

Ayuda, contacto con eventstur e incidencias

Manual del proveedor · Tres vías de ayuda: 1. Contacto y Consultas · 2. Preguntas frecuentes · 3. Asistente

Todo arranca en la pantalla de inicio. Aquí tienes dónde está cada cosa; después, cada vía explicada por separado.

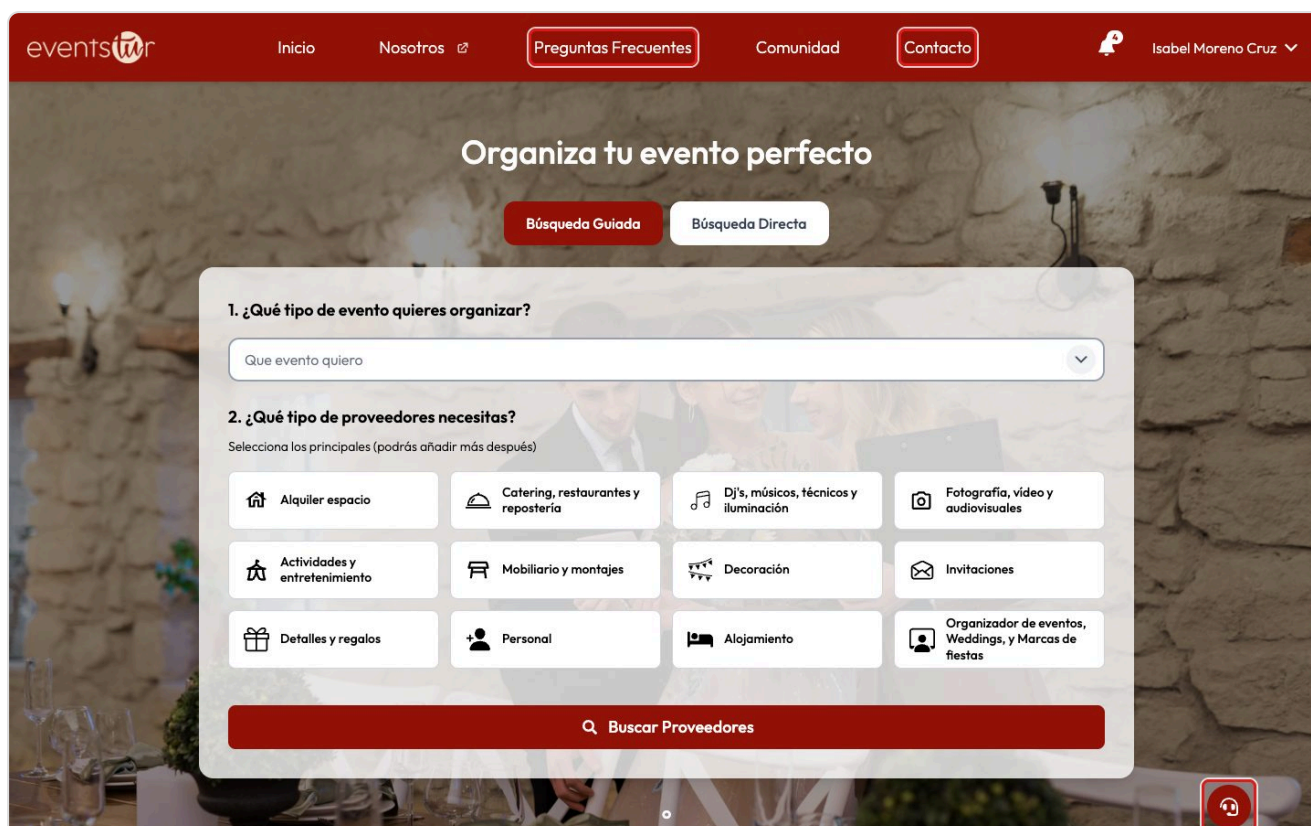


Fig. 1. Pantalla de inicio: “Preguntas Frecuentes” y “Contacto” en el menú superior, y el asistente (botón rojo con auriculares) abajo a la derecha. “Consultas” está en el menú de tu nombre.

1 · Contacto y Consultas	Para hablar con el equipo de eventstur: datos bloqueados, un cobro que no reconoces, un fallo, una incidencia. Contacto abre un ticket; Consultas es donde lo sigues.
2 · Preguntas frecuentes	La guía: vídeos, manual en PDF y preguntas de cliente y de proveedor. Para “¿cómo funciona...?” y “¿dónde está...?”.
3 · Asistente	Respuesta inmediata a cualquier hora, a partir de las preguntas frecuentes. Si no resuelve tu caso, te lleva a Contacto.

IMPORTANTE. Para una duda, el orden recomendado es **asistente** → **preguntas frecuentes** → **contacto**. Un problema con un cliente después del evento no va por aquí: va por **Reclamaciones**.

1 · Contacto con eventstur y Consultas

Contacto

Menú superior → **Contacto**. Es tu vía con el equipo de eventstur para todo lo que el asistente no puede resolver: modificar un dato bloqueado de Mi cuenta, un pago que no reconoces, una factura que no aparece, un proveedor o cliente que no responde, un problema con una reclamación o un fallo de la plataforma.

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

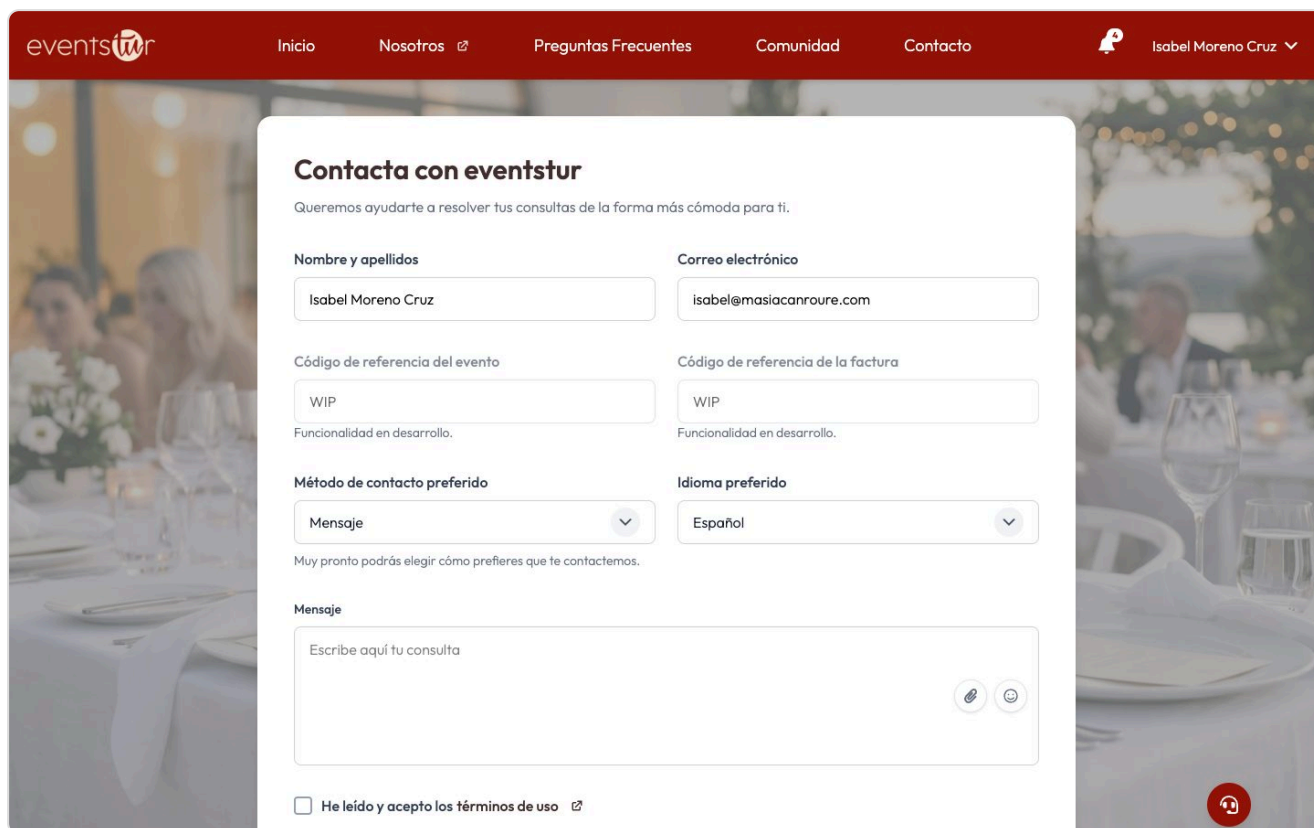


Fig. 2. Contacto: formulario y “Enviar solicitud”.

Consultas

Menú de tu nombre → **Consultas**. Aquí acaban las peticiones que haces desde Contacto. Cada envío es un ticket con su código, asunto, fecha y estado (abierta, en curso, resuelta). Pulsa uno para abrir el chat con el equipo y añadir información o adjuntos. Cuando el equipo responde, te llega una notificación y un correo. Abajo, el histórico de consultas cerradas.

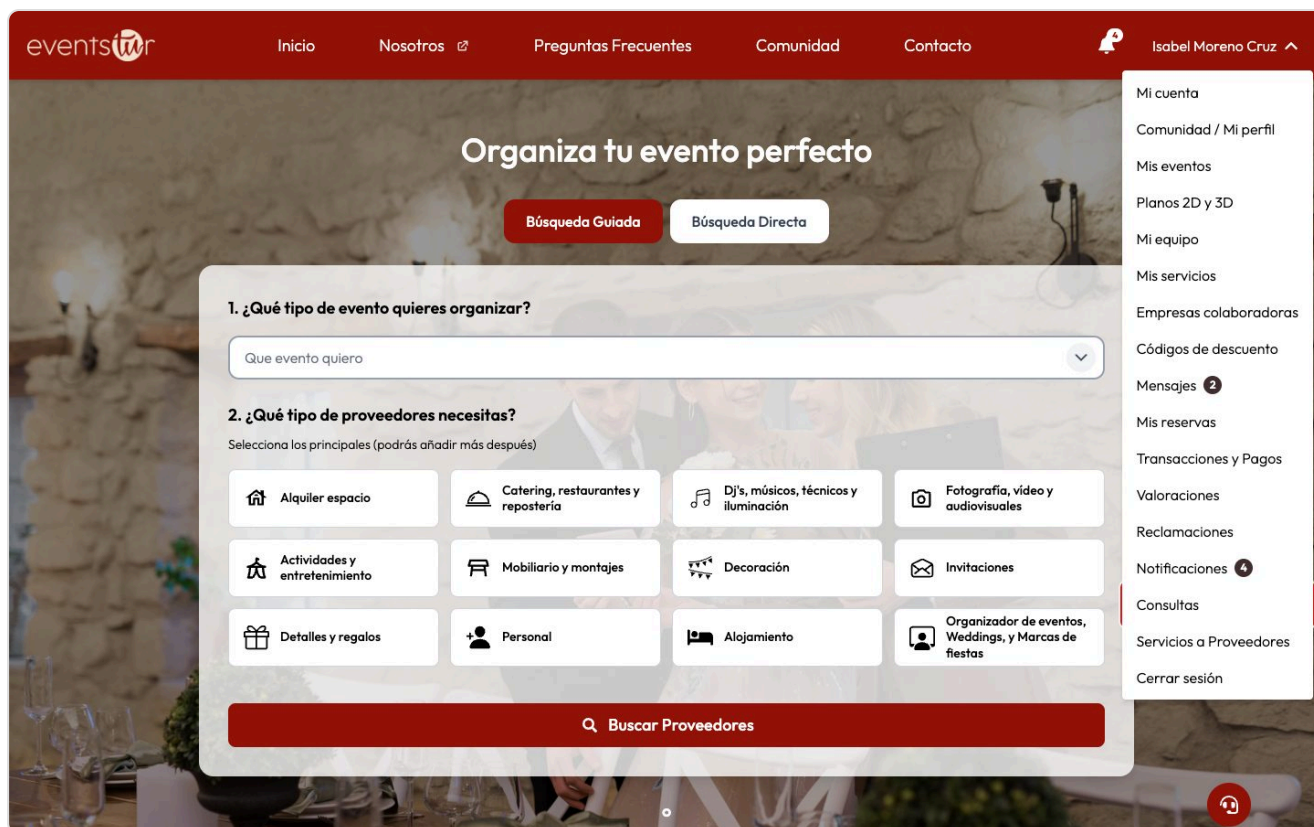


Fig. 3. Menú de tu nombre → Consultas.

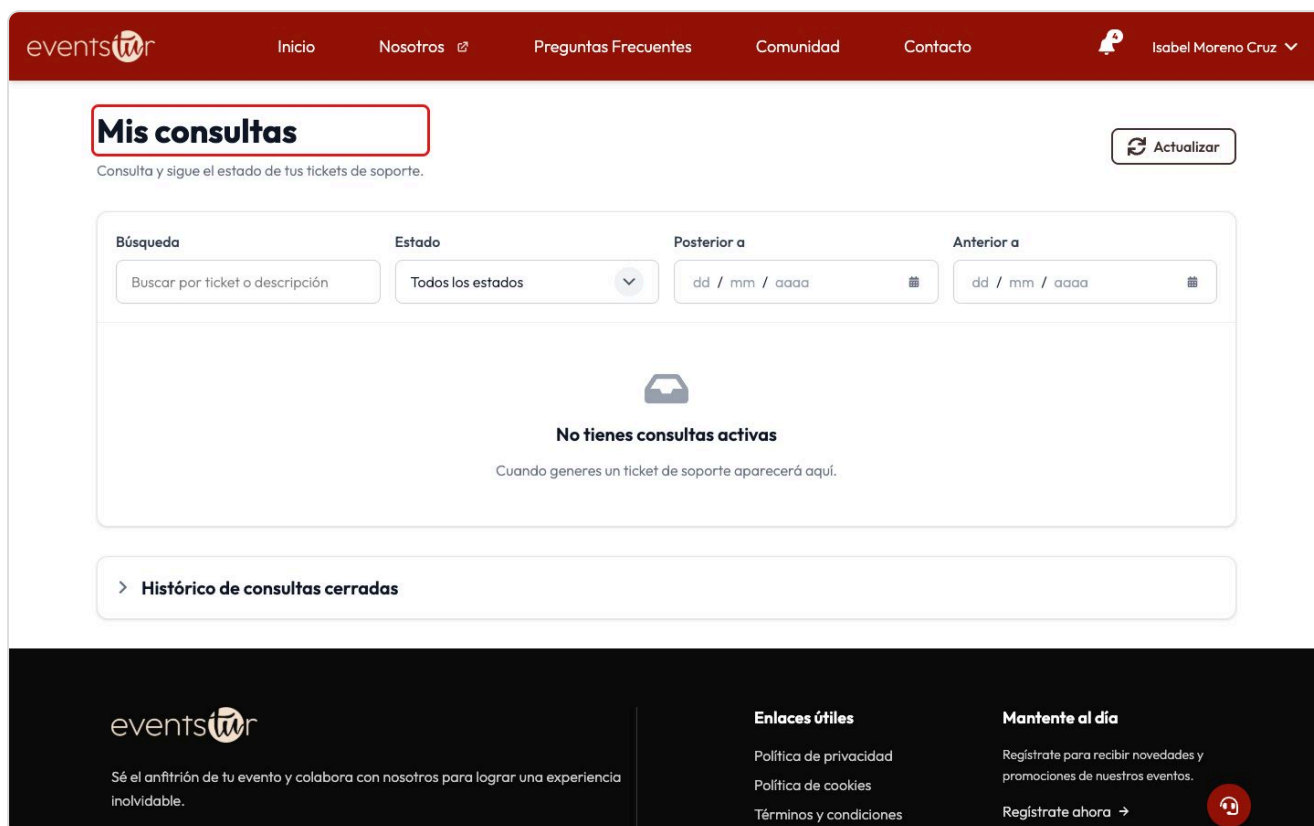


Fig. 4. Mis consultas: tickets activos, filtros e histórico.

CONSEJO. Cuando escribas desde Contacto, incluye el código del evento o de la factura, y una captura si es un fallo. Antes de abrir una consulta, prueba con el asistente: muchas dudas se resuelven al momento.

2 · Preguntas frecuentes

Menú superior → **Preguntas Frecuentes**. Dos pestañas: **Clientes** y **Proveedores** (la de clientes te sirve para entender lo que ve el otro lado). A la izquierda, el índice por temas: reservas y pagos, modificaciones y propuestas, comunicación e incidencias, Organizador IA. Cada pregunta se despliega con su respuesta.

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



Fig. 5. Preguntas frecuentes: pestaña Proveedores e índice por temas.

3 · 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.

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.

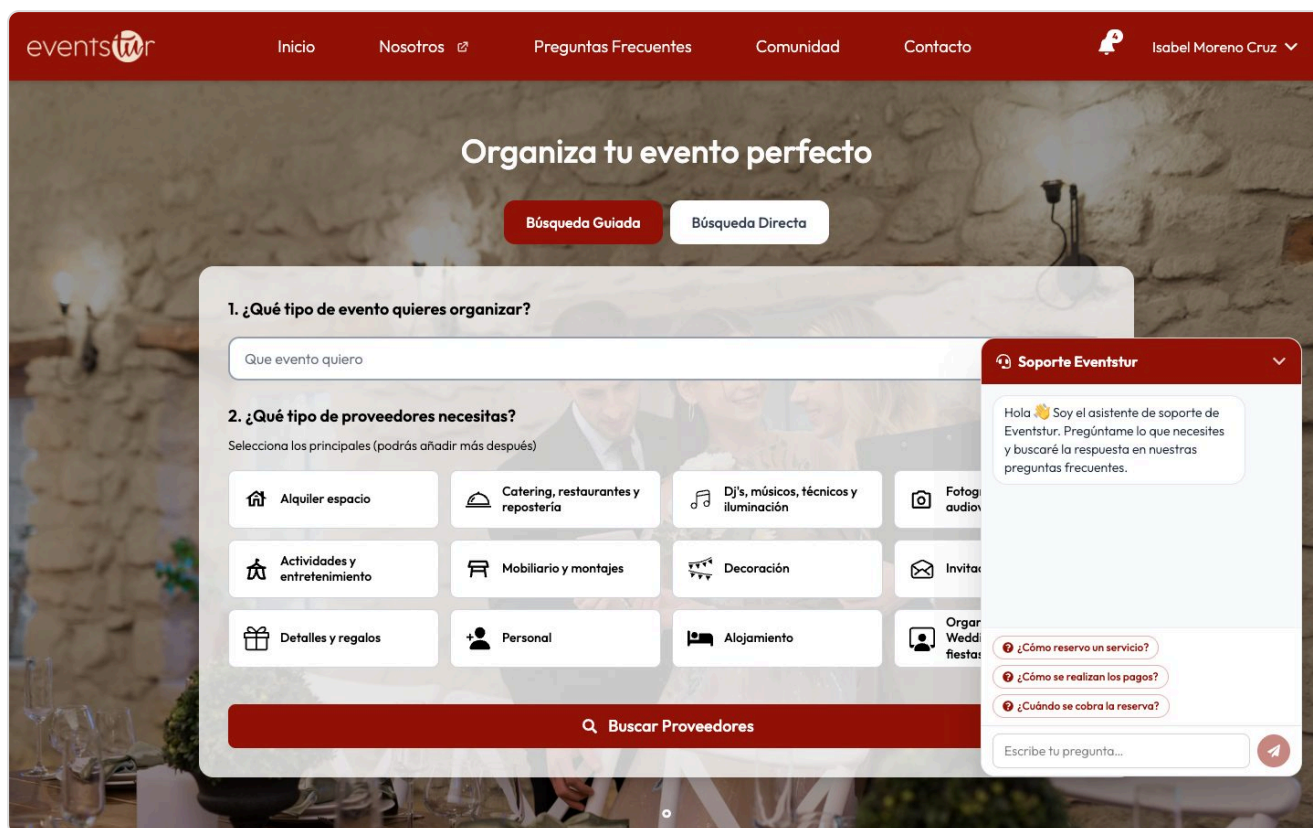


Fig. 6. El asistente abierto: escribe tu pregunta.

NOTA. 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 (bloque 1).