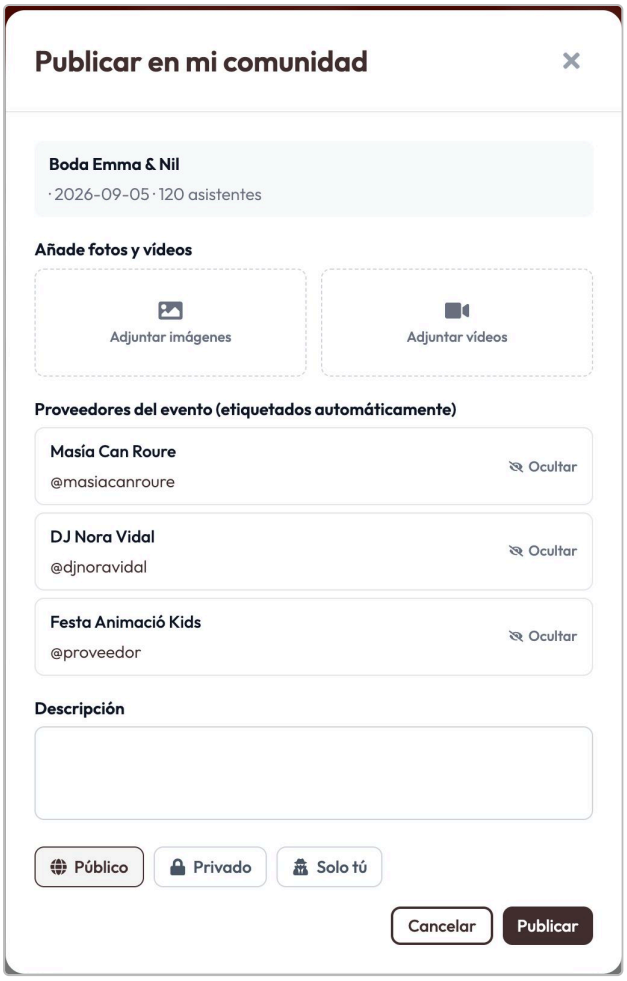

Fig. 113. Publicar el evento en tu comunidad

Añade fotos o vídeos, revisa los proveedores del evento (se etiquetan automáticamente; puedes ocultar alguno), escribe una descripción y elige visibilidad: Público, Privado o Solo tú. Pulsa “Publicar”.

CONSEJO
Publica cada evento con dos o tres buenas fotos. Los clientes que buscan inspiración en Comunidad llegan a tu ficha desde la publicación.

12. Transacciones y Pagos

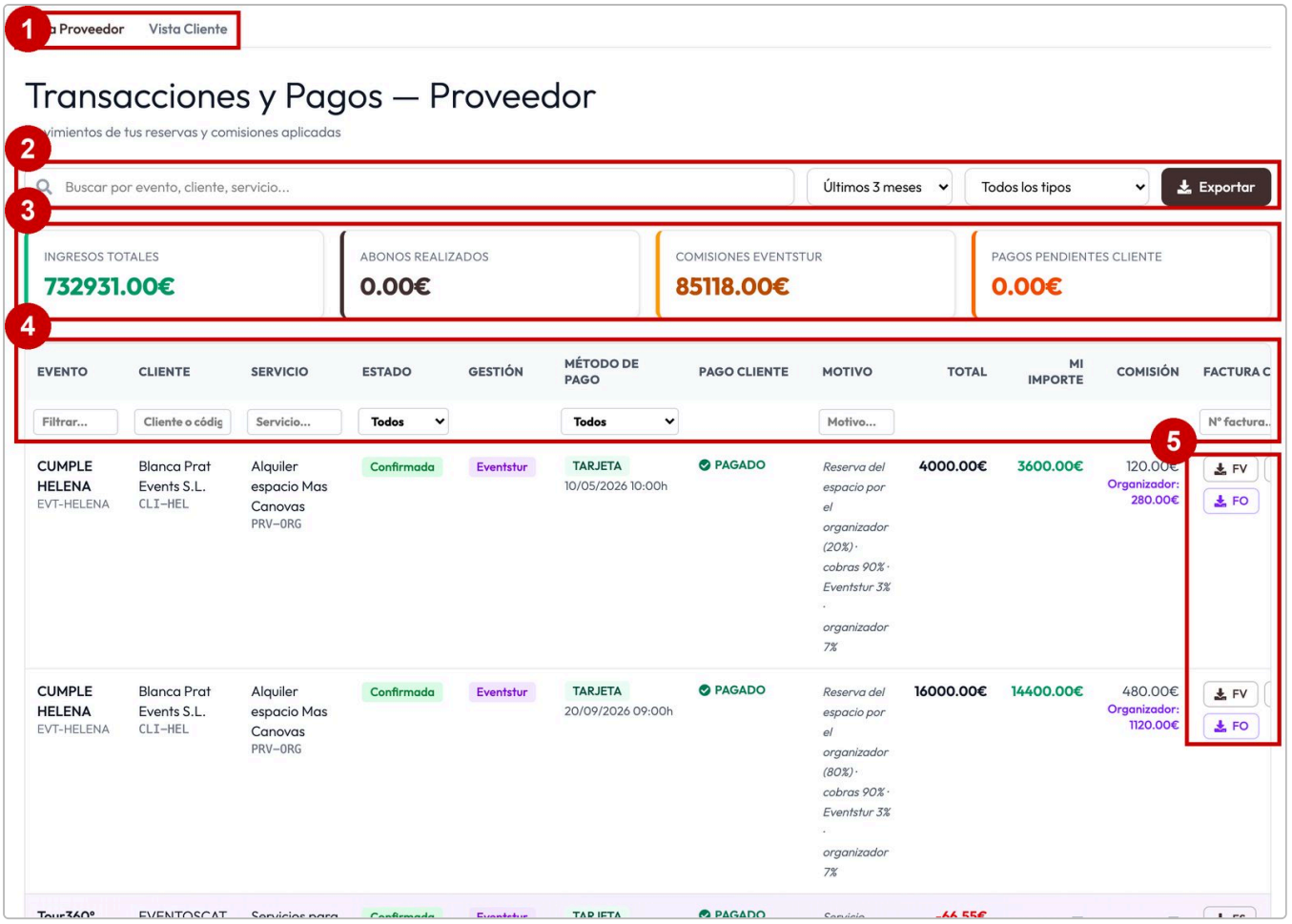

Fig. 114. Transacciones y Pagos — Proveedor

1. "Vista Proveedor" (cobros de tus servicios) y "Vista Cliente" (pagos de los eventos que organizas tú).
2. Buscar por evento, cliente o servicio; periodo; tipo de movimiento; y "Exportar" a Excel.
3. Totales: ingresos, abonos realizados, comisiones de eventstur y pagos pendientes del cliente.
4. Tabla: evento, cliente, servicio, estado de la reserva, gestión (eventstur o proveedor), método de pago y fecha, si el cliente ha pagado, motivo del movimiento (señal, resto, extras, abono…), total, tu importe neto y la comisión.
5. Facturas: FV (factura de venta al cliente), FO (factura del organizador si hay intermediario), FP (tu factura si facturas tú) y la factura de comisión de eventstur. Se descargan desde aquí.

IMPORTANTE

Recuerda cómo se factura (apartado 7.1.4): por un mismo evento puede haber hasta cuatro facturas (servicio, comisión, extras, comisión de extras). Si el método es "gestionado por proveedor", sube aquí tu PDF en el detalle de la reserva.

NOTAS

Una reserva no equivale a un cobro. Aquí ves cada pago por separado según tu paga y señal: la señal el día de la reserva y el resto los días antes del evento que configuraste. Los pagos "en el lugar del evento" aparecen como pendientes hasta que los marques.

13. Valoraciones

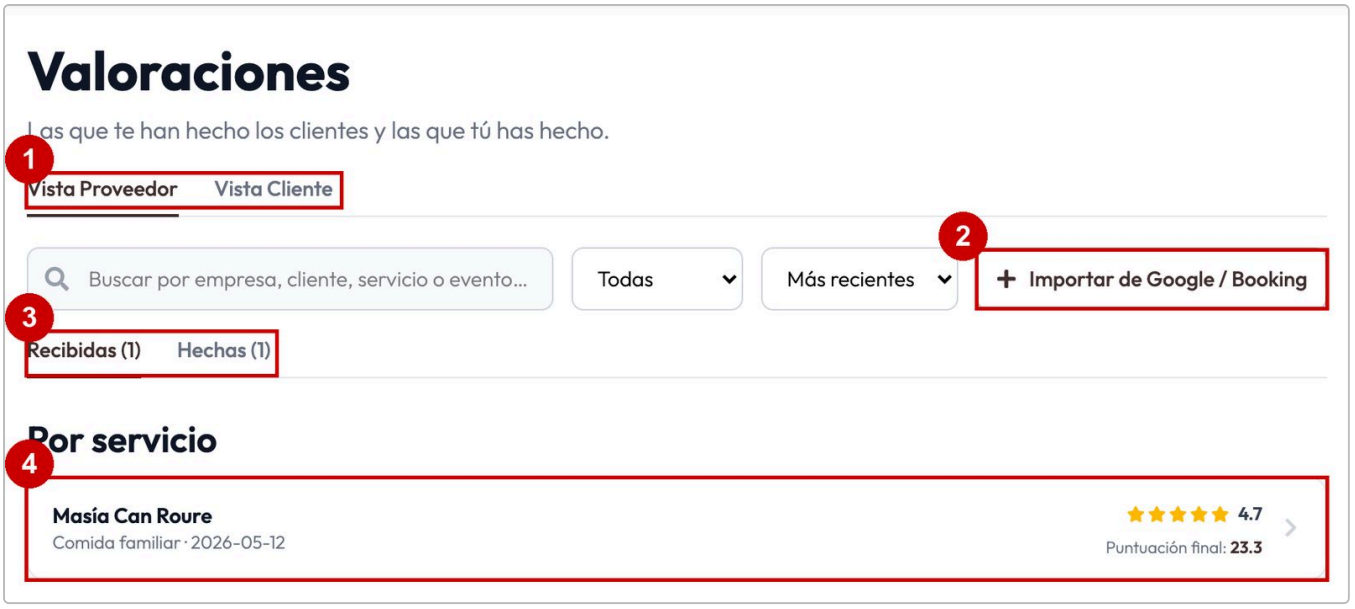

Fig. 115. Valoraciones

1. “Vista Proveedor”: valoraciones sobre tus servicios. “Vista Cliente”: las de los eventos que organizas tú.
2. “Importar de Google / Booking”: trae las reseñas que ya tienes en otras plataformas para no empezar de cero.
3. “Recibidas”: las que te han hecho tus clientes. “Hechas”: las que has hecho tú a clientes.
4. Por servicio: cada valoración con su media (estrellas) y la puntuación final. Pulsa para ver el detalle.

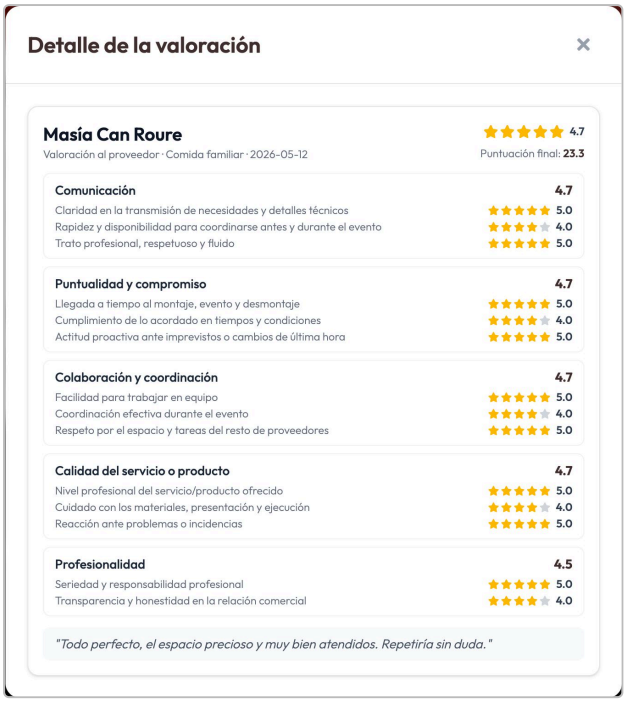

Fig. 116. Detalle de una valoración recibida

El cliente te puntúa por bloques (comunicación, puntualidad y compromiso, colaboración y coordinación, calidad del servicio, profesionalidad) y deja un comentario. La media de tus valoraciones es uno de los tres factores del algoritmo de búsqueda.

> **CONSEJO**
> Pide la valoración al cliente al cerrar el evento, por el chat. Un mensaje de agradecimiento con “si has quedado contento, valóranos en eventstur” funciona.

14. Reclamaciones

Fig. 117. Reclamaciones

Misma estructura: “Recibidas” (abiertas por clientes contra ti) y “Hechas” (abiertas por ti). Cada una lleva su código REC-xxxxxx, el estado (Pendiente, Aceptada, Rechazada, Cerrada) y el importe reclamado.

Fig. 118. Gestionar una reclamación recibida

Ves el motivo del cliente y el importe reclamado. Puedes hablar con él por el chat antes de decidir. Después, “Aceptar reclamación” o “No aceptar”; al aceptar o rechazar indicas el importe a pagar o a pedir.

IMPORTANTE

Si no hay acuerdo, eventstur revisa el ticket y media, pero el pago acordado se hace fuera del portal. Responde siempre dentro del plazo: las reclamaciones sin responder cuentan en contra.

15. Mensajes

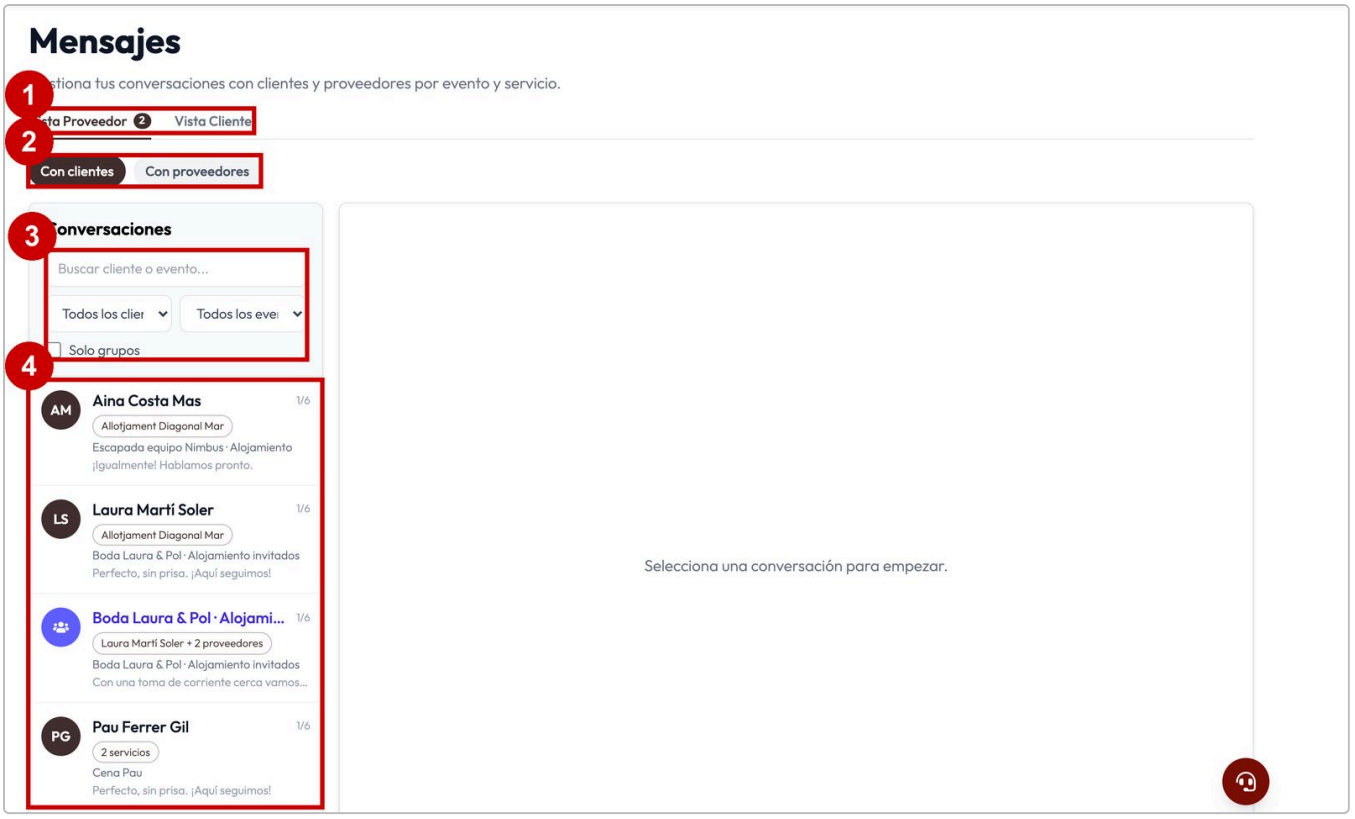

Fig. 119. Mensajes: conversaciones por evento y servicio

1. “Vista Proveedor” (conversaciones de tus servicios) y “Vista Cliente” (las de los eventos que organizas tú).
2. “Con clientes” o “Con proveedores” (otros proveedores del mismo evento o tus colaboradores).
3. Buscar por cliente o evento y filtrar por cliente, evento o solo grupos.
4. Lista de conversaciones: cada una lleva el servicio o evento al que pertenece. Las de grupo (icono de personas) reúnen al cliente y a varios proveedores del mismo evento.

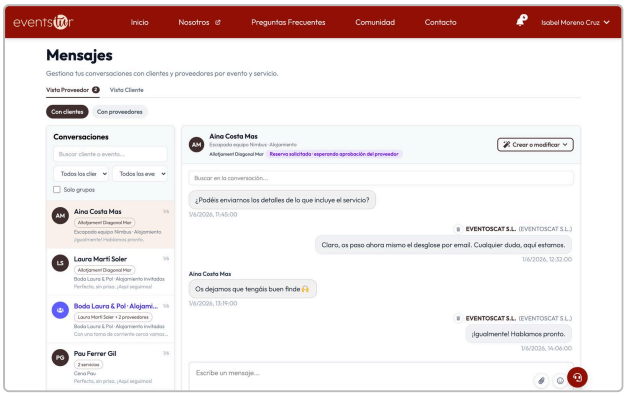

Fig. 120. Conversación abierta

Dentro de la conversación tienes el historial, el campo para escribir, adjuntar archivos y los botones para crear propuesta o modificar una reserva del cliente sin salir del chat.

> **NOTAS**
> Todo lo que se habla en eventstur queda registrado en la reserva. Si un cliente te propone seguir por WhatsApp o email, tráelo al chat: es lo que protege a las dos partes si hay una reclamación.

> **CONSEJO**
> Responde rápido. El tiempo de respuesta y las propuestas cerradas dentro de la plataforma influyen en tu posición en el buscador.

Grupos: hablar con todos los del evento a la vez

Además de las conversaciones uno a uno (cliente y proveedor por cada servicio), Mensajes tiene **grupos**. Un grupo reúne en un mismo chat al cliente y a los proveedores de un evento, para coordinar horarios de montaje, accesos, pruebas de sonido o el timing del cóctel sin repetir lo mismo a cada uno.

> **IMPORTANTE**
> Los grupos de evento se crean **automáticamente**: cuando un evento tiene varios proveedores confirmados, eventstur abre el grupo “Proveedores de <nombre del evento>” con el cliente y todos ellos. No hay que pedirlo ni invitar a nadie. Así la comunicación del evento es más completa: cada proveedor sabe qué hacen los demás y el cliente lo ve todo en un sitio.

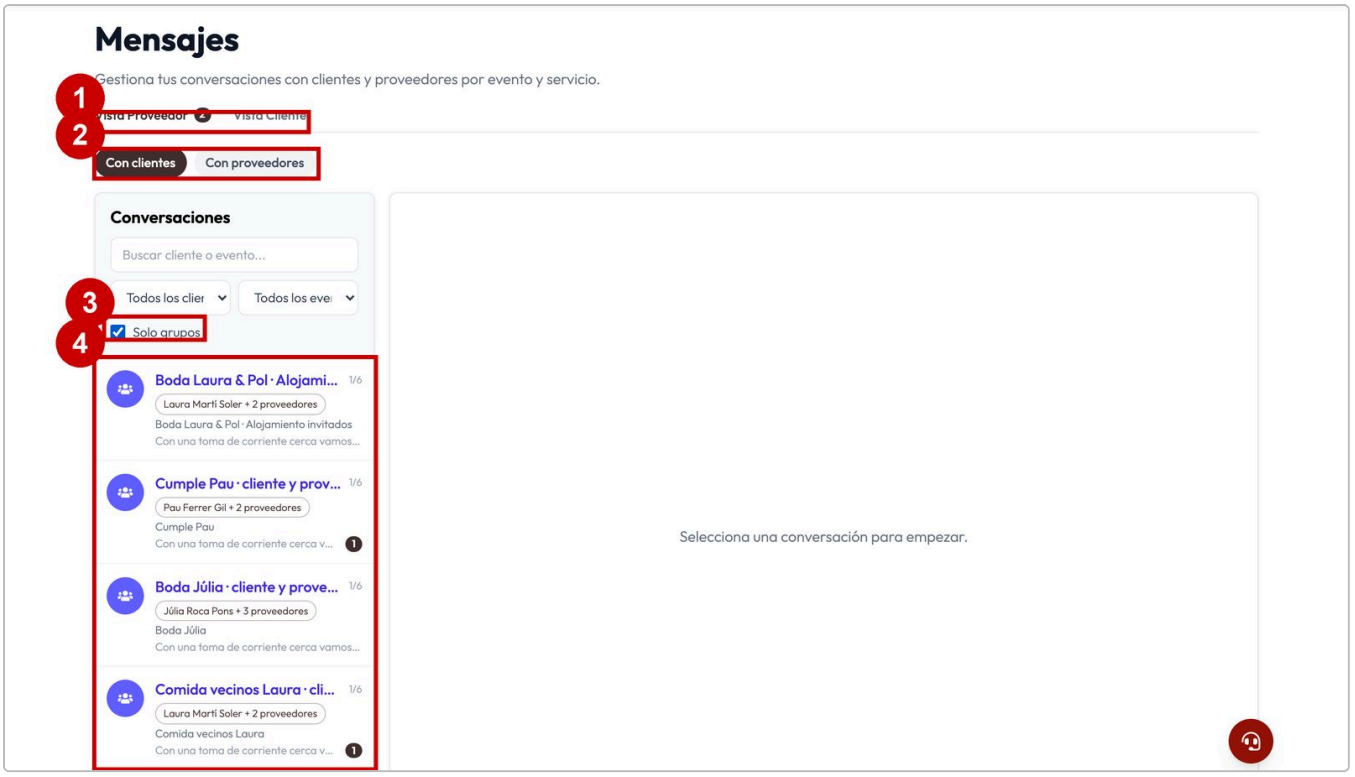

Fig. 121. Mensajes con el filtro “Solo grupos” activado (vista proveedor)

1. “Vista Proveedor” (tus servicios) y “Vista Cliente” (los eventos que organizas tú).
2. “Con clientes” o “Con proveedores” (colaboradores u otros proveedores del mismo evento).
3. Marca “Solo grupos” para ver únicamente los chats de grupo.
4. Cada grupo lleva el nombre del evento, quién está dentro (“Laura Martí Soler + 2 proveedores”) y el último mensaje. El número rojo son mensajes sin leer.

> **CONSEJO**
> En el grupo hablas con el cliente y con los otros proveedores. Las propuestas, modificaciones y todo lo que tenga que ver con tu reserva se hacen desde el chat individual con el cliente, no desde el grupo.

16. Notificaciones

Las notificaciones son los avisos de la plataforma: nueva reserva solicitada, propuesta solicitada por un cliente, pago recibido, mensaje nuevo, cambio pedido por el cliente, tour 360 entregado, valoración recibida, respuesta a una reclamación… Te llegan de dos formas: la campana de la cabecera y el correo electrónico. Y tienen su página propia en el menú de tu nombre → “Notificaciones”.

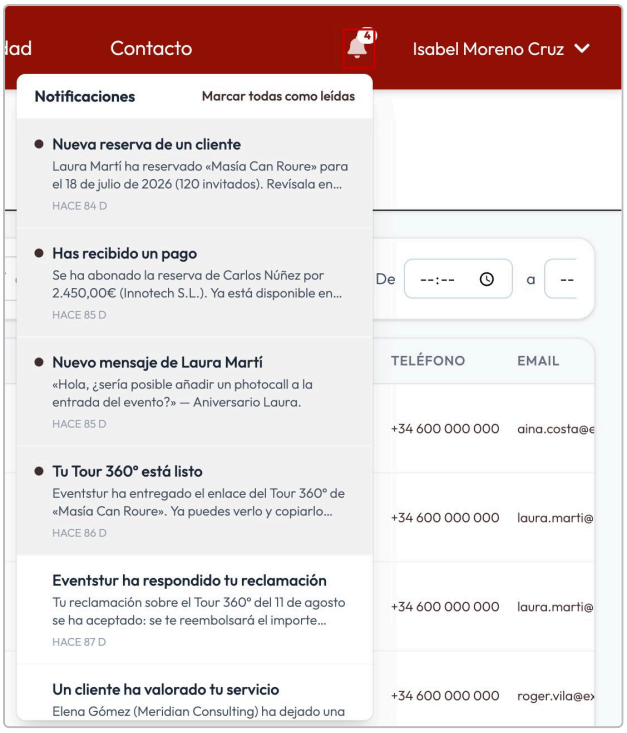

Fig. 122. Campana de notificaciones (cabecera)

La campana muestra el número de avisos sin leer. Al pulsarla ves los últimos; pulsa uno y vas directo a la reserva, el mensaje o la factura que lo ha generado. “Marcar todas como leídas” limpia el contador.

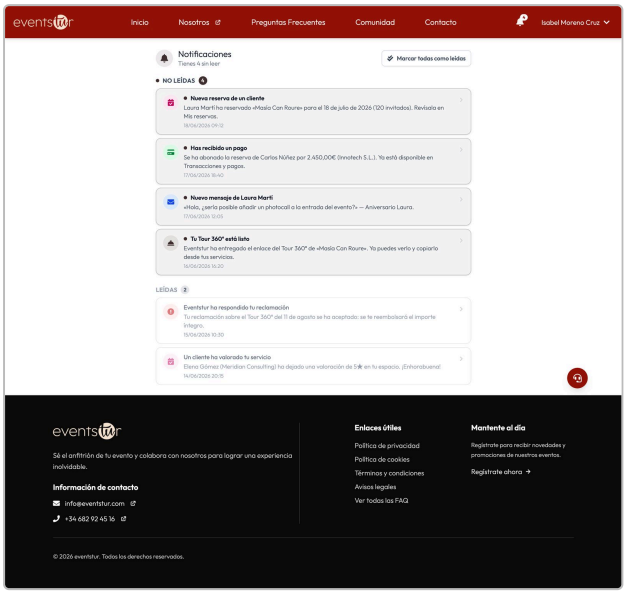

Fig. 123. Página “Notificaciones” (menú de tu nombre)

La lista completa, con filtros por tipo y fecha. Los mismos avisos te llegan por correo electrónico a la dirección de la cuenta.

> **CONSEJO**
> Cada aviso te dice dónde ir: “Nueva reserva” → Mis reservas (capítulo 11); “Mensaje nuevo” → Mensajes (capítulo 15); “Respuesta de eventstur” → Consultas (capítulo 18).

17. Asistente de eventstur

El **asistente de eventstur** es el botón rojo con auriculares que ves abajo a la derecha en todas las pantallas. Es el primer sitio al que ir cuando tienes una duda: responde al momento, a cualquier hora, a partir de las preguntas frecuentes de la plataforma.

Fig. 124. Asistente "Soporte Eventstur" abierto (botón rojo abajo a la derecha)

1. Pulsa el botón rojo. Se abre el panel "Soporte Eventstur".
2. Escribe tu pregunta con tus palabras ("¿cómo cambio mis condiciones de cancelación?", "¿cuándo se cobra la señal?") o pulsa una de las preguntas sugeridas.
3. Lee la respuesta. Si te sirve, listo. Si no resuelve tu caso, el propio asistente te lleva a "Contacto" para abrir una consulta con el equipo.

IMPORTANTE

El orden correcto es: **asistente** → **contacto** → **consultas**. Primero preguntas al asistente (respuesta inmediata). Si no te vale, escribes al equipo desde "Contacto" (capítulo 23). Esa petición se convierte en un ticket que sigues en "Consultas" (capítulo 18).

NOTAS

El asistente no cambia nada en tu cuenta ni en tus reservas: solo responde. Para modificar datos bloqueados, reclamar un cobro o reportar un fallo hace falta una consulta con el equipo.

18. Consultas

“Consultas” (menú de tu nombre) es donde acaban las peticiones que haces al equipo de eventstur desde **“Contacto”** (capítulo 23). Cada envío abre un ticket con su código, y aquí ves su estado y la conversación con el equipo.

Fig. 125. Mis consultas (tickets de soporte)

- **Búsqueda y filtros**: por texto, estado (abierta, en curso, resuelta) y fechas.
- **Consultas activas**: cada ticket con su código, asunto, fecha y estado. Pulsa para abrir el chat con el equipo y añadir información o adjuntos.
- **Histórico de consultas cerradas**: todo lo resuelto queda guardado.

Cuando el equipo responde, te llega una notificación y un correo.

Para qué se usa una consulta: cambiar datos bloqueados de la cuenta (NIF, razón social), añadir una tipología o categoría que no existe, un tour 360 que no carga, sincronizar otro calendario o channel manager, un cobro que no cuadra, o cualquier incidencia con un cliente que no se resuelve por el chat.

> **CONSEJO**
> Antes de abrir una consulta, prueba con el asistente (capítulo 17): muchas dudas se resuelven al momento. Y cuando escribas desde Contacto, incluye el código del evento (EVT-…) o de la factura: el equipo lo encuentra al instante.

19. Planos 2D y 3D

Planos 2D y 3D es el editor de salas de eventstur. Como proveedor lo usas para dos cosas: **publicar el plano vacío de cada sala o espacio** (el cliente lo abre, lo duplica y monta su evento encima) y, si eres empresa de mobiliario o decoración, **subir tu catálogo de artículos en 3D** para que aparezca en el editor de cualquier cliente. También puedes montar tú el plano de un evento y compartirlo con el cliente.

La pantalla de Planos

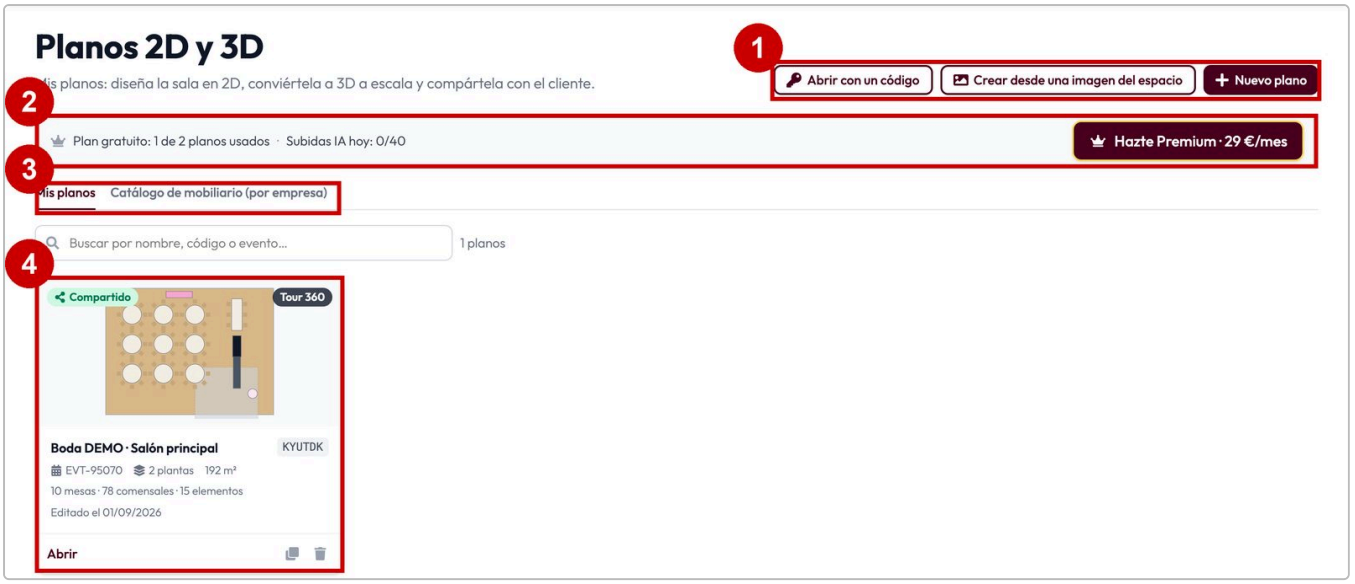

Fig. 126. Menú de tu nombre → Planos 2D y 3D

1. **Abrir con un código**: abre un plano que te han compartido (el código de 6 letras, por ejemplo KYUTDK). **Crear desde una imagen del espacio**: subes una foto o un plano en PDF/imagen y la IA lo convierte en un plano editable. **Nuevo plano**: empiezas desde cero.
2. **Tu plan**: gratuito (2 planos y un cupo diario de subidas con IA) o Premium (ilimitado). “Hazte Premium · 29 €/mes”.
3. **Pestañas**: “Mis planos” y “Catálogo de mobiliario (por empresa)”.
4. **Cada plano**: nombre, código, evento vinculado, plantas, metros cuadrados, mesas, comensales y elementos, fecha de edición. “Abrir” para editar; también duplicar o eliminar.

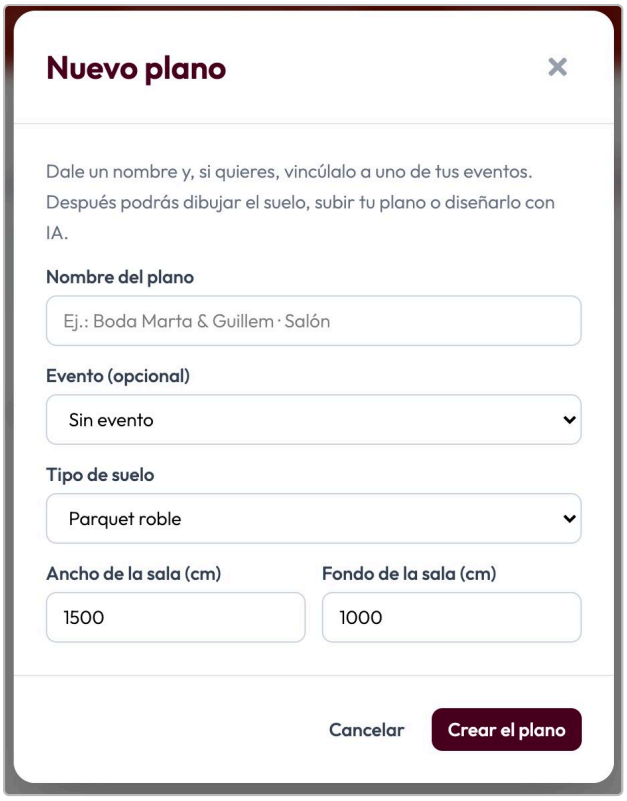

Fig. 127. Ventana "Nuevo plano"

Dale un nombre, vincúlalo a un evento (opcional), elige el tipo de suelo y las medidas de la sala (ancho y fondo en cm). Después podrás dibujar el suelo, subir tu plano o diseñarlo con IA.

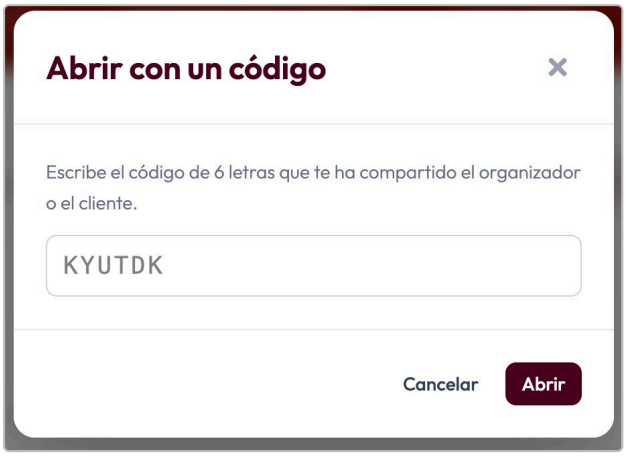

Fig. 128. Ventana "Abrir con un código"

Escribe el código de 6 letras que te ha compartido el cliente o el organizador. El plano se abre en tu cuenta y puedes añadir notas o proponer mobiliario; lo que coloques queda marcado como añadido por ti.

El editor: 2D, 3D y tour 360

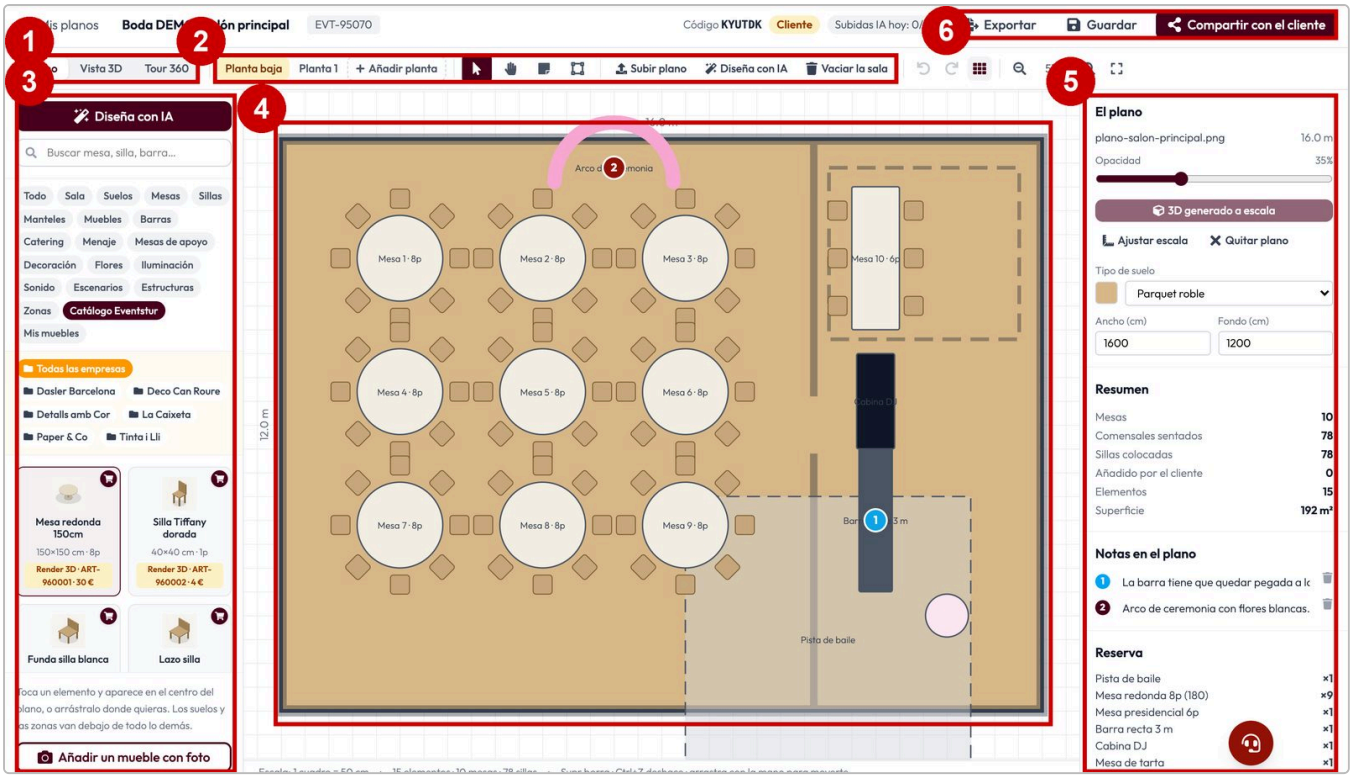

Fig. 129. Editor de planos: vista 2D

1. **Plano · Vista 3D · Tour 360**: las tres formas de ver la misma sala.
2. **Plantas** (Planta baja, Planta 1, Añadir planta), **Subir plano** (tu PDF o imagen de fondo para calcar), **Diseña con IA** y **Vaciar la sala**.
3. **Catálogo**: categorías (Sala, Suelos, Mesas, Sillas, Manteles, Muebles, Barras, Catering, Menaje, Decoración, Flores, Iluminación, Sonido, Escenarios, Estructuras, Zonas). Dos fuentes: **Catálogo Eventstur** (artículos genéricos y los de las empresas de mobiliario, con precio) y **Mis muebles** (los tuyos, subidos con foto).
4. **Lienzo**: arrastra los elementos, gíralos, ajusta alto, ancho, largo y color. Cada artículo lleva su referencia (ART-…) y precio si es de una empresa de mobiliario.
5. **Panel del plano**: opacidad del plano de fondo, 3D generado a escala, ajustar escala, tipo de suelo, ancho y fondo; **Resumen** (mesas, comensales, elementos), **Notas en el plano** y **Reserva** (añadir el mobiliario del plano al pedido).
6. **Exportar** (PDF, seating plan, render 3D), **Guardar** y **Compartir con el cliente** (o con el proveedor).

Pulsa **"Vista 3D"** y la sala se genera a escala con lo que has colocado. Sirve para ver alturas, pasillos y la sensación real del montaje. Puedes moverte por la sala y exportar un render.

Fig. 130. Vista 3D del mismo plano

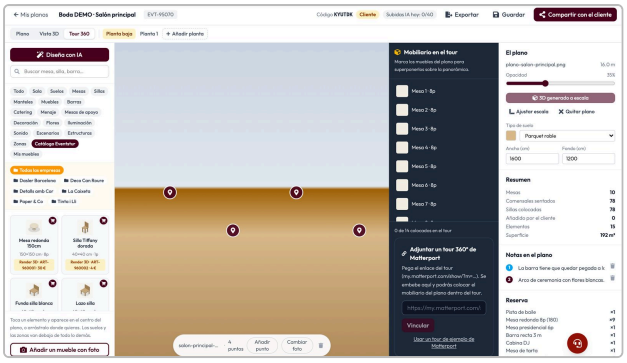

Fig. 131. Tour 360

“Tour 360” muestra el tour virtual del espacio (si el proveedor lo tiene) para comparar el montaje con la sala real. Si aún no tienes tour 360 de tu espacio, eventstur lo hace por ti: Servicios a Proveedores (capítulo 8).

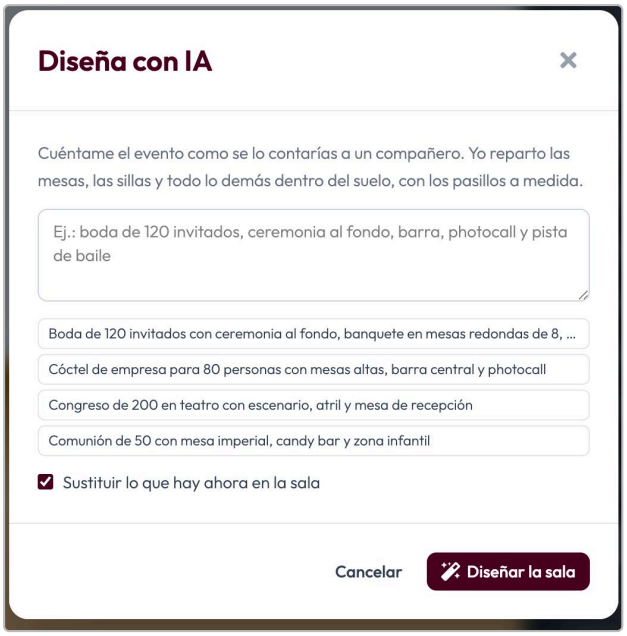

Fig. 132. Ventana “Diseña con IA”

Cuéntale el evento como se lo contarías a un compañero (“boda de 120 invitados, ceremonia al fondo, barra, photocall y pista de baile”) y la IA reparte mesas, sillas y el resto dentro del suelo, con pasillos a medida. Puedes sustituir lo que hay o añadirlo encima. Después lo retocas a mano.

Subir tu propio plano y tu propio mobiliario

- **Subir plano**: dentro del editor, sube el PDF o la imagen del plano real de la sala (el que te da el arquitecto o el que ya usas). Se coloca de fondo, ajustas la escala con una medida conocida (por ejemplo, el ancho de una puerta) y colocas encima el mobiliario. También puedes crearlo desde una foto con “Crear desde una imagen del espacio”.
- **Mis muebles**: si tienes mobiliario propio que no está en el catálogo, pulsa “Añadir un mueble con foto”: sube una foto, indica las medidas y queda en “Mis muebles” para usarlo en todos tus planos.
- **Mobiliario de las empresas de mobiliario**: en “Catálogo Eventstur” tienes las carpetas de cada empresa de mobiliario y decoración de eventstur (Dasler Barcelona, Deco Can Roure, Detalls amb Cor, La Caixeta…) con sus artículos reales en 3D y su precio. Lo colocas en el plano y, si quieres, lo añades al carrito del evento con “Añadir mobiliario al pedido”: se convierte en una reserva con ese proveedor.

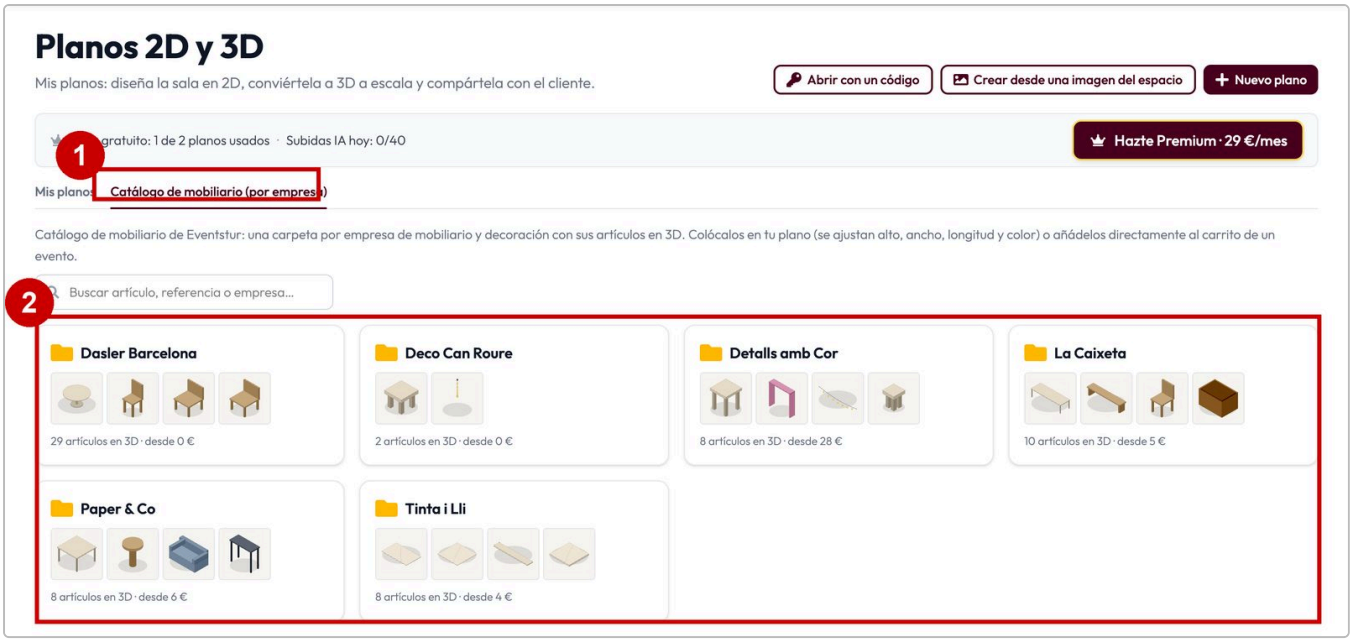

Fig. 133. Pestaña "Catálogo de mobiliario (por empresa)"

1. Pestaña "Catálogo de mobiliario (por empresa)".
2. Una carpeta por empresa con el número de artículos en 3D y el precio desde. Búsqueda por artículo, referencia o empresa.

IMPORTANTE

Si eres empresa de **mobiliario o decoración**, tu catálogo de artículos (Mis servicios → Catálogo) es lo que aparece aquí en 3D para todos los clientes: rellena medidas, color y foto de cada artículo. Cada vez que un cliente coloca tu mueble en su plano y lo añade al pedido, te llega como reserva.

CONSEJO

Si eres **espacio**, publica el plano vacío de cada sala con la escala ajustada y vincúlalo al área en la ficha del servicio. El cliente lo duplica, monta su boda encima y te lo comparte: tú ves exactamente qué quiere y dónde. Ahorra visitas y malentendidos el día del montaje.

Compartir el plano

Fig. 134. Ventana "Compartir con el cliente"

Genera el **código de 6 letras** y el enlace. El cliente abre el plano desde su "Mis eventos" o desde "Abrir con un código", puede añadir notas y proponer mobiliario propio, y lo que coloque queda marcado como "Añadido por el cliente". Marca "Visible para el cliente en su evento" para que le aparezca directamente en el evento.

Con "Exportar" sacas el plano en PDF, el **seating plan** (lista de mesas e invitados) o un **render 3D** para enviar por correo o imprimir.

Plan gratuito, Premium y que lo haga eventstur

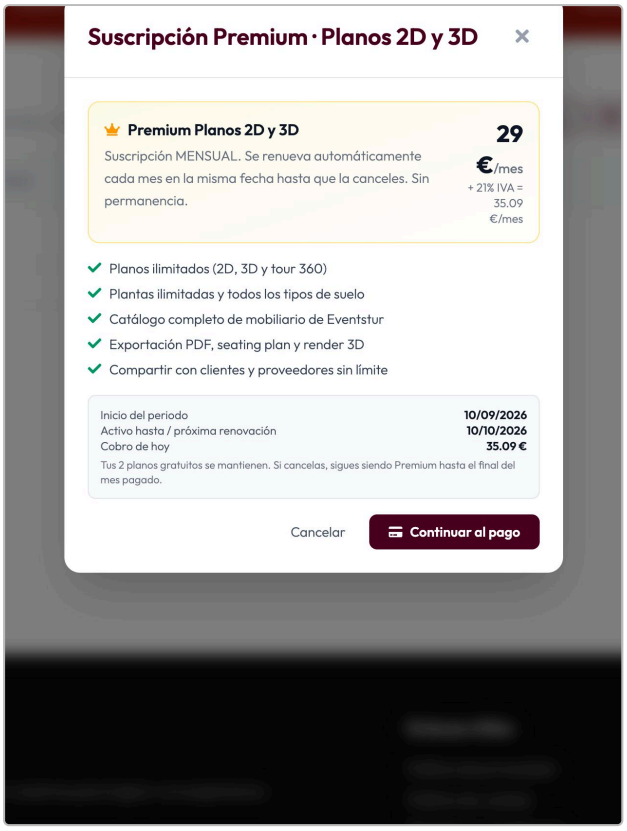

Fig. 135. Suscripción Premium · Planos 2D y 3D

	Gratuito	Premium (29 €/mes + IVA)
Planos	2 planos	Ilimitados (2D, 3D y tour 360)
Plantas y suelos	Limitado	Plantas ilimitadas y todos los tipos de suelo
Catálogo de mobiliario	Básico	Catálogo completo de mobiliario de eventstur
Exportación	Básica	PDF, seating plan y render 3D
Compartir	Limitado	Con clientes y proveedores sin límite
Subidas con IA	Cupo diario	Cupo ampliado

Suscripción mensual, se renueva sola y se cancela cuando quieras (sigues siendo Premium hasta el final del mes pagado). Tus planos gratuitos se mantienen.

Prefieres que lo haga eventstur. Contrata en "Servicios a Proveedores" el escaneo y montaje del tour 360 y la creación de los planos de tus salas (capítulo 8): el equipo visita el espacio, lo escanea y te entrega el tour y los planos a escala listos para publicar.

20. Tu cuenta como cliente (ver manual del cliente): Mis eventos

Con la misma cuenta puedes contratar a otros proveedores de eventstur para tus propios eventos (una cena de empresa, una boda que organizas tú entero, el alojamiento de tu equipo…). Todo lo que contratas como cliente vive en “Mis eventos”, exactamente igual que para cualquier cliente. Este capítulo es un resumen: el detalle completo está en el **Manual del cliente**.

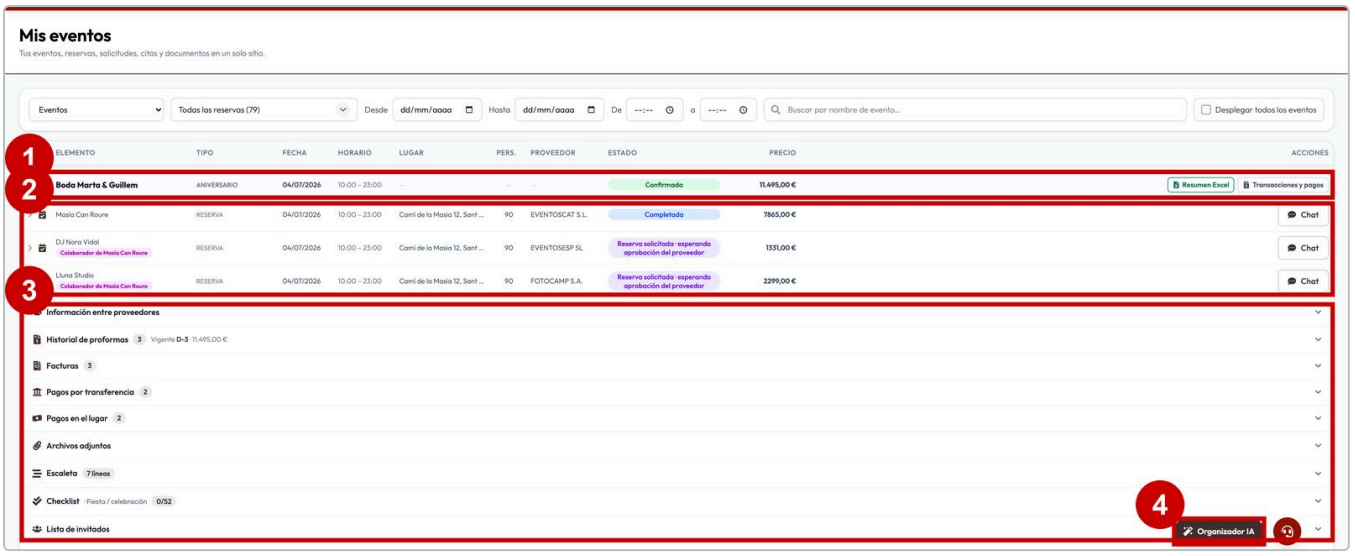

Fig. 136. Mis eventos con un evento desplegado

1. Fila del evento: nombre, tipo, fecha, estado global y precio total. “Resumen Excel” y “Transacciones y pagos” del evento.
2. Reservas del evento: cada proveedor contratado con su estado (Confirmada, Completada, Reserva solicitada · esperando al proveedor…) y su chat.
3. Espacio de trabajo del evento: información entre proveedores, historial de proformas, facturas, pagos por transferencia y en el lugar, archivos adjuntos, escaleta, checklist y lista de invitados.
4. “Organizador IA”: le cuentas el evento y te prepara una preselección de proveedores y una planificación.

> **NOTAS**
> Esto es exactamente lo que ve tu cliente cuando te contrata. Si un cliente te pregunta “dónde veo la factura” o “cómo modifico”, la respuesta está en su “Mis eventos”.

Qué quieres hacer como cliente	Dónde (manual del cliente)
Buscar y comparar proveedores para tu evento	Inicio → búsqueda guiada; ficha del servicio.
Reservar varios proveedores a la vez	Carrito → Tramitar pedido (checkout en 4 pasos).
Ver estados, modificar, cancelar, facturas	Mis eventos → despliega el evento.
Hablar con tus proveedores	Mensajes → Vista Cliente; grupo del evento.
Que te lo organicen	Organizador IA (capítulo 22) o contratar un organizador de eventos.

> **CONSEJO**
> En Mensajes, Transacciones y Pagos y Valoraciones tienes el selector “Vista Proveedor / Vista Cliente”: la vista cliente muestra solo lo de los eventos que organizas tú.

21. Comunidad y tu perfil

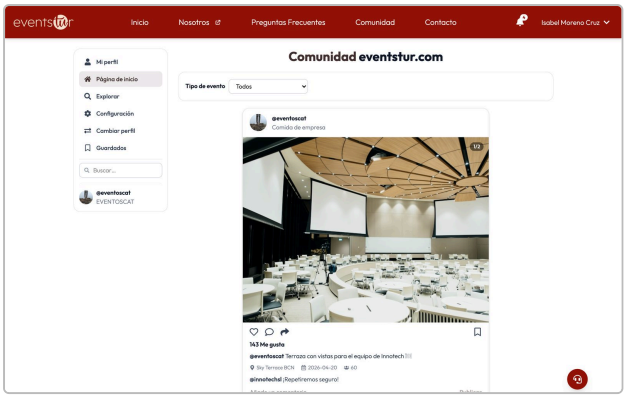

Fig. 137. Comunidad: página de inicio

Comunidad es la red social de eventstur. Los clientes publican los eventos que han hecho, con sus proveedores etiquetados, y otros usuarios buscan inspiración. Si les gusta tu espacio, entran directos a tu ficha.

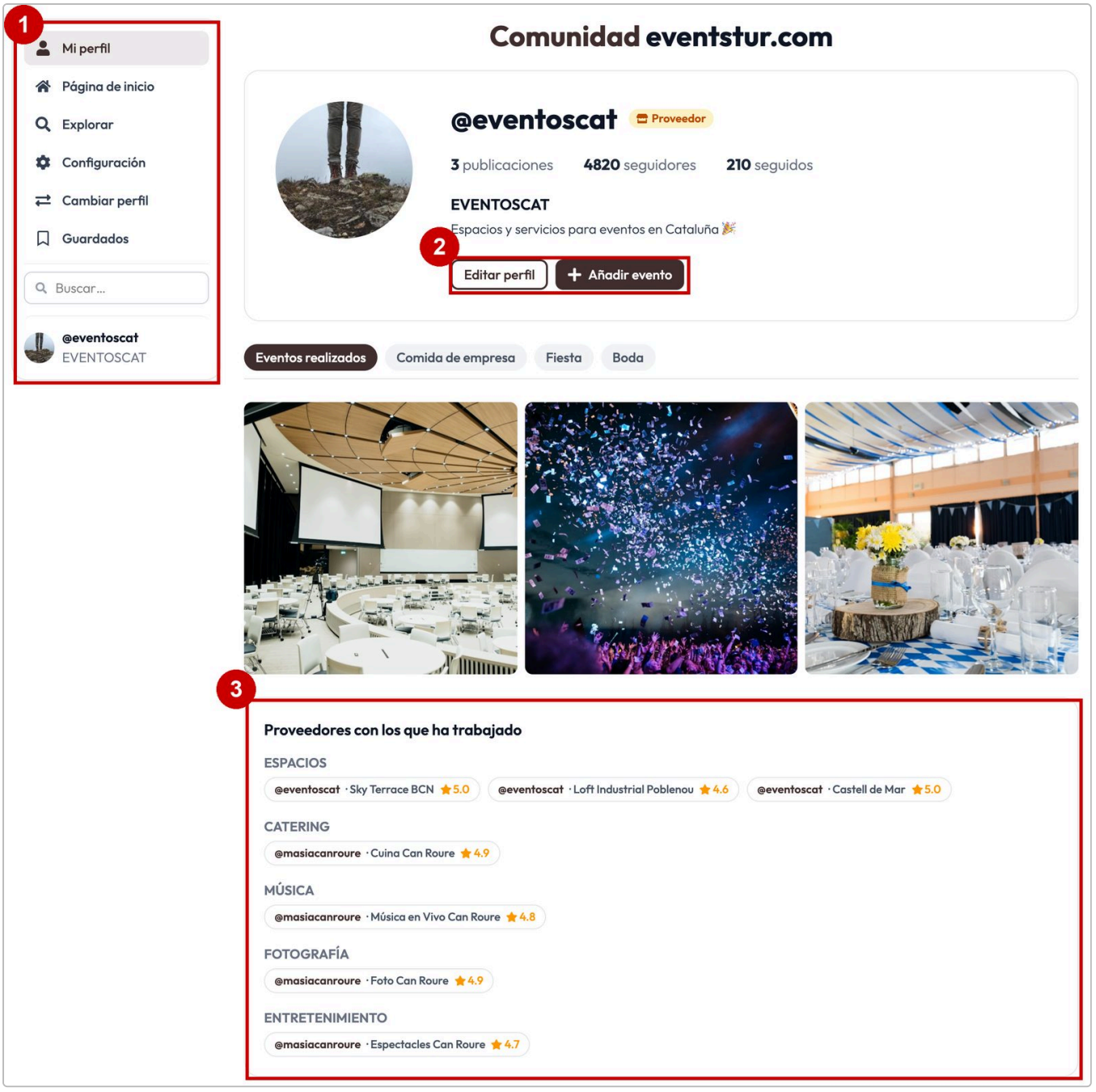

Fig. 138. Comunidad / Mi perfil

1. Menú: Mi perfil, Página de inicio, Explorar, Configuración, Cambiar perfil (si tienes varios servicios) y Guardados.
2. “Editar perfil” (foto, nombre en la comunidad, descripción) y “Añadir evento” para publicar un evento sin pasar por Mis reservas.
3. “Proveedores con los que ha trabajado”: se rellena solo con los eventos publicados. Es tu tarjeta de presentación.

Fig. 139. Añadir evento manualmente

Tipo y nombre del evento, ubicación, día, asistentes, mención de proveedores, palabras clave, fotos o vídeos, descripción y visibilidad. Sirve para publicar eventos hechos fuera de eventstur.

> **CONSEJO**
> El nombre de tu perfil en Comunidad se configura en “Mi descripción → Redes sociales” (capítulo 7). Usa el mismo que en Instagram para que te encuentren.

Las pantallas de Comunidad, una a una

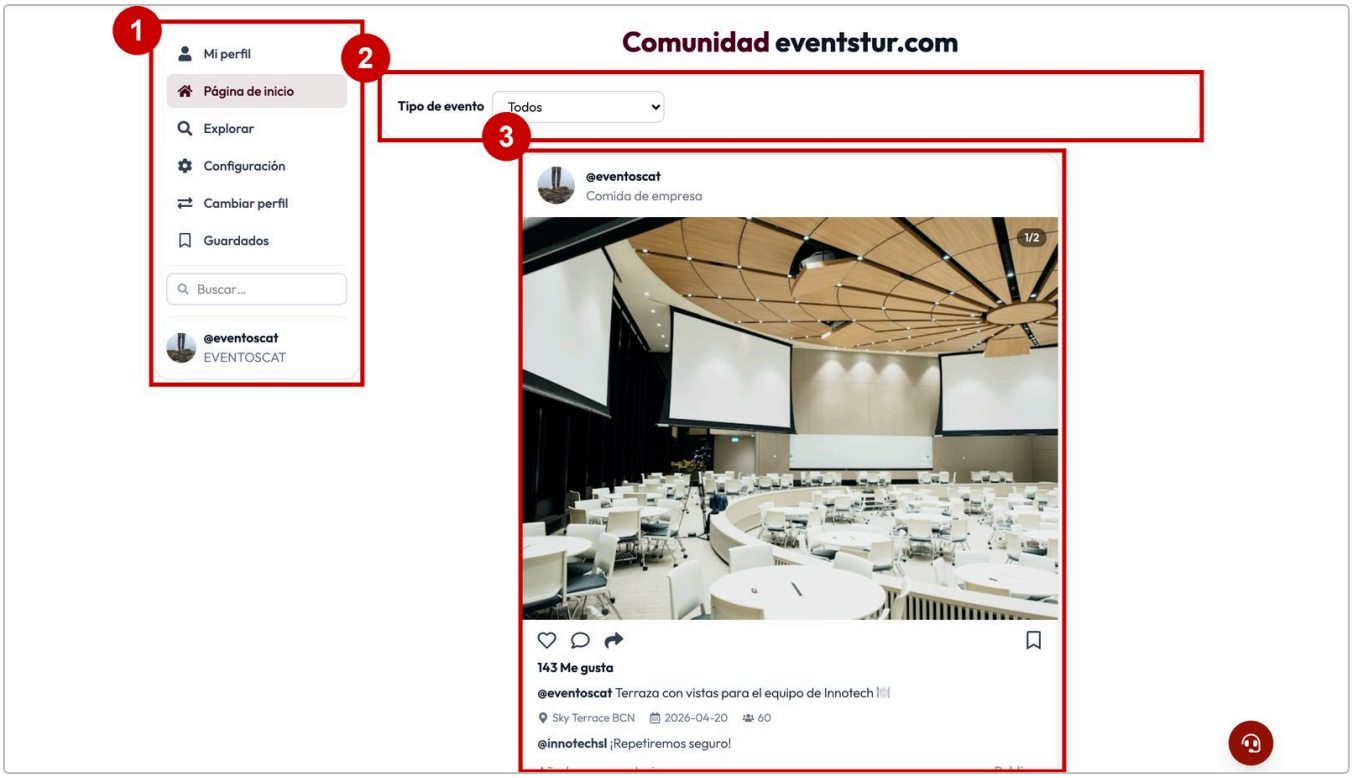

Fig. 140. Comunidad → Página de inicio

1. **Menú de Comunidad**: Mi perfil, Página de inicio, Explorar, Configuración, Cambiar perfil (si tienes varios servicios o actúas como cliente y como proveedor) y Guardados.
2. **Filtro por tipo de evento**: Aniversario, Boda, Comida de empresa, Team building… para ver solo lo que se parece a tu evento.
3. **Publicaciones**: cada una con el autor (@eventoscat), el tipo de evento, las fotos, el lugar, la fecha, los asistentes, la descripción, los comentarios y el bloque “Proveedores del evento”.

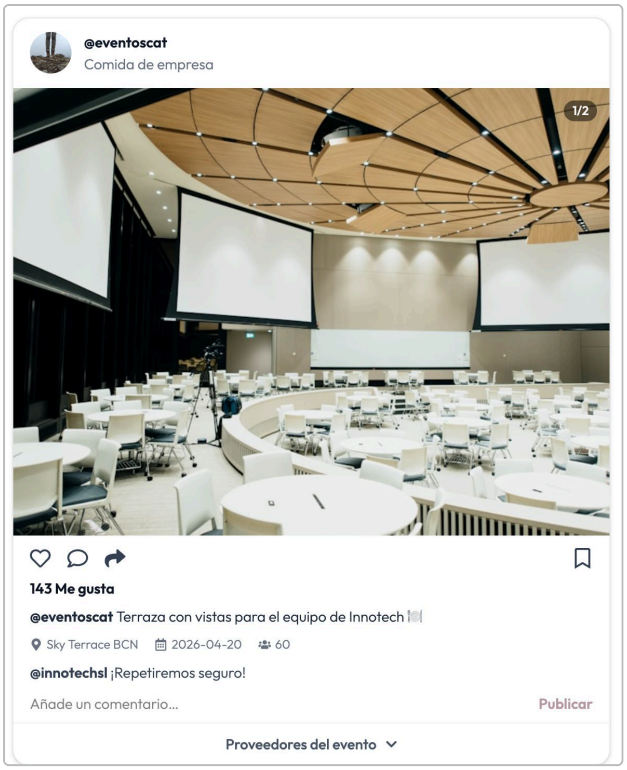

Fig. 141. Una publicación abierta

En cada publicación puedes dar **me gusta**, **comentar**, **compartir** y **guardar**. “Proveedores del evento” lista los que participaron: pulsa uno y vas directo a su ficha para reservarlo.

> **CONSEJO**
> Etiquetar es automático: cuando un cliente publica un evento en el que has trabajado, tu servicio queda etiquetado y enlazado a tu ficha. Cuantos más eventos publicados, más veces apareces.

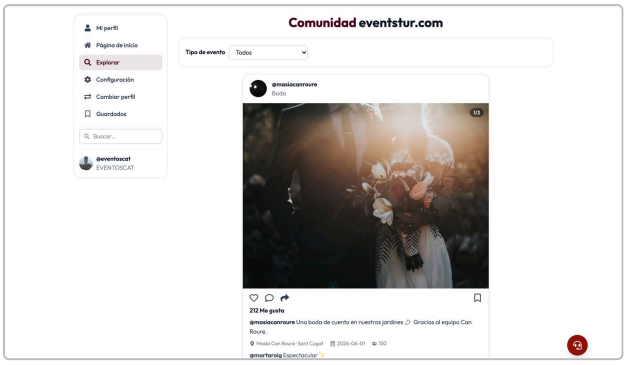

Fig. 142. Explorar

Explorar muestra publicaciones de toda la comunidad (no solo de quien sigues), ordenadas por interés. Es donde los clientes descubren espacios y proveedores nuevos.

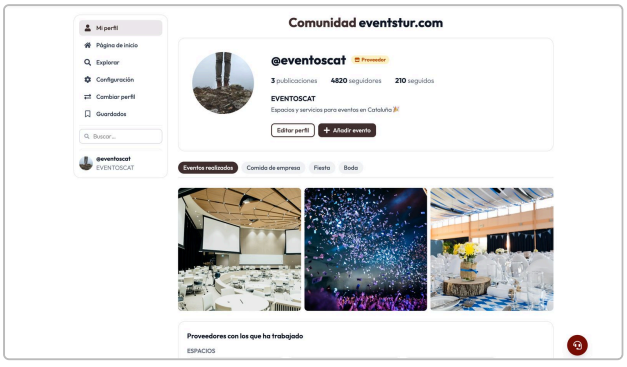

Fig. 143. Mi perfil

Tu perfil público: foto, nombre en la comunidad, publicaciones, seguidores y seguidos, descripción, “Editar perfil” y “Añadir evento”. Debajo, **Eventos realizados** y **Proveedores con los que ha trabajado** (por categoría y con su valoración), que se rellenan solos con los eventos publicados.

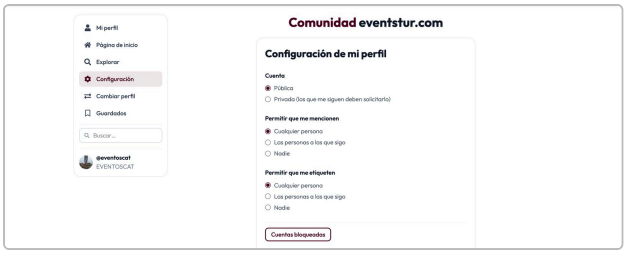

Fig. 144. Configuración de mi perfil

- **Cuenta**: pública o privada (quien te siga tendrá que pedirlo).
- **Permitir que me mencionen** y **que me etiqueten**: cualquier persona, solo a quien sigo o nadie.
- **Cuentas bloqueadas**.

Guardados: las publicaciones que has marcado para volver a verlas.

22. Organizador IA

El **Organizador con IA** es el organizador de eventos de eventstur que trabaja con inteligencia artificial. Le cuentas qué necesitas (un evento completo o solo un proveedor concreto), te prepara una selección de proveedores con presupuesto, fecha y lugar, la ajustas hablando con él, se crea un **evento en borrador** con todo puesto en el carrito y, cuando te convence, reservas. Como proveedor te interesa por dos motivos: es una de las vías por las que un cliente llega a tu ficha, y puedes usarlo tú mismo cuando organizas tus propios eventos (Mis eventos).

Dónde está

Fig. 145. Página de inicio: banner "Organizador con IA"

En la **página de inicio**, debajo de "Buscar Proveedores", el banner **"Organizador con IA · Planifica tu evento con inteligencia artificial"**. También aparece como botón **"Organizador IA"** abajo a la derecha en la búsqueda y dentro de **Mis eventos**.

Paso 1 · Cuéntale tu evento

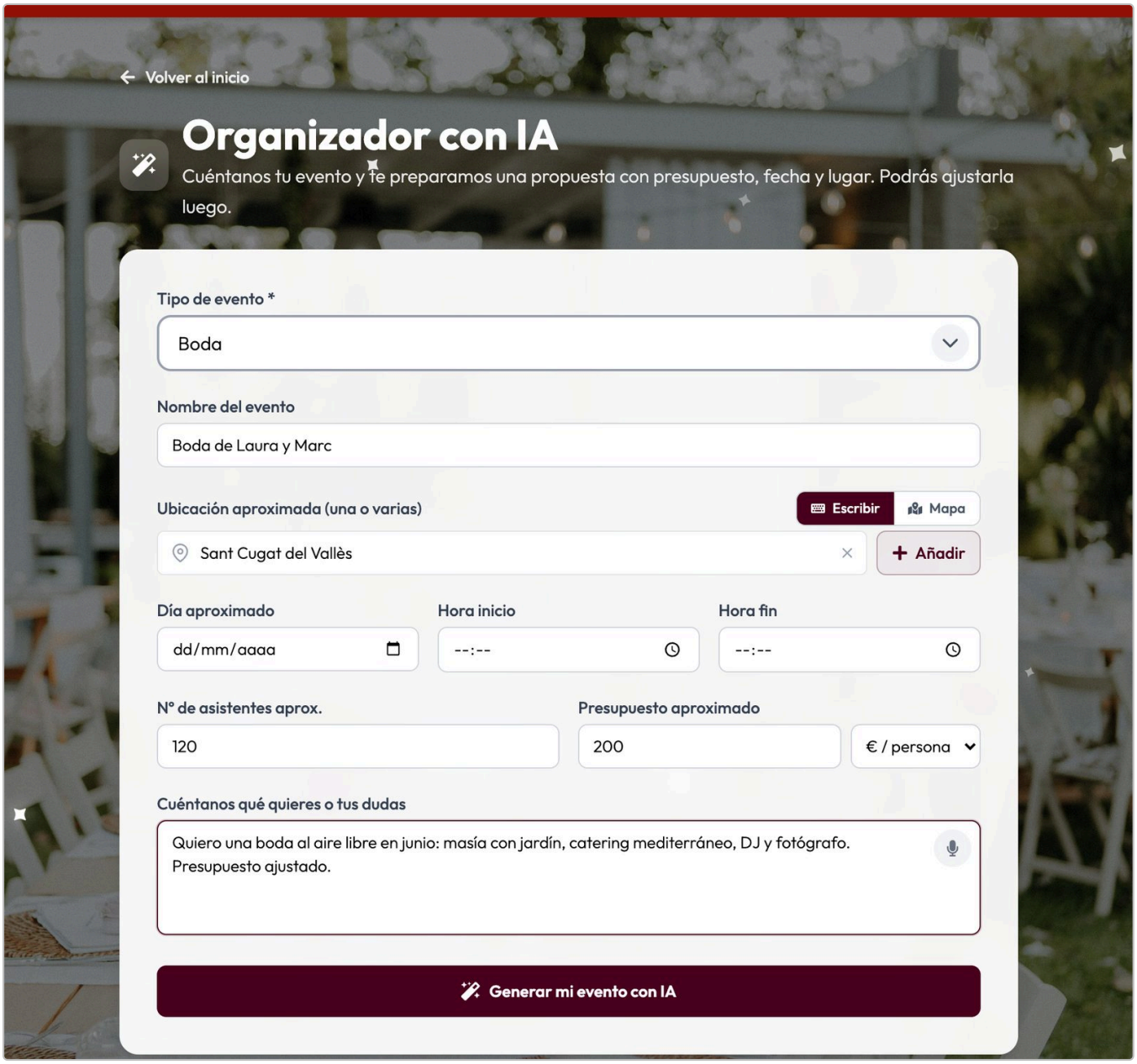

Fig. 146. Formulario del Organizador con IA, relleno con el ejemplo

1. **Tipo de evento** (obligatorio): boda, comida de empresa, cumpleaños, team building…
2. **Nombre del evento**: por ejemplo “Boda de Laura y Marc”.
3. **Ubicación aproximada**, una o varias: escribe la ciudad o márcala en el mapa y pulsa “Añadir”.
4. **Día aproximado, hora de inicio y fin**.
5. **Nº de asistentes** y **presupuesto** (por persona o total).
6. **Cuéntanos qué quieres o tus dudas**: texto libre o por voz. Aquí es donde le dices si quieres el evento entero (“masía con jardín, catering mediterráneo, DJ y fotógrafo”) o solo una cosa (“solo necesito un fotógrafo para 4 horas”).
7. **“Generar mi evento con IA”**.

Paso 2 · La IA hace la selección y crea el evento en borrador

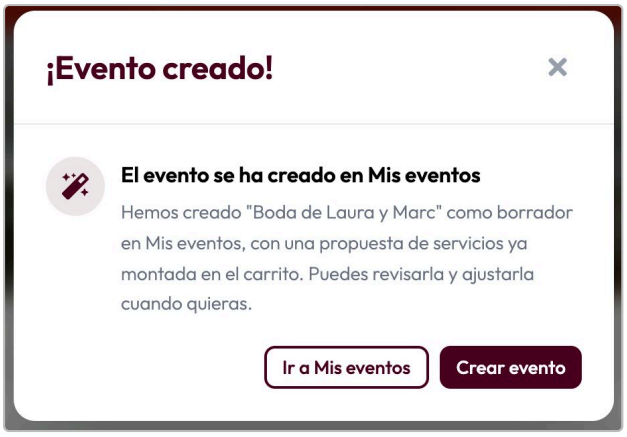

Fig. 147. Ventana "¡Evento creado!"

En unos segundos la IA elige, para cada categoría que has pedido, los proveedores que mejor encajan por fecha, zona, asistentes y presupuesto. Crea el evento **como borrador en Mis eventos** y deja la propuesta de servicios **ya montada en el carrito**. No se reserva ni se paga nada todavía.

"Ir a Mis eventos" para revisarlo, o "Crear evento" para ir a la búsqueda con el evento ya preparado.

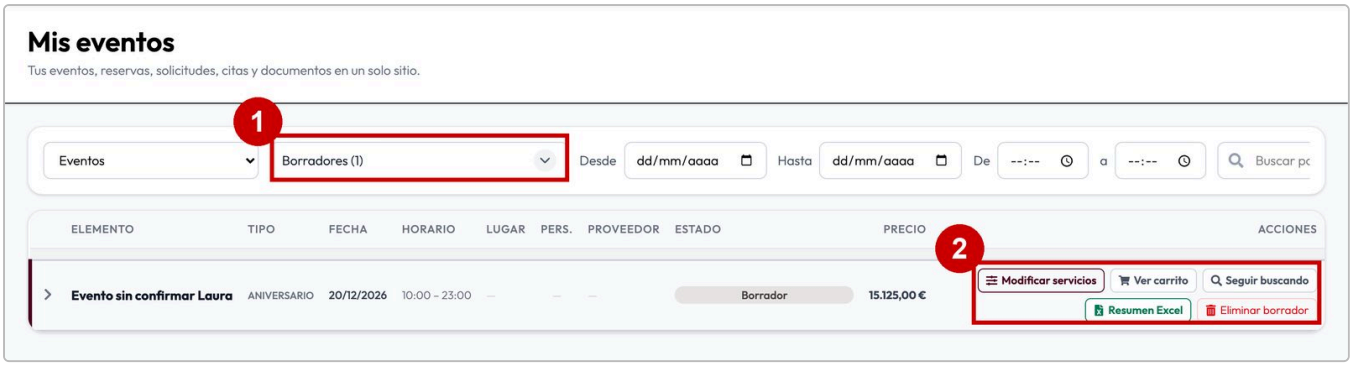

Fig. 148. Mis eventos filtrado por "Borradores": el evento creado por la IA

1. Filtro de estado "Borradores".
2. Acciones del borrador: **Modificar servicios** (cambiar cualquier proveedor o cantidad), **Ver carrito**, **Seguir buscando** (añadir categorías), Resumen Excel y **Eliminar borrador**. El botón "Organizador IA" abajo a la derecha abre el chat.

Paso 3 · Ajusta la selección hablando con el organizador

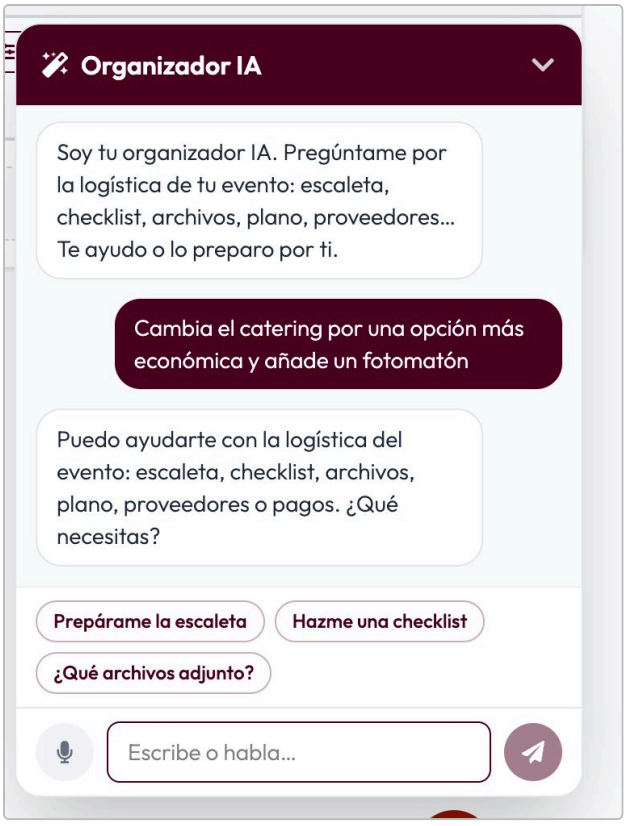

Fig. 149. Chat del Organizador IA dentro de Mis eventos

Pulsa **"Organizador IA"** (abajo a la derecha) y se abre el chat. Le pides cambios con tus palabras: "cambia el catering por una opción más económica", "añade un fotomatón", "quita la música", "busca la masía más cerca de Girona". Actualiza la selección y el carrito del borrador.

También te ayuda con la logística del evento: **"Prepárame la escaleta"**, **"Hazme una checklist"**, **"¿Qué archivos adjunto?"**, plano, proveedores o pagos. Lo que prepara queda en el espacio de trabajo del evento.

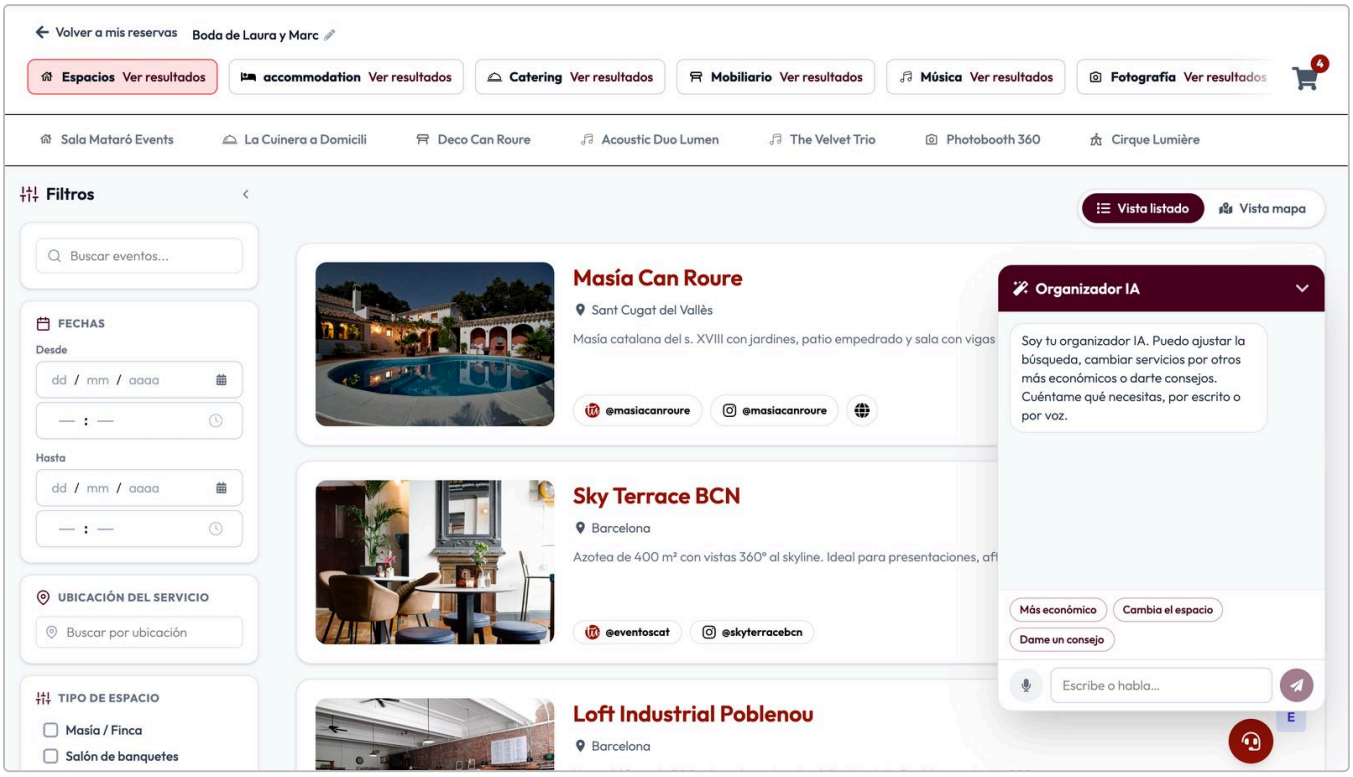

Fig. 150. La búsqueda con el evento de la IA: cada pestaña lleva ya la selección y el carrito marca lo añadido

Si prefieres retocar a mano, "Modificar servicios" o "Seguir buscando" te llevan a la búsqueda con el evento de la IA ya cargado: las pestañas por categoría muestran la selección y el icono del carrito indica cuántos servicios lleva.

Paso 4 · Reserva

Cuando la selección te convence, **“Ver carrito”** → **“Tramitar pedido”** y sigues el checkout normal (nombre del evento, facturación, pago, confirmar). El borrador pasa a ser un evento real en Mis eventos (capítulo 20); cada proveedor recibe su solicitud y confirma su parte con sus propias condiciones.

Ejemplo: Laura, boda de 120 personas en junio	Qué hace la IA
Tipo Boda · Sant Cugat del Vallès · 120 asistentes · 200 €/persona · “masía con jardín, catering mediterráneo, DJ y fotógrafo”	Selecciona un espacio (Masía Can Roure), un catering, un DJ y un fotógrafo dentro del presupuesto y crea “Boda de Laura y Marc” como borrador con los cuatro en el carrito.
Chat: “cambia el catering por una opción más económica y añade un fotomatón”	Sustituye el catering por otro más barato y añade Photobooth 360 en Entretenimiento; el total del carrito se actualiza.
Chat: “prepárame la escaleta”	Genera la escaleta del día (llegada, ceremonia, cóctel, banquete, baile) en el espacio de trabajo del evento.
“Ver carrito” → “Tramitar pedido”	Checkout normal: paga la señal de cada proveedor y el evento pasa de borrador a reservas reales.

NOTAS

Lo que ves tú como proveedor: cuando un cliente reserva desde una selección de la IA, te llega como cualquier reserva o propuesta a Mis reservas (capítulo 11). Los borradores de la IA no te llegan: solo lo que el cliente convierte en solicitud. Cuanto más completa esté tu ficha (fotos, precios, tipos de evento, zona), más veces te seleccionará la IA.

23. Contacto y ayuda: preguntas frecuentes, asistente y contacto

Tres vías de ayuda, de la más rápida a la más completa: las **preguntas frecuentes**, el **asistente** y el **contacto** con el equipo de eventstur.

Preguntas frecuentes

Fig. 151. Preguntas frecuentes (menú superior)

1. Cambia a la pestaña “PROVEEDORES”.
2. Índice: Reservas y cobros, Catálogo y servicios, Soporte de eventstur. Cada pregunta se despliega con su respuesta.

Además de las preguntas, en esta página están los **vídeos explicativos** y la **guía completa** en PDF (este manual).

Asistente

El botón rojo de abajo a la derecha. Responde al momento a partir de las preguntas frecuentes. Está explicado en el capítulo 17.

Contacto

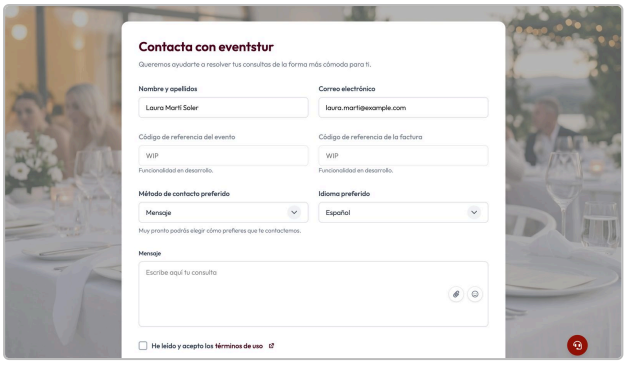

Fig. 152. Contacto (menú superior) → Contacta con eventstur

- Nombre, correo y, si aplica, el **código de referencia del evento** o **de la factura** (así el equipo lo localiza al instante).
- Método de contacto preferido: mensaje, llamada telefónica o videollamada. Idioma: español, catalán o inglés.
- Tu mensaje, con adjuntos si hacen falta (capturas, facturas, contratos).
- Acepta los términos y pulsa “Enviar solicitud”.

Se abre un ticket que sigues en **Consultas** (capítulo 18). Recibirás la respuesta por notificación y por correo.

Tu duda	Dónde ir
“¿Cómo funciona…?”, “¿Dónde está…?”	Preguntas frecuentes o asistente.
Algo no funciona, un dato bloqueado, un cobro raro	Contacto → se convierte en consulta.
Un problema con un cliente tras el evento	Reclamaciones (desde la reserva completada). Si no hay acuerdo, eventstur media desde la reclamación.
Contratar a eventstur para que te ayude	Proveedores: Servicios a Proveedores. Clientes: “Contacta con Eventstur para organizar tu evento” en la página de inicio.

24. Ejemplos completos

Referencia común: cómo llega una reserva (ejemplo con un espacio)

Nueve casos reales sobre la ficha de Mas Cànovas, con lo que ve el cliente y lo que ves tú. En todos, el final es el mismo: la reserva, sus pagos, cancelaciones o modificaciones y las facturas quedan en **Transacciones** (en el cliente, por evento; en el proveedor, por servicio), con la comisión de eventstur al lado como factura de coste de promoción.

#	Caso	Lo que pasa
1	Empresa reserva una comida de empresa	Consulta para su evento (fecha, franja, asistentes), ve precio con impuestos de empresa, señal y cancelación. Reserva → pago preautorizado. A ti te llega notificación y correo; en Mis reservas ves la solicitud con código EM. Tienes 48 h: aceptas → se cobra la señal, la reserva pasa a confirmada y el resto se cobra en la fecha configurada.
2	Particular reserva una boda	Igual, pero con impuestos de particular, pago por tarjeta o SEPA por la plataforma, y la oferta específica de bodas si la tienes. Llega con código P. Si quieres cambiarle condiciones de cancelación o método de pago, lo haces ahora, en el primer momento, y quedan solo para este evento.
3	Petición especial (masía entera, taller por la mañana y cena por la noche)	El cliente pulsa “Pedir propuesta a medida”. Tú la recibes en Mis reservas, abres el editor de propuesta (partes de tu catálogo, eliges áreas, ajustas precios, incluidos/no incluidos y condiciones) y la envías. Si acepta y paga, es una reserva normal.
4	Quiere ver la masía antes	“Solicitar visita” según tu disponibilidad de visitas. La aceptas o propones otra hora; al aceptar se apunta en tu Google Calendar. Sin pago.
5	Videollamada	Igual que la visita; a los dos os llega el enlace. Sin pago.
6	Prefiere hablar antes	“Contactar con el proveedor” por chat; todo queda en Mensajes. Desde el mismo chat pulsas “Crear propuesta” (mismo editor). Nada se pierde fuera de la plataforma.
7	Reserva Mas Cànovas + su catering colaborador	El cliente ve a The Chef Club recomendado con la oferta pactada y añade el menú al mismo evento. Cada proveedor recibe y confirma su parte, y cada uno tiene sus cobros, facturas y comisión por separado.
8	Llega desde Comunidad	Ve la publicación de una boda con la masía etiquetada (etiquetado automático al publicar el cliente) y entra directo a la ficha.
9	Llega desde Google	Encuentra tu ficha pública sin cuenta, consulta precio y, para reservar, se registra en un minuto. Para ti es una solicitud más.

El día a día: Fogons d’Autor

#	Caso	Lo que pasa
1	Boda en una masía: cóctel + cena para 120	La pareja elige “Menú boda 100–300”, dirección de la masía (a 20 km: desplazamiento 0 €), 110 adultos y 10 niños, barra libre. Ven el total, señal 30 % y cancelación. Pagan → “Reservas solicitadas” con etiqueta **a domicilio**. Aceptas.
2	Comida de empresa en sus oficinas	Empresa elige “Comida en mesa 55 €”, 40 personas, entre semana. Factura de empresa a 30 días.
3	Evento en Girona un domingo	Ubicación fuera de tu zona: 0,85 €/km + plus de domingo + segundo camión por 300 personas. Todo lo ve el cliente antes de pagar.
4	Pedido pequeño	Un cliente intenta cóctel para 15 un sábado con pedido mínimo de 1.500 €: no puede tramitar; le sugieres delivery o pedir propuesta.

#	Caso	Lo que pasa
5	Dos servicios el mismo día	Con “más de un servicio a la vez = 2”, aceptas una comida y una cena en sitios distintos el mismo sábado.
6	Menú personalizado	Piden un menú maridado con show cooking: “Propuesta a medida”. Respondes con propuesta personalizada y condiciones propias.
7	Fin del servicio	“Completadas”: extras (2 camareros más 2 h), valoración y publicación en Comunidad.

Rutina recomendada

Cuándo	Qué revisar
Cada mañana	Mis reservas → “Reservas solicitadas” y “Propuesta solicitada por el cliente”. Responde antes de que venza tu plazo (24–48 h).
Cada mañana	Campana de notificaciones y Mensajes con pendientes.
Semana antes del evento	“Confirmadas”: descarga el Resumen Excel, revisa la escaleta y los archivos que haya compartido el cliente.
Día siguiente al evento	“Completadas”: extras, valorar, publicar. Reclamar solo si hace falta (14 días).
Fin de mes	Transacciones y Pagos: exporta el Excel, descarga las facturas y las de comisión para tu gestoría.

IMPORTANTE

Dónde pedir ayuda: asistente de eventstur (abajo a la derecha) para dudas rápidas; “Contacto” para abrir una consulta con el equipo; “Preguntas frecuentes → Proveedores” para vídeos y guía.

25. Checklist final y errores más comunes

Checklist de alta

- Contrato de colaboración firmado (email).
- Cuenta verificada (DNI) y perfil al 100 % en Mi cuenta.
- Servicio creado con nombre real, descripción, dirección geolocalizada, imagen principal e idiomas.
- Reserva no directa con plazo de 24–48 h.
- Impuestos configurados por tipo de cliente.
- Paga y señal que suma 100 % · cancelaciones (máx. 4, mínimo 2 días) · fianza si aplica.
- Método de facturación elegido, datos de facturación y Stripe Connect activo (todos los campos, incluido DNI).
- Áreas creadas (y packs después), opciones de alquiler correctas.
- Disponibilidad y precios configurados **para todas las pestañas de opciones de alquiler**.
- Servicios incluidos y no incluidos, exclusividades y FAQ del área.
- Tipos de evento y público revisados; configuraciones específicas solo donde cambie algo.
- Servicio **publicado** y en estado Activo · Público.

Errores más comunes

Error	Cómo evitarlo
Salir de un bloque antes de que se guarde	Espera siempre a “Cambios guardados” en verde (redes sociales, horarios, precios…). Tarda unos 30 s.
Configurar solo la primera pestaña de precios	Repite para todas las opciones de alquiler activas.
Empezar por un tipo de evento antes que por “General”	General primero; después, los cambios en General no afectan a los específicos.
Precios con IVA	Todo el catálogo va sin IVA; los impuestos van en su apartado.
Dejar campos “opcionales” de Stripe vacíos	Rellénalos todos (sobre todo el DNI) o la cuenta no queda activa.
Cuenta a nombre del responsable de eventos	Registra al propietario/director; el equipo se añade después.
Rechazar solicitudes	Sincroniza Google Calendar para no recibir reservas en días ocupados: los rechazos penalizan tu posición.
No responder a una reserva solicitada en plazo	Se devuelve la señal al cliente y pierdes la reserva. Revisa Mis reservas cada día (capítulo 11).

Dónde pedir ayuda

- **Asistente de eventstur** (abajo a la derecha): responde al momento sobre reservas, pagos, facturas y proveedores.
- **Contacto** (menú superior): abre una consulta y una persona del equipo te contacta. Úsalo también para cambiar datos bloqueados, añadir tipologías, tours 360 que no cargan, otros calendarios o channel managers.
- **Preguntas frecuentes**: vídeos y guía completa.