

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.

Mis reservas
Gestiona las solicitudes, reservas y citas.

1. Eventos 2. Confirmados (30) 3. Recientes (3 meses) 4. Desde / hasta / De 5. Buscar por cliente, servicio o evento...

SERVICIO	CONCEPTO	TIPO	EVENTO	FECHA	HORARIO	LUGAR	PERS.	CLIENTE	Cód. Cliente	Teléfono	EMAIL	ESTADO	ACCIONES
Hasle Can Roare	Evento	Boda de...	EVT-95050	27/02/2026	10:00 - 23:00	140	Aina Costa Mas	CL1-1	+34 600 000 000	aina.costa@example.com	Confirmado	\$300.00 €	Resumen Excel Chat con el cliente Modificar X Cancelar
Hasle Can Roare	Evento	Boda de...	EVT-95051	19/02/2026	10:00 - 23:00	150	Helena Vidal Roca	CL1-1	+34 600 000 000	helena.vidal@example.com	Confirmado	\$300.00 €	Resumen Excel Chat con el cliente Modificar X Cancelar
Cuina Can Roare	Evento	Boda de...	EVT-95051	19/02/2026	10:00 - 23:00	150	Helena Vidal Roca	CL1-1	+34 600 000 000	helena.vidal@example.com	Confirmado	\$600.00 €	Resumen Excel Chat con el cliente Modificar X Cancelar
Hasle Can Roare	Evento	Boda de...	EVT-95044	13/02/2026	10:00 - 23:00	150	Roger Vilà Puig	CL1-1	+34 600 000 000	roger.vila@example.com	Confirmado	\$300.00 €	Resumen Excel Chat con el cliente Modificar X Cancelar
Hasle Can Roare	Evento	Boda de...	EVT-95052	04/02/2026	10:00 - 23:00	150	Laura Martí Seler	CL1-1	+34 600 000 000	laura.marti@example.com	Confirmado	\$300.00 €	Resumen Excel Chat con el cliente Modificar X Cancelar
Hasle Can Roare	Evento	Boda de...	EVT-95039	05/02/2026	10:00 - 23:00	150	Roger Vilà Puig	CL1-1	+34 600 000 000	roger.vila@example.com	Confirmado Modificado por el cliente	\$300.00 €	Resumen Excel Chat con el cliente X Cancelar Responder a la propuesta v2
Castell de Mar	Evento	Boda de...	EVT-95046	29/01/2026	10:00 - 23:00	150	Laura Martí Seler	CL1-1	+34 600 000 000	laura.marti@example.com	Confirmado	\$000.00 €	Resumen Excel Chat con el cliente Modificar X Cancelar
Cuina Can Roare	Evento	Boda de...	EVT-95046	29/01/2026	10:00 - 23:00	150	Laura Martí Seler	CL1-1	+34 600 000 000	laura.marti@example.com	Confirmado	\$000.00 €	Resumen Excel Chat con el cliente Modificar X Cancelar

Fig. 116. 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. 117. Desplegable junto a “Resumen Excel”

11.2 Estados de una reserva y qué hacer en cada uno

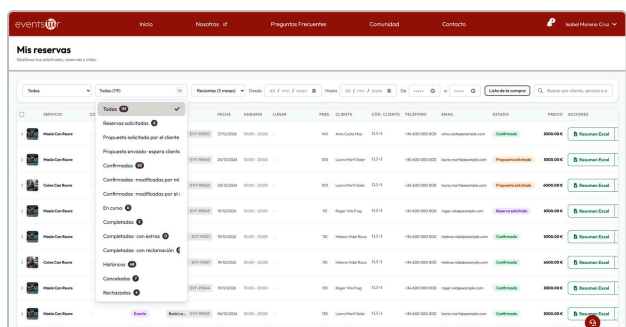


Fig. 118. Selector “Estado detallado”

“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.

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.
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.

Estado	Qué significa	Qué tienes que hacer
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

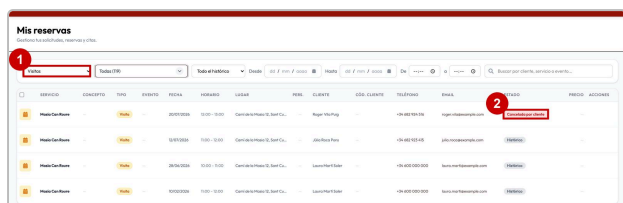


Fig. 119. Mis reservas filtrado por Visitas

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).

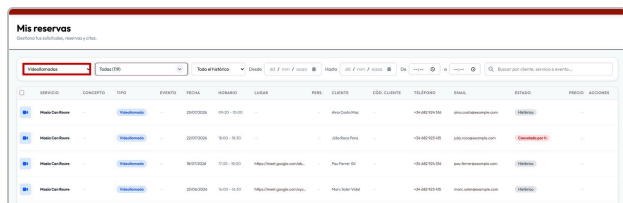
En una visita confirmada puedes editar la ubicación, reprogramarla (se reprograma al momento; avisa igualmente al cliente por chat) o cancelarla.

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



SERVICIO	CONCEPTO	TIPO	EVENTO	FECHA	HORARIO	LUGAR	PERS.	CLIENTE	CÓD. CLIENTE	TÉLEFONO	EMAIL	ESTADO	PRECIO	ACCIONES
Hasle Can Roure	Hasle Can Roure	Evento	Boda CH... EVT-95044	20/07/2026	19:31 - 21:00	Hasle Can Roure	100	Roger Vilas Puig	CL1-1	+34 600 000 000	roger.vilas@example.com	Reserva solicitada	\$300.00 €	[Resumen Excel] [Chat con el cliente] [Contrapropuesta] [Rechazar] [Aceptar]
Hasle Can Roure	Hasle Can Roure	Evento	Boda CH... EVT-95044	20/07/2026	19:31 - 21:00	Hasle Can Roure	100	Roger Vilas Puig	CL1-1	+34 600 000 000	roger.vilas@example.com	Reserva solicitada	\$300.00 €	[Resumen Excel] [Chat con el cliente] [Contrapropuesta] [Rechazar] [Aceptar]
Hasle Can Roure	Hasle Can Roure	Evento	Boda CH... EVT-95044	20/07/2026	19:31 - 21:00	Hasle Can Roure	100	Roger Vilas Puig	CL1-1	+34 600 000 000	roger.vilas@example.com	Reserva solicitada	\$300.00 €	[Resumen Excel] [Chat con el cliente] [Contrapropuesta] [Rechazar] [Aceptar]

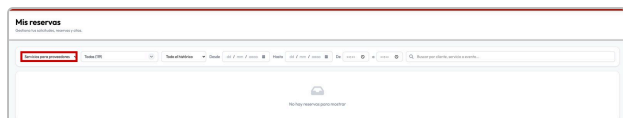
Fig. 120. Mis reservas filtrado por Videollamadas

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



SERVICIO	CONCEPTO	TIPO	EVENTO	FECHA	HORARIO	LUGAR	PERS.	CLIENTE	CÓD. CLIENTE	TÉLEFONO	EMAIL	ESTADO	PRECIO	ACCIONES
Hasle Can Roure	Hasle Can Roure	Evento	Boda CH... EVT-95044	20/07/2026	19:31 - 21:00	Hasle Can Roure	100	Roger Vilas Puig	CL1-1	+34 600 000 000	roger.vilas@example.com	Reserva solicitada	\$300.00 €	[Resumen Excel] [Chat con el cliente] [Contrapropuesta] [Rechazar] [Aceptar]

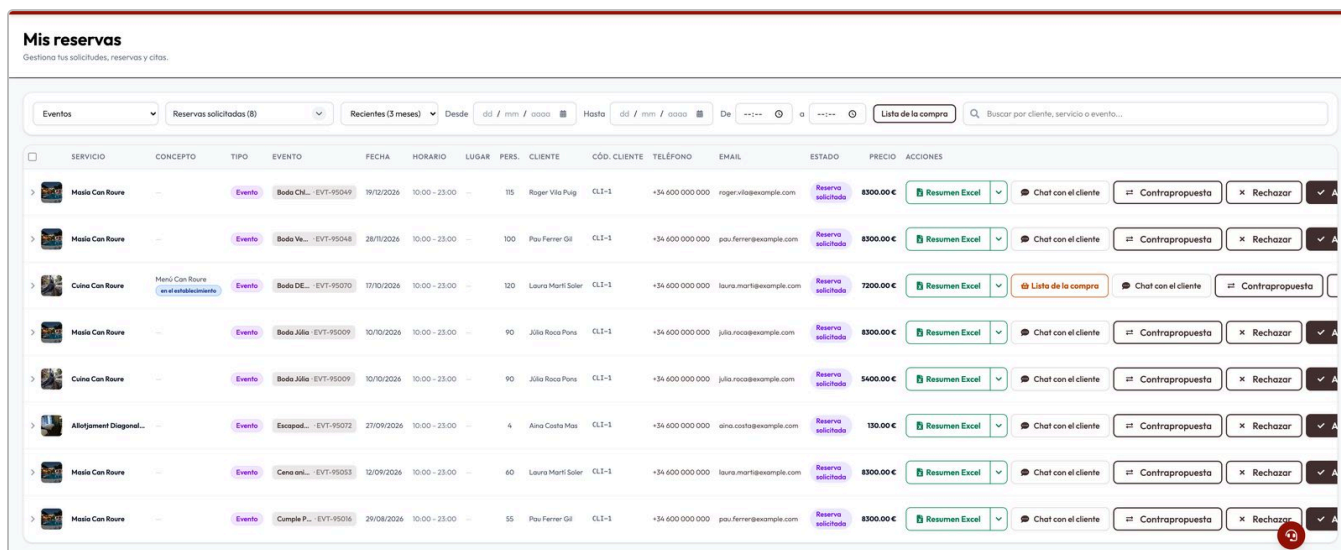
Fig. 121. Mis reservas filtrado por Servicios para proveedores

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.



SERVICIO	CONCEPTO	TIPO	EVENTO	FECHA	HORARIO	LUGAR	PERS.	CLIENTE	CÓD. CLIENTE	TÉLEFONO	EMAIL	ESTADO	PRECIO	ACCIONES
Hasle Can Roure	Hasle Can Roure	Evento	Boda CH... EVT-95044	19/12/2026	10:00 - 23:00	Hasle Can Roure	100	Roger Vilas Puig	CL1-1	+34 600 000 000	roger.vilas@example.com	Reserva solicitada	\$300.00 €	[Resumen Excel] [Chat con el cliente] [Contrapropuesta] [Rechazar] [Aceptar]
Hasle Can Roure	Hasle Can Roure	Evento	Boda CH... EVT-95044	28/11/2026	10:00 - 23:00	Hasle Can Roure	100	Pau Ferrer Gil	CL1-1	+34 600 000 000	pau.ferrer@example.com	Reserva solicitada	\$300.00 €	[Resumen Excel] [Chat con el cliente] [Contrapropuesta] [Rechazar] [Aceptar]
Cuina Can Roure	Menú Can Roure en el establecimiento	Evento	Boda DE... EVT-95070	17/10/2026	10:00 - 23:00	Cuina Can Roure	120	Laura Martí Soler	CL1-1	+34 600 000 000	laura.marti@example.com	Reserva solicitada	7200.00 €	[Resumen Excel] [Lista de la compra] [Chat con el cliente] [Contrapropuesta] [Rechazar] [Aceptar]
Hasle Can Roure	Hasle Can Roure	Evento	Boda Jilia... EVT-95009	10/10/2026	10:00 - 23:00	Hasle Can Roure	90	Jilia Roca Pons	CL1-1	+34 600 000 000	jilia.roca@example.com	Reserva solicitada	\$300.00 €	[Resumen Excel] [Chat con el cliente] [Contrapropuesta] [Rechazar] [Aceptar]
Cuina Can Roure	Cuina Can Roure	Evento	Boda Jilia... EVT-95009	10/10/2026	10:00 - 23:00	Cuina Can Roure	90	Jilia Roca Pons	CL1-1	+34 600 000 000	jilia.roca@example.com	Reserva solicitada	\$400.00 €	[Resumen Excel] [Chat con el cliente] [Contrapropuesta] [Rechazar] [Aceptar]
Altament Diagonal...	Altament Diagonal...	Evento	Escapad... EVT-95072	27/09/2026	10:00 - 23:00	Altament Diagonal...	4	Aina Costa Mas	CL1-1	+34 600 000 000	aina.costa@example.com	Reserva solicitada	130.00 €	[Resumen Excel] [Chat con el cliente] [Contrapropuesta] [Rechazar] [Aceptar]
Hasle Can Roure	Hasle Can Roure	Evento	Cena en... EVT-95051	12/09/2026	10:00 - 23:00	Hasle Can Roure	80	Laura Martí Soler	CL1-1	+34 600 000 000	laura.marti@example.com	Reserva solicitada	\$300.00 €	[Resumen Excel] [Chat con el cliente] [Contrapropuesta] [Rechazar] [Aceptar]
Hasle Can Roure	Hasle Can Roure	Evento	Cumple P... EVT-95016	29/08/2026	10:00 - 23:00	Hasle Can Roure	55	Pau Ferrer Gil	CL1-1	+34 600 000 000	pau.ferrer@example.com	Reserva solicitada	\$300.00 €	[Resumen Excel] [Chat con el cliente] [Contrapropuesta] [Rechazar] [Aceptar]

Fig. 122. Reservas solicitadas y sus acciones

ESTADO	PRECIO	ACCIONES
Reserva solicitada	8300.00 €	Resumen Excel Chat con el cliente Contrapropuesta Rechazar
Reserva solicitada	8300.00 €	Resumen Excel Chat con el cliente Contrapropuesta Rechazar
Reserva solicitada	7200.00 €	Resumen Excel Lista de la compra Chat con el cliente Contrapropuesta
Reserva solicitada	8300.00 €	Resumen Excel Chat con el cliente Contrapropuesta Rechazar
Reserva solicitada	5400.00 €	Resumen Excel Chat con el cliente Contrapropuesta Rechazar

Fig. 123. 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.

Rechazar solicitud

Indica al cliente el motivo por el que no puedes atender esta solicitud.

Motivo del rechazo

Se comunicará al cliente. Mínimo 5 caracteres.

Cancelar
Confirmar rechazo

Fig. 124. 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.

Si tú...	Qué pasa
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.

Mis reservas

Gestiona las solicitudes, reservas y citas.

Eventos

Propuesta solicitada por el cliente

Recientes (3 meses)

Desde dd / mm / aaaa

Hasta dd / mm / aaaa

De

Buscar por cliente, servicio o evento...

SERVICIO	CONCEPTO	TIPO	EVENTO	FECHA	HORARIO	LUGAR	PERS.	CLIENTE	CÓD. CLIENTE	TELÉFONO	EMAIL	ESTADO	PRECIO	ACCIONES
Musica Can Raure		Evento	Evento al... EVT-95063	20/12/2026	10:00 - 23:00		100	Laura Martí Salar	CL1-1	+34 600 000 000	laura.marti@example.com	Propuesta solicitada	8300.00 €	Resumen Excel Chat con el cliente Contrapropuesta Rechazar Aceptar
Cuina Can Raure		Evento	Evento al... EVT-95063	20/12/2026	10:00 - 23:00		100	Laura Martí Salar	CL1-1	+34 600 000 000	laura.marti@example.com	Propuesta solicitada	6000.00 €	Resumen Excel Chat con el cliente Contrapropuesta Rechazar Aceptar
Musica en Vivo Can Raure		Evento	Boda DE... EVT-95070	17/10/2026	10:00 - 23:00		120	Laura Martí Salar	CL1-1	+34 600 000 000	laura.marti@example.com	Propuesta solicitada	1300.00 €	Resumen Excel Chat con el cliente Contrapropuesta Rechazar Aceptar
Musica Can Raure		Evento	Boda La... EVT-95054	03/10/2026	10:00 - 23:00		140	Laura Martí Salar	CL1-1	+34 600 000 000	laura.marti@example.com	Propuesta solicitada	8300.00 €	Resumen Excel Chat con el cliente Contrapropuesta Rechazar Aceptar
Musica Can Raure		Evento	Cena em... EVT-95015	19/09/2026	10:00 - 23:00		90	Marc Salar Vidal	CL1-1	+34 600 000 000	marc.salar@example.com	Propuesta solicitada	8300.00 €	Resumen Excel Chat con el cliente Contrapropuesta Rechazar Aceptar
Cuina Can Raure		Evento	Cena em... EVT-95015	19/09/2026	10:00 - 23:00		90	Marc Salar Vidal	CL1-1	+34 600 000 000	marc.salar@example.com	Propuesta solicitada	5400.00 €	Resumen Excel Chat con el cliente Contrapropuesta Rechazar Aceptar
Musica Can Raure		Evento	Cumple... EVT-95033	08/08/2026	10:00 - 23:00		80	Laura Martí Salar	CL1-1	+34 600 000 000	laura.marti@example.com	Propuesta solicitada	8300.00 €	Resumen Excel Chat con el cliente Contrapropuesta Rechazar Aceptar

Fig. 125. Propuestas solicitadas por el cliente

ESTADO	PRECIO	ACCIONES
Propuesta solicitada	8300.00 €	Resumen Excel Chat con el cliente Contrapropuesta Rechazar Aceptar
Propuesta solicitada	6000.00 €	Resumen Excel Chat con el cliente Contrapropuesta Rechazar Aceptar
Propuesta solicitada	1300.00 €	Resumen Excel Chat con el cliente Contrapropuesta Rechazar Aceptar
Propuesta solicitada	8300.00 €	Resumen Excel Chat con el cliente Contrapropuesta Rechazar Aceptar
Propuesta solicitada	8300.00 €	Resumen Excel Chat con el cliente Contrapropuesta Rechazar Aceptar

Fig. 126. 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

Asociar a un evento tuyo (opcional)

Crear evento nuevo

Tipo de evento

Boda

Fecha del evento *

dd/mm/aaaa

Hora de inicio

--:--

Hora de fin

--:--

Asistentes *

Presupuesto orientativo (€)

Opcional

¿Qué necesitas? *

Cuenta los detalles que el proveedor necesita conocer (mín. 20 caracteres)...

0/20 caracteres mínimos

Adjuntar imágenes (opcional)

Seleccionar

Puedes subir hasta 5 archivos.

Falta: fecha del evento, asistentes, descripción (mín. 20 caracteres – faltan 20)

Cancelar

Enviar al proveedor

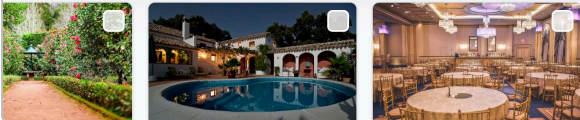


Fig. 127. Lo que ve el cliente: ventana “Pedir propuesta a medida” en tu ficha

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

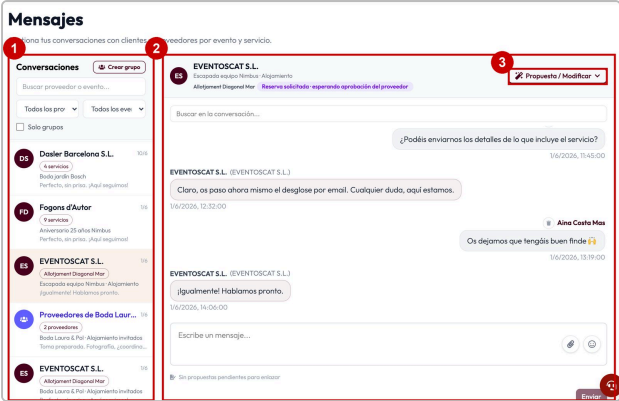


Fig. 128. Lo que ve el cliente: la conversación contigo en sus Mensajes

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

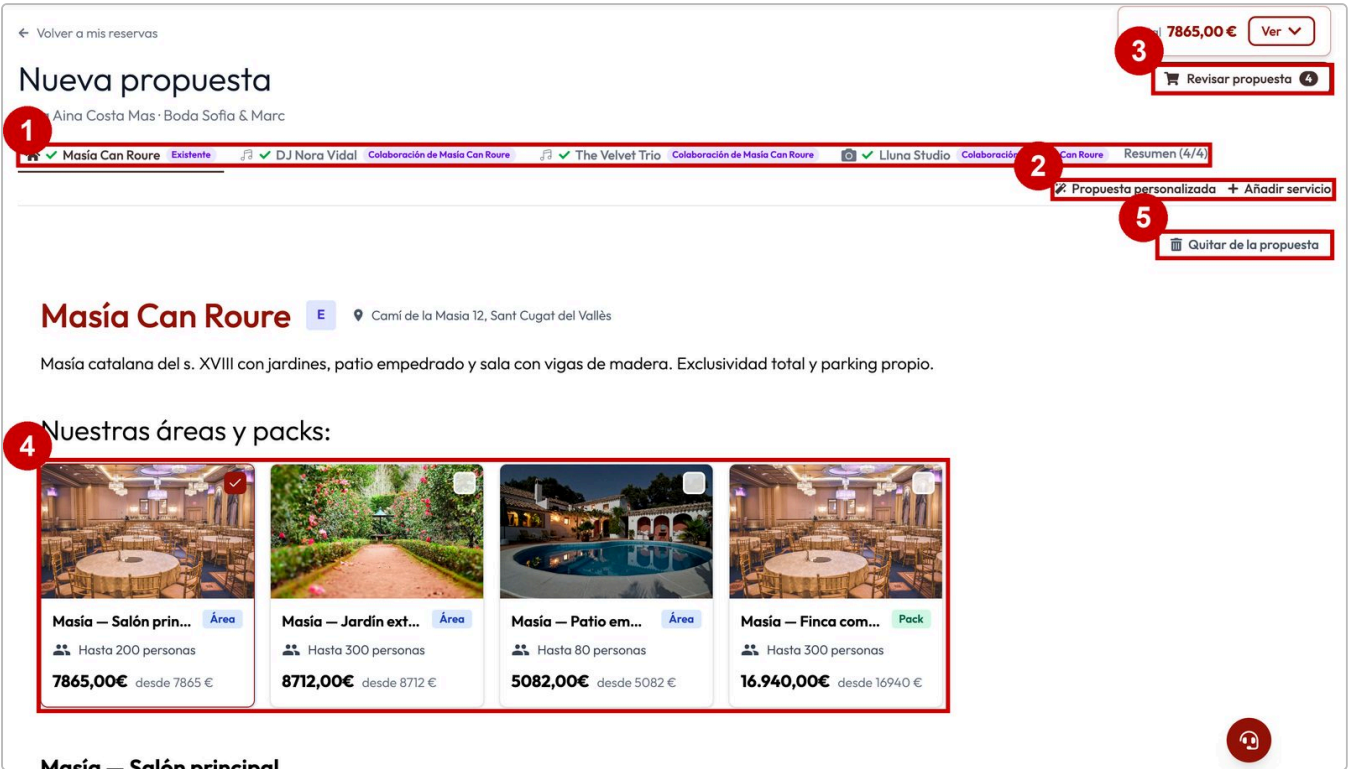


Fig. 129. Editor “Nueva propuesta”

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.

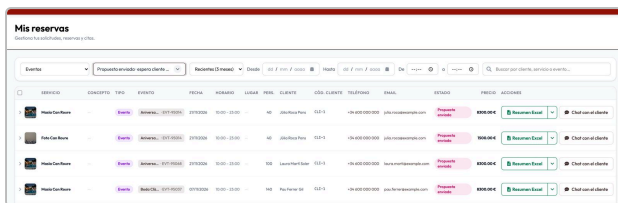


Fig. 130. Estado “Propuesta enviada · espera cliente”

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

	SERVICIO	CONCEPTO	TIPO	EVENTO	FECHA	HORARIO	LUGAR	PERS.	CLIENTE	CÓD. CLIENTE	TELÉFONO	EMAIL	ESTADO	PRECIO	ACCIONES
1		Hasia Can Raure	---	Evento	Boda Sa... EVT-952050	27/12/2026	10:00 - 23:00	160	Aina Costa Mas	CL1-1	+34 600 000 000	aina.costa@example.com	Confirmada	8300.00 €	Resumen Excel Chat con el cliente Modificar X Cancelar
2		Hasia Can Raure	---	Evento	Boda de... EVT-952051	16/12/2026	10:00 - 23:00	110	Helena Vidal Roca	CL1-1	+34 600 000 000	helena.vidal@example.com	Confirmada	8300.00 €	Resumen Excel Chat con el cliente Modificar X Cancelar
3		Cuina Can Raure	---	Evento	Boda de... EVT-952051	16/12/2026	10:00 - 23:00	110	Helena Vidal Roca	CL1-1	+34 600 000 000	helena.vidal@example.com	Confirmada	6600.00 €	Resumen Excel Chat con el cliente Modificar X Cancelar
4		Hasia Can Raure	---	Evento	Boda AL... EVT-952044	13/12/2026	10:00 - 23:00	130	Roger Vila Puig	CL1-1	+34 600 000 000	roger.vila@example.com	Confirmada	8300.00 €	Resumen Excel Chat con el cliente Modificar X Cancelar
5		Hasia Can Raure	---	Evento	Boda La... EVT-952052	06/12/2026	10:00 - 23:00	130	Laura Martí Salar	CL1-1	+34 600 000 000	launa.marti@example.com	Confirmada	8300.00 €	Resumen Excel Chat con el cliente Modificar X Cancelar
6		Hasia Can Raure	---	Evento	Boda Ne... EVT-952039	05/12/2026	10:00 - 23:00	150	Roger Vila Puig	CL1-1	+34 600 000 000	roger.vila@example.com	Confirmada Modificada por el cliente	8300.00 €	Resumen Excel Chat con el cliente X Cancelar Responder a la propuesta v2
7		Castell de Mar	---	Evento	Boda La... EVT-952046	29/11/2026	10:00 - 23:00	150	Laura Martí Salar	CL1-1	+34 600 000 000	launa.marti@example.com	Confirmada	10800.00 €	Resumen Excel Chat con el cliente Modificar X Cancelar
8		Cuina Can Raure	---	Evento	Boda La... EVT-952046	29/11/2026	10:00 - 23:00	150	Laura Martí Salar	CL1-1	+34 600 000 000	launa.marti@example.com	Confirmada	9900.00 €	Resumen Excel Chat con el cliente Modificar X Cancelar

Fig. 131. Reservas confirmadas y sus acciones

ESTADO	PRECIO	ACCIONES
Confirmada	8300.00 €	1. Resumen Excel 2. Chat con el cliente 3. Modificar 4. X Cancelar
Confirmada	8300.00 €	Resumen Excel Chat con el cliente Modificar X Cancelar
Confirmada	6600.00 €	Resumen Excel Chat con el cliente Modificar X Cancelar
Confirmada	8300.00 €	Resumen Excel Chat con el cliente Modificar X Cancelar
Confirmada	8300.00 €	Resumen Excel Chat con el cliente Modificar X Cancelar
Confirmada Modificada por el cliente	8300.00 €	Resumen Excel Chat con el cliente X Cancelar 5. Responder a la propuesta v2

Fig. 132. 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.

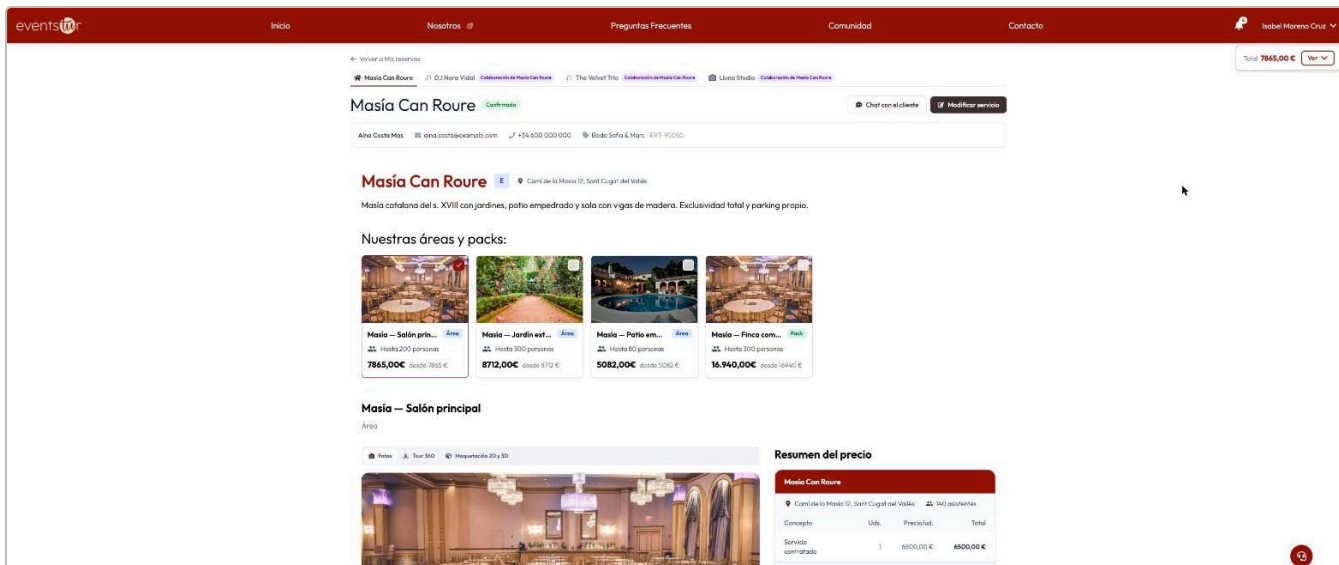


Fig. 133. Detalle de la reserva (botón “Modificar”)

- 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

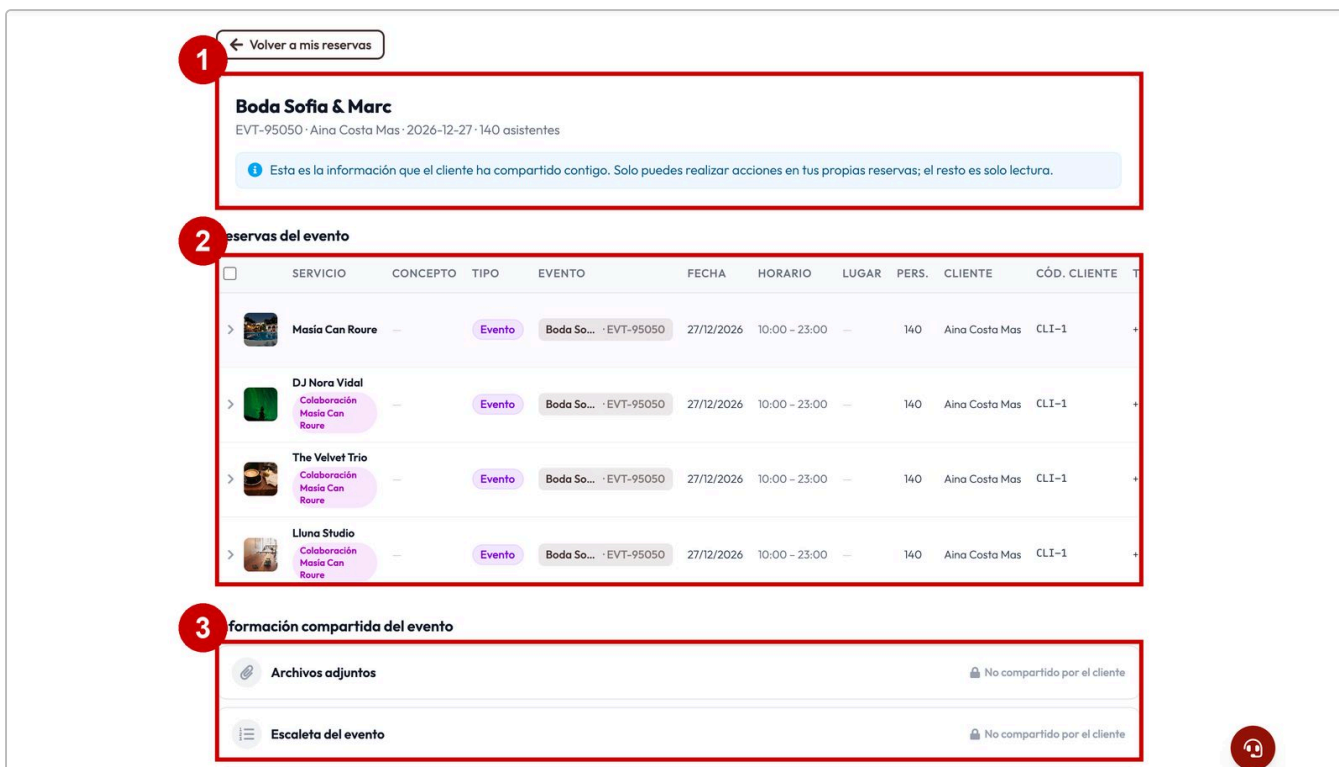


Fig. 134. Evento del cliente (pulsando el nombre del evento en la tabla)

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 compartírtelos contigo.

Cuando el cliente pide un cambio

← Volver a Mis reservas

Total **7865,00 €** Ver

Masía Can Roure Confirmada

Chat con el cliente Modificar servicio

Roger Vila Puig roger.vila@example.com +34 600 000 000 Boda Nerea & Bru · EVT-95039

1

Hay un cambio propuesto en esta reserva MODIFICADA POR EL CLIENTE · V2

VERSIÓN ACTUAL	VERSIÓN PROPUESTA
Fecha: 05/12/2026	Fecha: 05/12/2026
Horario: 10:00 – 23:00	Horario: 10:00 – 23:00
Asistentes: 150	Asistentes: 170
Ubicación: Masía Can Roure	Ubicación: Masía Can Roure
Servicios incluidos: Montaje y desmontaje	Servicios incluidos: Montaje y desmontaje
Servicios no incluidos: —	Servicios no incluidos: —
Total: 7865.00 €	Total: 10500.00 €

Nota: Hemos crecido a 170 invitados.

2

Rechazar cambio Aceptar como nueva reserva

Fig. 135. 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).

eventsur

Boda Noche de Noche

Masía Can Roure Confirmada

Chat con el cliente Modificar servicio

Roger Vila Puig roger.vila@example.com +34 600 000 000 Boda Nerea & Bru · EVT-95039

Masía Can Roure Confirma la reserva

Masía canroure del s. XVII con jardines, patio empedrado y sala con vigas de madera. Exclusividad total y parking propio.

Nuestras áreas y packs:

Masía - Salón principal	Masía - Jardín	Masía - Pteridario	Masía - Pteridario + Piscina
7865,00 €	870,00 €	5082,00 €	16.940,00 €

Masía - Salón principal

Resumen del precio

Fig. 136. 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.

Mis reservas													
Gestiona tus solicitudes, reservas y citas.													
Eventos		Completadas (3)	Recientes (3 meses)	Desde	dd / mm / aaaa	Hasta	dd / mm / aaaa	De	---	---	a	---	---
	SERVICIO	CONCEPTO	TIPO	EVENTO	FECHA	HORARIO	LUGAR	PER.	CLIENTE	CÓD. CLIENTE	TELÉFONO	EMAIL	ESTADO
	Masia Can Roure	Evento	Boda Civ...	EVT-95035	05/09/2026	10:00 - 23:00	120	Pau Ferrer Gil	CL3-1	+34 600 000 000	pau.ferrer@example.com	Completada	\$300.00€
	Masia Can Roure	Evento	Cumple...	EVT-95047	30/08/2026	10:00 - 23:00	60	Marc Saler Vidal	CL3-1	+34 600 000 000	marc.saler@example.com	Completada	\$300.00€
	Masia Can Roure	Evento	Fiesta an...	EVT-95034	29/08/2026	10:00 - 23:00	150	Roger Vila Puig	CL3-1	+34 600 000 000	roger.vila@example.com	Completada	\$300.00€
ACCIONES													

Fig. 137. Reservas completadas y sus acciones

ESTADO	PRECIO	ACCIONES
Completada	\$300.00€	1. Resumen Excel 2. Chat con el cliente 3. Añadir extras 4. Publicar en mi comunidad Valorar
Completada	\$300.00€	Resumen Excel Chat con el cliente Añadir extras Publicar en mi comunidad Valorar
Completada	\$300.00€	Resumen Excel Chat con el cliente Añadir extras Publicar en mi comunidad Valorar

Fig. 138. 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...).

events™

Inicio

Nosotros

Preguntas Frecuentes

Comunidad

Contacto

Isabel Moreno Cruz

Volver a mis reservas

Masia Can Roure

Salamanca de Masia Can Roure

Fiesta Aniversario Kika

Colaboración Masia Can Roure

Total 7865,00€

Ver

Modo "Añadir extras": añade horas, asistentes o servicios no incluidos. El resumen cobrado solo el extra y generará una transacción y factura independiente.

Masia Can Roure

Completada

Cancelar edición

Confirmar extras

Pau Ferrer Gil

pau.ferrer@example.com

+34 600 000 000

Boda Emma & Né

EVT-95035

Masia Can Roure

Comi de la Masia 12, Sant Cugat del Vallès

Masia catalana del s. XVIII con jardines, patio empedrado y sala con vigas de madera. Exclusividad total y parking propio.

Nuestras áreas y packs:



Masia – Salon priv...

Hasta 200 personas

7865,00€ desde 7865 €



Masia – Jardin ext...

Hasta 300 personas

8712,00€ desde 8712 €



Masia – Patio em...

Hasta 500 personas

5082,00€ desde 5082 €



Masia – Finca com...

Hasta 800 personas

16.940,00€ desde 16940 €

52

Fig. 139. 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).

Valorar ✕

Masía Can Roure · Boda Emma & Nil Puntuación final: 0.0

Comunicación —

Claridad en las indicaciones y peticiones ★★★★★

Rapidez y disponibilidad para confirmar aspectos logísticos ★★★★★

Educación y respeto en la comunicación ★★★★★

Puntualidad y compromiso —

Cumplimiento de horarios y tiempos acordados ★★★★★

Presencia del cliente o responsable en los momentos clave ★★★★★

Cumplimiento de los acuerdos establecidos ★★★★★

Relación y trato durante el evento —

Trato hacia el proveedor y su equipo ★★★★★

Colaboración y entendimiento durante el evento ★★★★★

Comportamiento del cliente y asistentes ★★★★★

Pago y condiciones económicas —

Claridad y cumplimiento en las condiciones de pago ★★★★★

Seriedad y responsabilidad económica ★★★★★

Resolución rápida en caso de incidencias o ajustes ★★★★★

¿Repetirías? ¿Qué aspectos destacarías?

Escribe tu comentario (opcional)...

Valoración general: — Enviar valoración

Puntúa todas las líneas para enviar (0/12).

Fig. 140. 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.

Reclamar ✕

⚠ Tienes 14 días para reclamar. Se abrirá un ticket de reclamación. Eventstur actúa solo como canal intermediario y no se responsabiliza.

Masía Can Roure · Boda Emma & Nil

Motivo de la reclamación *

Describe la incidencia (mín. 10 caracteres)...

Importe reclamado (opcional)

0 €

Cancelar Crear reclamación

Fig. 141. 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).

Publicar en mi comunidad

Boda Emma & Nil
· 2026-09-05 · 120 asistentes

Añade fotos y vídeos

Adjuntar imágenes

Adjuntar vídeos

Proveedores del evento (etiquetados automáticamente)

Masia Can Roure
@masiacanroure

DJ Nora Vidal
@djnoravidal

Festa Animació Kids
@proveedor

Descripción

Público

Privado

Solo tú

Cancelar

Publicar

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.

Fig. 142. Publicar el evento en tu comunidad