

— HOSPITALITY —



TRATOK

SERVICE PROVIDER GUIDE

DOCUMENTACIÓN DEL PROVEEDOR

Todo lo que necesitas para crecer en Tratok

Un recorrido completo y en lenguaje sencillo por el portal del proveedor — desde crear tu cuenta hasta gestionar tu negocio día a día. Escrito para la persona que hace el trabajo, no para la que construyó la tecnología.

EDICIÓN

2026-05

HOSPITALITY.TRATOK.NET

ES

Español



DOCUMENTACIÓN DEL PROVEEDOR

Contenido

Un manual del operador en dieciocho capítulos para los proveedores de servicios de hospitality.tratok.net.

01 Bienvenido a Tratok

02 Crea tu cuenta

03 Configura tu perfil

04 Elige qué publicar

05 Publica un alojamiento

06 Publica una actividad

07 Publica un restaurante

08 Traduce tus anuncios

09 Gestiona las reservas

10 Reseñas

11 Cobra tus ingresos

12 Promociones y plantillas de correo

13 Sincroniza con otros portales

14 Añade miembros al equipo

15 Analíticas

16 Avanzado: usar la API

17 Resolución de problemas



18 Notas finales



SECCIÓN 1

01

Bienvenido a Tratok

Tratok es un mercado online donde viajeros de todo el mundo encuentran alojamientos, actividades y lugares para comer. Como **proveedor de servicios**, tú publicas lo que ofreces, los viajeros te encuentran, te reservan y te pagan a través de la plataforma.

Esta guía está escrita para la persona que hace el trabajo, no para la que construyó la tecnología. No necesitas saber qué es HTML, una URL o un servidor. Necesitas un ordenador o un móvil con conexión a Internet, una dirección de correo electrónico y aproximadamente una hora de paciencia para tu primera publicación. Después, el día a día se gestiona en minutos.

— Qué puedes publicar

- **Alojamientos** — hoteles, casas de huéspedes, apartamentos, villas, casas rurales, hostales, glamping. Cualquier sitio donde un huésped pueda dormir.
- **Actividades** — tours, clases, experiencias, excursiones, talleres, sesiones deportivas, deportes acuáticos. Cualquier cosa que el huésped haga durante unas horas o todo el día.
- **Restaurantes** — restaurantes, cafeterías, bares, experiencias gastronómicas. Cualquier sitio donde un huésped coma o beba.

Puedes publicar uno de estos tipos, los tres o cualquier combinación. Muchos proveedores empiezan con uno y añaden los demás más adelante. Todos los tipos de publicación usan la misma cuenta, el mismo panel y el mismo sistema de pagos.

— Cómo funciona el dinero (en lenguaje claro)

El huésped reserva y paga a Tratok. Tratok guarda el dinero de forma segura. Cuando termina la estancia o experiencia, Tratok cobra una pequeña comisión y el resto pasa a ser tu **saldo disponible**. Entonces solicitas la transferencia a tu banco o servicio de pago. Procesamos pagos a cualquier lugar del mundo.



— Qué necesitas antes de empezar

- Una dirección de correo electrónico activa (te pediremos que la confirmes).
- Un número de teléfono donde los huéspedes o nuestro equipo de soporte puedan localizarte.
- Fotos de lo que vas a publicar — al menos una buena foto, idealmente entre cinco y diez.
- Un documento de identidad oficial (pasaporte, DNI o carnet de conducir) para verificar tu identidad.
- Datos bancarios o de tu método de pago para recibir tus ingresos.



CONSEJO

Puedes empezar sin tener todo esto

Puedes registrarte, crear una publicación y subir fotos antes de verificar tu identidad o añadir datos de pago. La verificación de identidad es necesaria para que los huéspedes confíen en tu anuncio; los datos de pago solo se necesitan cuando quieras retirar dinero.

— Cómo leer esta guía

Cada sección te lleva paso a paso por una parte de la plataforma. Las secciones son cortas y autocontenidas, así que puedes saltar a la que te interese. Las primeras (2 a 4) cubren la **configuración inicial**. Las del medio (5 a 8) cubren **cómo crear tus anuncios**. Las posteriores cubren **cómo gestionar tu negocio** día a día.

A lo largo de la guía verás recuadros como el anterior. Los recuadros de **Consejo** dan sugerencias útiles. Los de **Nota** explican algo del trasfondo que conviene saber. Los de **Importante** avisan de cosas que pueden causar problemas si se pasan por alto.



SECCIÓN 2

02

Crea tu cuenta

Crear una cuenta lleva unos dos minutos. Pasarás por cuatro pasos y luego recibirás un correo de confirmación.

— Paso a paso

01 | Abre un navegador (Chrome, Edge, Firefox o Safari valen) y ve a **hospitality.tratok.net**.

02 | Haz clic en **Crear cuenta**. Si ves la pantalla de inicio de sesión, pulsa el enlace «Crear una» debajo del formulario.

03 | **Datos personales:** Introduce tu nombre, apellido y correo electrónico. Usa tu nombre real — es como te llamarán los huéspedes. Haz clic en **Continuar**.

04 | **Seguridad:** Crea una contraseña (mínimo 8 caracteres, con una mayúscula, una minúscula y un número). Repítela para confirmar. Añade tu teléfono — es opcional pero muy recomendable. Haz clic en **Continuar**.

05 | **Datos del negocio:** Pon el nombre de tu empresa (si lo tienes — puede ser tu propio nombre si eres anfitrión individual), y tu país y ciudad. Al escribir aparecerán sugerencias; pulsa la correcta. Haz clic en **Continuar**.

06 | **Revisar y confirmar:** Comprueba que todo está correcto. Marca la casilla para aceptar las Condiciones del servicio y la Política de privacidad. Haz clic en **Crear cuenta**.

07 | ¡Listo! Verás tu panel vacío. Te llegará un correo de confirmación en unos minutos — ábrelo y pulsa el enlace para verificar tu dirección.

**IMPORTANTE****Usa un correo real al que puedas acceder**

Si te equivocas al escribir el correo, no recibirás notificaciones de reservas, restablecimientos de contraseña ni avisos de pagos. Si te das cuenta de que el correo es incorrecto, inicia sesión, ve a **Mi perfil** y contacta con soporte para cambiarlo — no puedes cambiar el correo de la cuenta desde el panel.

— ¿Qué es una contraseña fuerte?

Una contraseña fuerte es una que nadie puede adivinar y que ninguna herramienta automática puede encontrar probando palabras del diccionario. Tratok requiere:

- Al menos **8 caracteres** en total.
- Al menos **una letra mayúscula** (A-Z).
- Al menos **una letra minúscula** (a-z).
- Al menos **un número** (0-9).

Una buena contraseña sería **RioAzul42!** o **Café&Atardecer9**. Una mala contraseña sería **contraseña123** o **tunombre2024**. No reutilices una contraseña que ya uses en otro sitio.

— Verificar tu correo electrónico

Después de registrarte, busca en tu bandeja de entrada un mensaje de Tratok. Si no lo ves en unos minutos, mira en la carpeta de spam o correo no deseado. Pulsa el enlace de verificación. Volverás a la plataforma y verás un mensaje verde de confirmación.

Si nunca te llega el correo, inicia sesión, pulsa tu foto de perfil arriba a la derecha y usa la opción **Reenviar verificación**. Asegúrate de que la dirección que aparece es exactamente la que querías.

— Iniciar sesión la próxima vez

01 | Ve a **hospitality.tratok.net**.

02 | Si no estás ya en la pantalla de acceso, pulsa **Iniciar sesión**.

03 | Introduce el correo con el que te registraste y tu contraseña. Pulsa el icono del ojo si quieres ver la contraseña mientras la escribes.



04 | Haz clic en **Iniciar sesión**. Aparecerás en tu panel.



NOTA

¿Has olvidado la contraseña?

En la pantalla de acceso pulsa **¿Olvidaste tu contraseña?**. Introduce tu correo y te enviaremos un enlace para restablecerla. Si fallas cinco intentos seguidos, el sistema hace una pausa de unos minutos para evitar ataques — espera y vuelve a probar.



SECCIÓN 3

03

Configura tu perfil

Tu perfil es lo que ven los huéspedes cuando miran tus anuncios, y es como construyes confianza. Completarlo bien debería ser tu primer paso después de crear la cuenta.

— Abrir tu perfil

- 01** | En el panel, pulsa el **círculo con tus iniciales** (o tu foto, cuando la hayas añadido) en la esquina superior derecha.
- 02** | En el menú que se abre, pulsa **Mi perfil**.
- 03** | Verás tus datos a la izquierda y un formulario para actualizarlos a la derecha.

— Añade tu foto de perfil

Una foto clara de tu cara — no un logo, no un edificio, no tu perro — da a los huéspedes la confianza para reservar. Aunque publiques con un nombre de empresa, una cara humana es lo que conecta con la gente.

- 01** | En la página de perfil, pulsa el avatar grande circular (tus iniciales en un círculo dorado).
- 02** | Se abre una ventana emergente. Pulsa **Elegir foto**.
- 03** | Selecciona una foto de tu ordenador o móvil. Vale JPG, PNG o WebP. Que sea clara y reciente.
- 04** | El sistema recorta y redimensiona automáticamente. Pulsa **Guardar**.



05

La nueva foto aparece al instante. Para cambiarla más tarde, repite estos pasos. Para quitarla, pulsa **Eliminar foto** en la misma ventana.

**CONSEJO****Qué hace que una foto de perfil sea buena**

Buena iluminación, fondo neutro, mirando a la cámara, sonriendo. Evita gafas de sol, fotos de grupo o fotos con texto. Si publicas un restaurante o una actividad, un retrato amable en tu local o uniforme funciona muy bien.

— Actualiza tu información personal

Rellena o corrige cada campo y pulsa **Guardar cambios**. Los campos son:

CAMPO	QUÉ PONER
Nombre	Tu nombre de pila — se usa en los correos al huésped.
Apellido	Tu apellido — se usa en los correos al huésped.
Teléfono	En formato internacional si puedes (p. ej. +34 91 123 45 67). Huéspedes y soporte pueden necesitar llamarte.
Empresa	El nombre comercial. Déjalo en blanco si publicas con tu propio nombre.
País	El país donde tienes la actividad — escribe y elige una sugerencia.
Ciudad	Tu ciudad — escribe y elige una sugerencia.

— Cambiar la contraseña

Baja hasta la sección **Cambiar contraseña** en la página de perfil.

01

Introduce tu **contraseña actual**.

02

Introduce la **contraseña nueva** que quieras usar.

03

Vuelve a escribirla en el campo de confirmación.



04 | Pulsa **Actualizar contraseña**. La próxima vez que inicies sesión usarás la nueva.

— Verifica tu identidad

La verificación de identidad es la señal de confianza más importante de la plataforma. Los anfitriones verificados consiguen más reservas y pueden optar a insignias como Superanfitrión. El proceso es sencillo y suele tardar 1 o 2 días laborables.

01 | En el panel, pulsa **Verificación** (en el menú lateral o en la sección de Acceso rápido).

02 | Baja hasta **Verificación de identidad**.

03 | Pulsa la zona de subida y selecciona una foto clara o PDF de tu documento oficial — pasaporte, DNI o carnet de conducir. Las cuatro esquinas deben verse.

04 | Pulsa **Enviar para revisión**. Verás una confirmación de que hemos recibido tu documento.

05 | Revisamos los documentos en 1 o 2 días laborables. La insignia **Verificado** aparecerá en tu perfil cuando esté aprobado.



IMPORTANTE

Qué aceptamos y qué no

Aceptamos: fotos o escaneos claros de pasaportes, DNI y carnets de conducir oficiales. **No aceptamos:** documentos caducados, fotos con esquinas cortadas, capturas de pantalla de DNI digitales que parezcan editadas, carnets de biblioteca, carnets de estudiante ni acreditaciones laborales.

— Entiende tus insignias

Las insignias son distinciones que aparecen en tus anuncios. Cada una tiene un requisito distinto.

INSIGNIA	CÓMO SE CONSIGUE
Identidad verificada	Se otorga automáticamente cuando nuestro equipo aprueba tu documento de identidad.



INSIGNIA	CÓMO SE CONSIGUE
Propiedad verificada	Se otorga después de inspeccionar o confirmar tu propiedad. Solicítala desde la página de verificación.
Superanfitrión	Se otorga automáticamente con 50 o más reservas, 10 o más reseñas y una puntuación media de 4,8 o superior.
Respuesta rápida	Se otorga cuando tu tiempo medio de respuesta a mensajes está por debajo de una hora.
Mejor valorado	Se otorga con 5 o más reseñas y una puntuación media de 4,5 o superior.
Anfitrión veterano	Se otorga al alcanzar 100 reservas completadas.



SECCIÓN 4

04

Elige qué publicar

Antes de crear tu primer anuncio, decide cuál de los tres tipos encaja con lo que ofreces. Siempre puedes añadir más después — esto es solo para orientarte.

— Comparación rápida

TIPO DE ANUNCIO	PARA QUÉ SIRVE
Alojamiento	Un lugar donde el huésped duerme. Se cobra por noche y por habitación. Tiene varias habitaciones con sus propios precios y capacidades. Puede ofrecer paquetes especiales (Escapada, Navidad, etc.).
Actividad	Una experiencia que dura unas horas o un día. Se cobra por persona. Tiene un número máximo de participantes, duración y categoría.
Restaurante	Un lugar donde el huésped come. Tiene tipo de cocina, rango de precios, horario y aforo máximo. Puede ofrecer menús cerrados, brunch y ofertas estacionales.

— Preguntas habituales antes de empezar

TENGO UN HOTEL CON RESTAURANTE. ¿DOS ANUNCIOS O UNO?

Dos anuncios, una cuenta. Publica el hotel como **Alojamiento** y el restaurante como **Restaurante**. Los huéspedes pueden reservar cualquiera de forma independiente, y tú gestionas ambos desde el mismo panel.

HAGO TOURS GUIADOS DESDE MI CASA RURAL. ¿CÓMO LO PUBLICO?

Dos anuncios: la casa rural como **Alojamiento** y cada tour como una **Actividad**. Si ofreces muchos tours, crea una actividad para cada uno — «Paseo de medio día por el casco antiguo» y «Excursión de día por la montaña» deben ir separadas.



¿TENGO QUE PUBLICAR CADA HABITACIÓN POR SEPARADO?

No. Crea **un único anuncio de alojamiento** para el establecimiento y añade cada habitación como sub-elemento dentro. Las habitaciones comparten dirección, fotos, descripción y políticas, pero cada una tiene su propio precio y capacidad.

MI NEGOCIO ES ESTACIONAL. ¿PUEDO CERRAR LOS ANUNCIOS?

Sí. No necesitas borrar un anuncio para retirarlo. Cada anuncio tiene un botón **Desactivar** — al pulsarlo desaparece de las búsquedas hasta que lo reactivas. Las reservas existentes no se ven afectadas.



SECCIÓN 5

05

Publica un alojamiento

Esta es la sección más larga porque los alojamientos tienen más elementos — datos básicos, fotos, habitaciones y paquetes. Hazlo por partes.

— Abre el gestor de propiedades

01 | En el panel, pulsa **Propiedades** en el menú lateral (o la tarjeta Propiedades del panel principal).

02 | Verás la lista de propiedades existentes. Si es tu primer anuncio, estará vacía.

03 | Pulsa **Añadir propiedad** arriba a la derecha.

— Rellena los datos básicos

Todos los campos marcados como obligatorios deben rellenarse. Aquí va lo que significa cada uno en lenguaje claro.

CAMPO	QUÉ PONER
Nombre de la propiedad	El nombre que verán los huéspedes — p. ej. «Villa Mirador Marbella». Descriptivo pero no demasiado largo.
Dirección	Dirección completa, con número de edificio o piso.
Ciudad	La ciudad. Escribe y elige una sugerencia si aparece.
País	Escribe y elige una sugerencia.
Teléfono	Formato internacional si puedes — para contacto urgente con huéspedes.



CAMPO	QUÉ PONER
Correo de reservas	Donde llegan los avisos de reservas nuevas. Suele ser la recepción o el propietario.
Correo de ingresos	Donde llegan los avisos de ingresos y pagos. Suele ser el equipo financiero o el propietario — puede ser el mismo de arriba.
Descripción	Un párrafo claro y atractivo describiendo la propiedad. Mira los consejos de abajo.
Latitud / Longitud	Opcional pero muy útil. Mira «Cómo fijar la ubicación» más abajo.
Imagen principal	Una foto destacada. Tranquilo — podrás añadir más en la pestaña Fotos.



NOTA

Correo de reservas vs correo de ingresos

Son dos campos distintos porque en muchos negocios los gestiona gente diferente. Si lo haces todo tú, pon el mismo correo en los dos. Cada dirección recibe un correo de verificación independiente — pulsa los enlaces para verificarlas, si no los correos de reserva de huéspedes podrían no llegar.

— Cómo escribir una gran descripción

La descripción es la mayor diferencia entre anuncios que se llenan y anuncios que se quedan vacíos. Apunta a tres párrafos cortos:

- **Qué es la propiedad** — tipo, tamaño, estilo, vistas. «Casa de piedra de cuatro dormitorios con piscina privada, en dos hectáreas de olivar, a diez minutos en coche de la playa.»
- **A quién encaja** — familias, parejas, viajeros de negocios. «Para ocho personas cómodamente. Ideal para dos familias viajando juntas o una familia grande con niños.»
- **Qué hay cerca** — restaurantes, transporte, puntos de interés. «A quince minutos a pie del puerto, con tres excelentes restaurantes de pescado por el camino. El autobús al centro para justo en la puerta.»

**CONSEJO****Traduce después, escribe bien primero**

Escribe tu descripción en el idioma en el que mejor te expreses. El traductor incorporado **Tara** puede convertirla a todos los idiomas con un clic. Una gran descripción en un idioma vale más que una mediocre en quince.

— Cómo fijar tu ubicación en el mapa

Latitud y longitud son dos números que sitúan tu propiedad en el mapamundi. No necesitas saber qué significan — solo cópialos de una web de mapas.

- 01** | Abre **Google Maps** en otra pestaña.
- 02** | Localiza tu propiedad en el mapa.
- 03** | **Haz clic derecho** sobre el punto exacto (en el móvil, mantén pulsado).
- 04** | Lo primero que aparece son dos números separados por una coma — esa es tu latitud y longitud.
- 05** | Pulsa los números para copiarlos.
- 06** | Vuelve al formulario de Tratok y pega el primer número (antes de la coma) en **Latitud** y el segundo (después de la coma) en **Longitud**.
- 07** | Aparecerá una vista previa del mapa que confirma que el punto es correcto.

— Añade habitaciones

Todo alojamiento tiene al menos una habitación. Si gestionas un hotel, tendrás muchas; si publicas una villa privada, puede que solo tengas una «Villa entera».

- 01** | En la página de edición de la propiedad, pulsa la pestaña **Habitaciones**.
- 02** | Pulsa **Añadir habitación**.



03 | Introduce el **nombre** (p. ej. «Doble Deluxe Vista al Mar» o «Villa entera»).

04 | Escribe una **descripción** corta — qué hace esta habitación diferente.

05 | Pon el **precio por noche** y elige la **moneda**.

06 | Indica **cantidad de habitaciones** — cuántas iguales tienes disponibles. Una villa suele tener 1; un hotel con doce dobles vista mar idénticas tiene 12.

07 | Pon la **capacidad máxima** — cuántas personas pueden dormir (incluidos niños).

08 | Pulsa **Guardar habitación**. Repite con cada tipo de habitación distinto.



CONSEJO

No publiques cada habitación por separado

Agrupar las idénticas. Si tienes quince habitaciones «Twin estándar» iguales, crea **una sola** entrada con cantidad 15. Crear quince entradas separadas hace el calendario inmanejable.

— Precios por fecha (calendario)

Por defecto cada habitación tiene un precio que se aplica todas las noches. Para cobrar más en temporada alta, fines de semana o festivos:

01 | En la página de la propiedad, pulsa **Precios e inventario**.

02 | Elige la habitación que quieras ajustar.

03 | Verás un calendario mensual. Pulsa una fecha para cambiar solo el precio de esa noche.

04 | O usa el formulario de **rango de fechas** arriba para aplicar un precio a muchas noches a la vez — por ejemplo «del 1 de junio al 31 de agosto, solo fines de semana».

05 | El inventario funciona igual: si has cerrado habitaciones por mantenimiento, reduce la cantidad disponible en esas fechas.



— Añade paquetes (opcional)

Los paquetes son ofertas que van más allá de la habitación — Escapadas, Media pensión (incluye desayuno y cena), Navidad, Luna de miel, etc. Tienen un **precio plano por toda la estancia**, no por noche.

- 01 | En la página de la propiedad, pulsa la pestaña **Paquetes**.
- 02 | Pulsa **Añadir paquete**.
- 03 | Dale un nombre claro (p. ej. «Media pensión verano, 3 noches»).
- 04 | Escribe una descripción listando exactamente qué incluye.
- 05 | Elige un **tipo** (Escapada, Media pensión, Pensión completa, Navidad, Luna de miel, Otro).
- 06 | Pon el **precio plano** por todo el paquete y la **moneda**.
- 07 | Pon **noches mínimas** — la estancia más corta que cubre el paquete. Puede reservarse para esas noches o más; el precio plano se mantiene.
- 08 | Pon **huéspedes máximos**.
- 09 | Lista las **inclusiones** (desayuno, traslados, bienvenida, etc.) — sé específico.
- 10 | Pon **días disponibles** (p. ej. «Viernes, sábado, domingo» para un paquete de fin de semana) y fechas opcionales de validez.
- 11 | Pulsa **Guardar paquete**.



NOTA

Paquetes y habitaciones funcionan juntos

Cuando un huésped reserva un paquete, sigue eligiendo una habitación. El paquete sustituye el precio por noche por el precio plano, pero la capacidad de la habitación sigue aplicándose.



— Sube fotos

Las fotos venden habitaciones. Tómatelo en serio.

- 01 | En la página de la propiedad, pulsa la pestaña **Fotos**.
- 02 | La **imagen principal** es la primera que ven los huéspedes — elige tu mejor toma.
- 03 | Usa la zona **Galería** para añadir más fotos. Apunta a al menos 5 e idealmente entre 15 y 25.
- 04 | Para cada habitación creada también puedes añadir una foto individual y galería — ve a **Habitaciones** y pulsa el icono de cámara junto a cada una.

— Reordena y pon pies de foto

- 01 | En el panel, abre **Fotos** (en Acceso rápido o el menú lateral).
- 02 | Selecciona el anuncio.
- 03 | **Arrastra y suelta** las fotos en el orden en que quieres que las vean los huéspedes.
- 04 | Pulsa cualquier foto para añadir un pie («La piscina al atardecer», «Habitación principal desde el balcón»).
- 05 | Pulsa la estrella para marcarla como destacada. Pulsa la papelera para eliminarla.



CONSEJO

Fotografía básica sin ser fotógrafo

Solo luz de día — evita fotos de noche salvo que muestren algo especial. Ordena antes de disparar. Abre cortinas, enciende luces, haz las camas. Mantén la cámara o el móvil horizontal (sin inclinar). Dispara desde una esquina de cada habitación, no desde la puerta. Una foto amplia de cada habitación vale más que diez detalles.



SECCIÓN 6

06

Publica una actividad

Las actividades son más fáciles de publicar que los alojamientos porque tienen menos piezas: nada de habitaciones, ni precios por noche. Pones un precio por persona, una duración y un tamaño máximo de grupo.

— Abre el gestor de actividades

01 | En el panel, pulsa **Actividades** en el menú lateral.

02 | Pulsa **Añadir actividad**.

— Rellena los datos de la actividad

CAMPO	QUÉ PONER
Nombre	«Crucero al atardecer en catamarán», «Tour a pie por el casco antiguo», etc.
Categoría	Elige la más cercana: Aventura, Cultural, Gastronomía, Naturaleza, Relax, Deportes, Deportes acuáticos, Tour urbano, Taller, Vida nocturna, Otro.
Descripción	Tres párrafos: qué pasa, qué incluye (comida, equipo, transporte) y qué traer o llevar puesto.
Duración (horas)	Cuánto dura la experiencia. Medio día son 4, día completo 8. Usa decimales para más corto (1,5 = noventa minutos).
Precio	Por persona , no por grupo.
Moneda	La moneda en la que quieres cobrar.



CAMPO	QUÉ PONER
Máx. participantes	El máximo en una sesión. El sistema no permite sobre-reservar.
Dirección	El punto de encuentro — donde deben presentarse los huéspedes.
Ciudad, País	Usa las sugerencias.
Latitud / Longitud	Mira la sección de alojamientos para sacarlas de Google Maps. Muy recomendable — los huéspedes te encuentran antes.
Correo de contacto	Donde llegan las notificaciones de reserva. Recibe un correo de verificación al guardar.
Teléfono	Para contacto urgente, sobre todo cancelaciones por mal tiempo.
Imagen principal	Una foto destacada. Más fotos en la pestaña Fotos después de guardar.

— Guarda y añade fotos

01 | Pulsa **Añadir actividad**. Aparecerás en la página de edición.

02 | Cambia a la pestaña **Fotos**.

03 | Sube fotos para la galería. En actividades, las fotos en acción ganan a las estáticas — gente haciendo la actividad, no el equipo sobre una mesa.



CONSEJO

Lista de comprobación para la descripción

Las descripciones fuertes responden: ¿Qué haré? ¿Es físico? ¿Vale para niños, mayores, no nadadores? ¿Qué llevo yo? ¿Qué pones tú? ¿Dónde y cuándo nos vemos? ¿Y si llueve? Adelantar estas respuestas reduce muchas preguntas.

— Pausar o eliminar una actividad

01 | Desde la lista de actividades, pulsa la que quieras gestionar.



02 | Para pausar: pulsa **Desactivar** arriba a la derecha. Las reservas existentes se quedan; la actividad desaparece de la búsqueda.

03 | Para reactivarla: pulsa **Activar** en el mismo sitio.

04 | Para borrar definitivamente: baja al final y pulsa **Eliminar actividad**. Las reservas existentes se conservan en tus registros pero el anuncio desaparece.



SECCIÓN 7

07

Publica un restaurante

Los anuncios de restaurante cubren restaurantes, cafeterías, bares y experiencias gastronómicas. Puedes aceptar reservas a través de Tratok y, opcionalmente, ofrecer menús cerrados prepagados y paquetes.

— Abre el gestor de restaurantes

01 | En el panel, pulsa **Restaurantes** en el menú lateral.

02 | Pulsa **Añadir restaurante**.

— Rellena lo básico

CAMPO	QUÉ PONER
Nombre	El nombre que aparece en la puerta.
Descripción	Tres párrafos: la historia de la cocina, el ambiente, la ubicación.
Tipo de cocina	Elige la más cercana (Italiana, Libanesa, Japonesa, Vegana, etc.).
Rango de precios	\$ Económico, \$\$ Medio, \$\$\$ Alto, \$\$\$\$ Alta cocina. Sé honesto — los huéspedes filtran por esto.
Dirección	Dirección completa.
Ciudad, País	Usa las sugerencias.
Latitud / Longitud	Muy útil para huéspedes hambrientos buscándote. Mira la sección de alojamientos.



CAMPO	QUÉ PONER
Teléfono	Línea de reservas.
Correo	Avisos de reserva. Recibe verificación al guardar.
Web	Opcional — tu propia web si la tienes.
Horario	Texto libre. Sé específico: «L-V 12:00-15:00 y 19:00-23:00; S-D 12:00-23:00; cerrado los martes».
Aforo máximo	Cubiertos totales — el máximo de comensales a la vez.
Imagen principal	Tu mejor plato o vista del interior.

— Sube tu carta (PDF)

La mayoría de restaurantes ya tienen una carta en PDF. Puedes subirla para que los huéspedes la lean antes de reservar.

01 | En la página del restaurante, pulsa la pestaña **Carta PDF**.

02 | Pulsa **Subir carta PDF** y elige el archivo desde tu ordenador.

03 | Solo se aceptan archivos PDF. La carta aparece en el anuncio público para que los huéspedes la descarguen.

04 | Para reemplazarla, sube una nueva — sobrescribe la anterior. Para eliminarla, pulsa **Eliminar carta PDF**.

— Añade paquetes de restaurante

Los paquetes son ofertas prepagadas — los huéspedes pagan al reservar, no en el restaurante. Ejemplos: menú degustación de cinco platos, brunch ilimitado, menú de San Valentín.

01 | En la página del restaurante, pulsa la pestaña **Paquetes**.

02 | Pulsa **Añadir paquete**.



- 03 | Ponle un nombre claro («Brunch dominical ilimitado»).
- 04 | Describe lo incluido — platos, bebidas, lo que sea.
- 05 | Elige el tipo (Menú cerrado, Degustación, Brunch, Ocasión especial, Otro).
- 06 | Pon el **precio por persona** y la moneda.
- 07 | Pon **huéspedes máximos** — el grupo más grande que admite este paquete.
- 08 | Pon **días disponibles** (p. ej. «Sábado, domingo» para un brunch de fin de semana).
- 09 | Pon **hora de inicio** y **hora de fin** si el paquete solo se sirve en franjas horarias («de 11:00 a 15:00»).
- 10 | Pon **válido desde** y **válido hasta** para ofertas limitadas (p. ej. menú de Navidad).
- 11 | Pulsa **Guardar paquete**.

— Añade fotos

- 01 | En la página del restaurante, cambia a la pestaña **Fotos**.
- 02 | Sube fotos de platos, interior, exterior y cualquier plato o bebida destacada.
- 03 | Pon pies a las fotos para identificar los platos — los huéspedes agradecen saber qué están viendo.



CONSEJO

Fotografía gastronómica con el móvil

La luz natural por una ventana gana siempre a la luz cenital del restaurante. Dispara desde arriba para platos planos (pizza, ensalada) y a 45 grados para platos altos (hamburguesas, cócteles). Limpia el plato antes de disparar.



SECCIÓN 8

08

Traduce tus anuncios

Tratok admite 16 idiomas. Por defecto, lo que has escrito se muestra a los huéspedes en el idioma en el que estén navegando — pero solo si existe la traducción. Tienes dos formas de proporcionar traducciones: **Tara** (un clic, automático) y el **editor manual**.

— Usa Tara para traducir automáticamente

Tara es el traductor integrado. Usa un modelo de lenguaje avanzado entrenado para contenido hostelero, así que entiende que «balcón con vistas al mar» es lenguaje hotelero, no una frase literal. Suele tardar menos de un minuto.

01 | Abre cualquier anuncio para editarlo.

02 | Cerca del principio del formulario verás un botón **Traducir con Tara**.

03 | Púlsalo. Se abre un panel para elegir a qué idiomas traducir. Por defecto marca los 15 idiomas no ingleses.

04 | Pulsa **Iniciar traducción**. Una barra de progreso muestra cada idioma a medida que termina.

05 | Cuando acabe, cierra el panel. Las traducciones se guardan y se muestran a los huéspedes al instante.

**NOTA****Traduce una vez, edita una vez**

Si más tarde cambias tu descripción, pulsa Tara de nuevo para retraducir. Tara es idempotente — ejecutarla dos veces no produce resultados diferentes salvo que el texto fuente haya cambiado.

— Edita traducciones a mano

Si quieres pulir una traducción concreta — por ejemplo, refinar la versión árabe con la voz de un hablante nativo — usa el editor manual.

01 | En el panel, abre **Traducciones** (en el menú lateral).

02 | Elige el anuncio a la izquierda.

03 | Elige el campo a traducir (Nombre, Descripción, etc.).

04 | Elige el idioma de destino.

05 | Escribe tu traducción en el panel derecho y pulsa **Guardar**.

06 | Tu traducción manual sobrescribe cualquier traducción previa de Tara para esa combinación exacta de campo e idioma.

**CONSEJO****Qué se traduce**

Tara y el editor manual cubren: nombres de anuncios, descripciones, nombres y descripciones de habitaciones, nombres y descripciones de paquetes, e inclusiones de paquetes. No traducen datos fijos como direcciones, teléfonos, precios o el texto del horario.



SECCIÓN 9

09

Gestiona las reservas

En cuanto tus anuncios estén activos, los huéspedes pueden reservar. Esta sección cubre todo lo que pasa entre «el huésped pulsa Reservar» y «el huésped deja una reseña».

— Encuentra el calendario de reservas

01 | En el panel, pulsa **Calendario de reservas** (bajo la estadística «Reservas este mes», o en el menú lateral).

02 | Verás el mes actual. Cada barra de color representa una reserva. Pasa el ratón o pulsa un día para ver el detalle.

03 | Usa las flechas de arriba para avanzar y retroceder de mes.

— Entiende los colores

COLOR	SIGNIFICADO
Barra azul	Reserva de alojamiento (propiedad).
Barra verde	Reserva de actividad.
Barra rosa	Reserva de restaurante.
Barra ámbar	Pendiente — el huésped ha reservado pero la reserva espera tu acción o la confirmación del sistema.
Barra gris	Completada — la estancia o experiencia ha terminado.



— Filtra el calendario

Usa los botones de filtro sobre el calendario para mostrar un solo tipo de anuncio — útil si tienes muchas actividades y solo quieres ver reservas de alojamiento, por ejemplo.

— Estados de la reserva, de principio a fin

ESTADO	SIGNIFICADO
Pendiente	Recién creada. Puede necesitar tu confirmación, o estar esperando que el pago del huésped se procese.
Confirmada	Activa y cerrada. El huésped viene.
Completada	La estancia o experiencia ha terminado.
Cancelada	Canceló el huésped o cancelaste tú. Mira la gestión de cancelaciones más abajo.

— Responde rápido a las reservas pendientes

La página principal del panel muestra una tarjeta de **Reservas pendientes**. Púlsala para ver las que necesitan tu atención. Apunta a responder en menos de una hora — eso te da la insignia **Respuesta rápida** y tranquiliza al huésped.

— Envía un mensaje a un huésped

01 | Desde el calendario de reservas o la página de notificaciones, pulsa una reserva para abrirla.

02 | Usa el formulario **Enviar mensaje** para escribirle. Lo recibe por correo y dentro de la plataforma.

03 | O abre **Notificaciones** → pestaña **Mensajes de huéspedes** para el historial completo de conversaciones.

— Cancelaciones y cambios

Si un huésped quiere cancelar o cambiar fechas, normalmente lo hace solo y tú recibes la notificación. Si necesitas cancelar tú — por ejemplo, una inundación dañó la habitación — abre la reserva y pulsa **Cancelar reserva**. El huésped recibe un correo automático y se le reembolsa según las políticas de la plataforma.



IMPORTANTE

Cancelar tú afecta tu historial

Las cancelaciones iniciadas por el proveedor perjudican tu puntuación y pueden descalificarte para la insignia de Superanfitrión. Cancela solo cuando realmente no puedas cumplir. Si el problema es un conflicto de fechas por un canal externo desincronizado, arregla primero la sincronización — mira la sección 13.



SECCIÓN 10

10

Reseñas

Las reseñas son como los huéspedes cuentan a otros huéspedes cómo es tu anuncio. También alimentan tus insignias y tu posición en el buscador. Responde a todas las reseñas, especialmente a las malas.

— Abre tus reseñas

01 | En el panel, pulsa **Reseñas**.

02 | Verás tu puntuación global, el número total de reseñas y la distribución de puntuaciones arriba.

03 | Debajo está la lista de reseñas recientes. Usa los filtros para centrarte en las que están sin responder o las de baja puntuación.

— Responder a una reseña

01 | Pulsa **Responder** en cualquier reseña.

02 | Escribe una respuesta corta, educada y profesional. Da las gracias al huésped, aborda la queja concreta y explica qué has hecho al respecto.

03 | Pulsa **Publicar respuesta**. Tu respuesta aparece debajo de la reseña en tu anuncio público.



CONSEJO

Cómo gestionar reseñas malas

1. Léela dos veces antes de responder — deja que pase la rabia.
2. Agradece el comentario con sinceridad.
3. Aborda lo concreto sin excusas.
4. Explica qué has cambiado (si has cambiado algo).
5. Invítales a volver, o invita a los futuros huéspedes a contactarte si tienen dudas.

Los futuros huéspedes leen tus respuestas tanto como las reseñas. Una respuesta elegante a una mala reseña puede ganarte más reservas que una puntuación perfecta.

— Ocultar una reseña

Ocultar una reseña está reservado para incumplimientos claros de la política — lenguaje ofensivo, ataques personales, contenido sin relación con la estancia. No ocultes reseñas solo por ser negativas — la plataforma lo monitoriza y tu cuenta puede ser penalizada.

01 | Abre la reseña.

02 | Pulsa **Reportar y ocultar**.

03 | Cuéntanos por qué. Nuestro equipo revisará el reporte.



SECCIÓN 11

11

Cobra tus ingresos

Esta es la sección que todo el mundo quiere conocer. Ingresos, saldos, retiradas, impuestos — todo desde una pantalla.

— Cómo se contabilizan los ingresos

Cada reserva confirmada se suma a tu **Total ganado**. Cuando la estancia o experiencia se completa, la plataforma deduce su comisión y el importe neto se incorpora a tu **Saldo disponible**.

CAJA EN LA PÁGINA DE PAGOS	QUÉ SIGNIFICA
Total ganado	Bruto acumulado de todas las reservas.
Saldo disponible	Dinero contra el que puedes solicitar una retirada ahora mismo.
Solicitudes pendientes	Retiradas que has pedido y que aún se están procesando.
Total cobrado	Dinero ya en tu banco o cartera.

— Consulta tus ingresos

01 | En el panel, pulsa **Ingresos**.

02 | Usa el selector de rango de fechas arriba — últimos 7, 30, 90, 365 días o personalizado.

03 | La página muestra los ingresos por día en un gráfico de barras, desglosado por tipo de anuncio y por anuncio individual.



- 04** | Debajo del gráfico, la tabla diaria muestra importes brutos, comisión e ingresos netos. Pasa el ratón por cada fila para ver detalles.

— Solicita una retirada

- 01** | En el panel, pulsa **Pagos**.

- 02** | Comprueba que tu **Saldo disponible** arriba es mayor que cero.

- 03** | En el formulario **Solicitar pago**, introduce el importe que quieres retirar y la moneda.

- 04** | Elige un método de pago:

- **Transferencia bancaria** — rellena nombre del banco, número de cuenta o IBAN, número de ruta o SWIFT/BIC. El formulario pide lo que tu banco use.
- **PayPal** — pon el correo de tu cuenta PayPal.
- **Wise (TransferWise)** — pon el correo de tu cuenta Wise.
- **Criptomonedas** — pon tu dirección de cartera y el activo (BTC, ETH, USDC, etc.).

- 01** | Añade notas para nuestro equipo financiero en el campo Notas.

- 02** | Pulsa **Enviar solicitud**.

- 03** | La solicitud aparece en tu historial debajo. Verás cómo avanza por **Pendiente** → **En proceso** → **Completada** según la procesa nuestro equipo.



NOTA

¿Cuánto tardan las retiradas?

Las transferencias bancarias suelen llegar en 3 a 5 días laborables después de marcarlas **En proceso**. PayPal y Wise son a menudo el mismo día. Cripto suele llegar en menos de una hora desde En proceso. Las transferencias internacionales pueden tardar más por los bancos intermediarios.



— Descarga informes para impuestos y contabilidad

01 | En el panel, pulsa **Informes**.

02 | Elige un preset — Mes actual, Mes pasado, Trimestre actual, Año en curso, Año pasado — o un rango personalizado.

03 | Opcionalmente filtra por tipo de anuncio.

04 | Pulsa **Descargar CSV**. El archivo incluye fecha, nombre del anuncio, tipo, número de reservas, ingreso bruto, comisión e ingreso neto, más una fila de totales.

05 | Abre el CSV en Excel, Google Sheets o cualquier software de contabilidad.



SECCIÓN 12

12

Promociones y plantillas de correo

Dos herramientas para crecer: códigos de descuento que traen más reservas y plantillas de correo que mantienen a los huéspedes implicados.

— Crear una promoción (código de descuento)

01 | En el panel, pulsa **Promociones**.

02 | Pulsa **Crear promoción**.

03 | Rellena:

CAMPO	QUÉ PONER
Código	Palabra o frase corta en MAYÚSCULAS (p. ej. VERANO25). Es lo que los huéspedes escriben al pagar.
Nombre	Etiqueta interna — cómo lo llamarás en esta página («Lanzamiento Verano 2026»).
Descripción	Texto libre — para qué es la promoción.
Tipo de descuento	Porcentaje (p. ej. 25 % de descuento) o Importe fijo (p. ej. 50 \$).
Valor del descuento	El número — 25 para 25 %, o 50 para 50 \$.
Moneda	Para descuentos de importe fijo.
Valor mínimo de reserva	El pedido mínimo al que se aplica este código. Deja o si no quieres mínimo.



CAMPO	QUÉ PONER
Noches mínimas	Para alojamientos — solo válido para estancias de esa duración o más.
Usos máximos	Cuántas veces se puede canjear este código en total. Deja o para ilimitado.
Aplica a	Todos los anuncios, solo propiedades, solo actividades o solo restaurantes.
Válido desde / hasta	Ventana de fechas opcional.

01 | Pulsa **Crear promoción**. El código aparece en la lista de arriba.

02 | Comparte el código en tu marketing — redes, correo, carteles en tu local.

— Pausar o eliminar una promoción

En la lista de Promociones, cada fila tiene un interruptor (activa/inactiva) y un icono de papelera. Pausarla mantiene el código en tu registro pero deja de funcionar al pagar. Eliminarla la borra definitivamente.

— Edita tus plantillas de correo

Tratok envía automáticamente seis correos a los huéspedes alrededor de su reserva. Puedes personalizar el texto y el momento de cada uno, o dejar los predeterminados — están bien escritos.

PLANTILLA	CUÁNDO SE ENVÍA
Confirmación de reserva	Inmediatamente al hacer la reserva.
Pre-llegada	Recordatorio 1 día antes del check-in.
Gracias por la estancia	El día del check-out.
Solicitud de reseña	2 días después del check-out.
Cancelación	Si se cancela una reserva.
Pago recibido	Cuando el pago se confirma.



— Personalizar una plantilla

- 01 | En el panel, pulsa **Plantillas** (en Acceso rápido o el menú lateral).
- 02 | Pulsa la plantilla que quieras editar.
- 03 | Edita el asunto y el cuerpo. Usa marcadores — palabras entre llaves dobles — que se sustituyen por el valor real al enviar. Los marcadores disponibles aparecen en la barra lateral derecha.
- 04 | Cambia el momento si quieres (p. ej. enviar la solicitud de reseña 1 día después del check-out en lugar de 2).
- 05 | Pulsa **Guardar plantilla**.
- 06 | Pulsa **Enviar correo de prueba** para que te llegue a ti antes de activarla.



CONSEJO

Marcadores útiles

{{guest_name}} — el nombre del huésped
{{listing_name}} — el nombre de tu anuncio
{{check_in}} / {{check_out}} — las fechas
{{guests}} — número de huéspedes
{{total_price}} — lo que pagaron
{{booking_id}} — la referencia de la reserva
{{provider_name}} — tu nombre

Escríbelos exactamente, con las llaves dobles.



SECCIÓN 13

13

Sincroniza con otros portales

Si también publicas en Airbnb, Booking.com, Vrbo, Expedia, TripAdvisor o Google, te arriesgas a **double reserva** — la misma habitación reservada en dos sitios para las mismas fechas. La sincronización de canales lo evita usando un formato estándar de calendario llamado iCal.

— Cómo funciona en lenguaje claro

Cada portal de reservas publica una URL de calendario — un enlace que muestra cuándo está reservada una habitación. Tratok publica una para tus reservas de Tratok y Tratok puede leer las de otros sitios. Al intercambiar estas URLs, cada portal sabe cuándo otro tiene una reserva y bloquea esas fechas.

— Configura una sincronización de canal

01 | En el panel, pulsa **Canales** (en Acceso rápido o el menú lateral).

02 | Pulsa **Añadir canal**.

03 | Elige el canal (Airbnb, Booking.com, etc.).

04 | Elige a qué anuncio se aplica.

05 | Para alojamientos, elige la habitación concreta.

06 | Pega la **URL de importación iCal** del otro portal (más abajo te decimos dónde encontrarla).

07 | Pulsa **Guardar**. Tratok genera una **URL de exportación** — cópiala.



08

Ve al otro portal, busca su ajuste de «importar calendario» o «sincronizar calendario» y pega ahí la URL de exportación de Tratok.

— Dónde encontrar la URL iCal en cada portal

PORTAL	DÓNDE ENCONTRAR LA URL ICAL
Airbnb	Anuncio → Disponibilidad → Sincronización de calendario → Exportar calendario
Booking.com	Propiedad → Tarifas y disponibilidad → Sincronizar calendarios → URL de exportación
Vrbo	Calendario → Ajustes → iCal importar/exportar
Expedia	Panel de la propiedad → Calendarios → Conectar calendario
Google	Travel Partner Central → Disponibilidad → Feed iCal



IMPORTANTE

La sincronización no es instantánea

La mayoría de canales actualizan calendarios cada 1 a 4 horas. Si recibes una reserva en Airbnb a las 10:00, Tratok puede seguir permitiendo una reserva competidora hasta la siguiente sincronización (hasta 4 horas después). El riesgo es bajo pero real. Si operas también en canales con mucho movimiento, plantéate cerrar fechas manualmente tras cada reserva.

— Pausar o regenerar

En la lista de Canales:

- **Pausar** — detiene temporalmente la importación de un canal sin borrar la sincronización.
- **Regenerar token** — si alguna vez compartes o expones tu URL de exportación de Tratok, regenerala para emitir una nueva. Actualízala en el otro portal.
- **Eliminar** — borra la sincronización por completo.



SECCIÓN 14

14

Añade miembros al equipo

Si llevas un negocio con personal — recepción de hotel, operador turístico con guías, gerente de restaurante — puedes darles sus propios accesos con permisos limitados.

— Roles

ROL	QUÉ PUEDE HACER
Gerente	Acceso casi total — ve y edita todo excepto facturación y ajustes de cuenta.
Personal	Acceso operativo del día a día. Los permisos son configurables (mira abajo).
Visor	Solo lectura — ve reservas e informes pero no puede cambiar nada.

— Permisos (para el rol Personal)

Para los miembros con rol Personal, marcas qué áreas pueden tocar:

- **Reservas** — ver y responder a reservas, enviar mensajes.
- **Anuncios** — editar detalles, fotos, paquetes.
- **Ingresos** — ver cifras de ingresos (a menudo se desactiva para personal de recepción).
- **Mensajes** — leer y responder mensajes de huéspedes.
- **Reseñas** — responder a y reportar reseñas.

— Invitar a alguien

01 | En el panel, pulsa **Equipo**.



02 | Pulsa **Invitar miembro**.

03 | Introduce su nombre, apellido y correo.

04 | Elige un rol (Gerente / Personal / Visor).

05 | Si elegiste Personal, marca los permisos que necesite.

06 | Pulsa **Enviar invitación**.

07 | Recibirán un correo con un enlace para crear su propia contraseña. Al aceptar, aparecen en tu lista con estado **Activo**.

— Suspender o eliminar a un miembro

01 | En la página de Equipo, encuentra a la persona en la lista.

02 | Pulsa el icono de pausa para **suspender** — mantiene la cuenta pero bloquea el acceso (útil para personal en baja larga).

03 | Pulsa la papelera para **eliminar** definitivamente. Ya no podrán acceder y la cuenta se borra.



SECCIÓN 15

15

Analíticas

La página de Analíticas convierte tus reservas en gráficos y números. No necesitas analíticas para operar — pero si la miras una vez por semana, detectarás problemas y oportunidades pronto.

— Abrir analíticas

01 | En el panel, pulsa **Analíticas**.

02 | Elige un rango — 7, 30, 90 o 365 días.

03 | La página se recarga con ese rango.

— Qué significan los números de arriba

NÚMERO	QUÉ REPRESENTA
Ingresos	Ingresos brutos de todas las reservas confirmadas en el rango.
Reservas	Número total de reservas, con el cambio porcentual vs el periodo anterior equivalente.
Valor medio reserva	Ingresos divididos entre reservas. Cuanto más alto mejor — paquetes y upsells lo suben.
Ocupación	Solo alojamientos — qué porcentaje de las noches-habitación del rango se vendieron.



— En la parte de abajo de la página

- **Gráfico diario de ingresos** — detecta tendencias, fines de semana, patrones por día.
- **Ingresos por tipo** — qué tipo (propiedades / actividades / restaurantes) está tirando.
- **Top anuncios** — tus cinco mejores en el rango. Considera promocionarlos más y mejorar los que se quedan atrás.
- **Tasa de cancelación** — reservas canceladas como porcentaje del total. Tasas altas perjudican tu posicionamiento; investiga si sube.



CONSEJO

Qué mirar cada semana

Crea una rutina de lunes por la mañana: abre analíticas, compara los últimos 7 días con los 7 anteriores. ¿Suben o bajan las reservas? ¿Cuál es el líder? ¿Alguno ha caído a cero? Cinco minutos a la semana atrapan problemas antes de que cuesten dinero real.



SECCIÓN 16

16

Avanzado: usar la API

Esta sección es para negocios que quieren conectar Tratok con otros sistemas — un PMS (sistema de gestión hotelera), una web a medida o un panel de informes. **Si esas palabras no te dicen nada, sáltate esta sección.** Todo lo que hay en el panel se puede hacer sin tocar la API.

— Consigue tu clave de API

01 | En el panel, pulsa **Docs de API**.

02 | Pulsa **Generar clave de API**. El sistema crea una clave y un secreto.

03 | Cópialos al momento — el secreto se muestra solo una vez. Guárdalos en sitio seguro.

04 | Si alguna vez filtras o pierdes tu secreto, pulsa **Regenerar** para emitir nuevas credenciales. Las antiguas dejan de funcionar al instante.

05 | Usa el interruptor para **habilitar** o **deshabilitar** el acceso por API en cualquier momento.

— Qué puede hacer la API

- Leer tus reservas, anuncios e ingresos.
- Crear, actualizar y borrar anuncios programáticamente.
- Enviar actualizaciones de disponibilidad y precios.
- Suscribirse a webhooks (notificaciones que se mandan a tu servidor cuando pasa algo).

La referencia técnica completa está en la página de Docs de API — endpoints, parámetros, ejemplos de respuesta. Pásasela a tu desarrollador; sabrá qué hacer.



IMPORTANTE

Trata tu secreto de API como una contraseña

No lo pegues en correos, chats, capturas ni repositorios de código públicos. Quien tenga el secreto puede actuar como tú. Si tienes dudas, regeneralo.



SECCIÓN 17

17

Resolución de problemas

Si algo no funciona, busca el síntoma abajo y prueba la primera sugerencia. La mayoría de los problemas se resuelven en menos de un minuto.

— No puedo iniciar sesión

- Asegúrate de estar en la dirección correcta: **hospitality.tratok.net**, no **tratok.net**. El sitio principal y el portal de proveedores son distintos.
- Comprueba que el bloqueo de mayúsculas no esté activo. Las contraseñas distinguen mayúsculas y minúsculas.
- Pulsa el icono del ojo junto al campo contraseña para ver lo que has tecleado.
- Si ves «Demasiados intentos», espera cinco minutos — el sistema pausa los intentos.
- Pulsa **¿Olvidaste tu contraseña?** y usa el restablecimiento por correo.

— No recibo correos

- Mira en tu carpeta de spam o correo no deseado.
- Añade **no-reply@tratok.net** y **notifications@tratok.net** a tus contactos o lista de remitentes seguros.
- Confirma que la dirección de correo en tu cuenta es correcta — ve a **Mi perfil**.
- Para correos específicos del anuncio (correo de reservas, de ingresos, de contacto), asegúrate de que esa dirección concreta esté verificada — busca la insignia **Verificado** junto al campo en el formulario de edición. Si no lo está, pulsa **Reenviar verificación**.

— Mi anuncio no aparece en el sitio público

- Confirma que no está desactivado — abre la página de edición y mira el interruptor Activar/Desactivar arriba a la derecha.



- Confirma que el anuncio tiene imagen principal. Los anuncios sin foto a veces se ocultan en la búsqueda.
- Para alojamientos, confirma que existe al menos una habitación con precio mayor que cero.
- Los anuncios nuevos pueden tardar hasta una hora en aparecer en la búsqueda por la caché.

— Un huésped tiene conflicto de fechas / doble reserva

- Abre el calendario de reservas y busca reservas solapadas en esa fecha.
- Si usas sincronización de canales, mira el estado en la página de Canales. Una sincronización pausada o fallida suele ser la causa.
- Contacta con soporte de Tratok — te ayudamos a resolver el conflicto y a decidir qué reserva tiene prioridad.

— He tenido una errata en el anuncio

Todos los detalles del anuncio se pueden editar cuando quieras. Abre el anuncio y pulsa **Guardar cambios** tras editar. Las reservas existentes no se ven afectadas — los huéspedes ven la última descripción.

— Quiero borrar un anuncio para siempre

Abre la página de edición del anuncio, baja al final y pulsa **Eliminar**. El anuncio desaparece de la búsqueda; tus reservas pasadas e historial de ingresos se conservan.

— ¿Dónde consigo más ayuda?

- **Notificaciones** → **pestaña Soporte** — abre un ticket directo a nuestro equipo.
- Correo: **support@tratok.net**
- La mayoría de páginas tienen pequeños iconos de ayuda en las esquinas — pasa el ratón para ver consejos en línea.

— Lista de seguridad

- No compartas tu contraseña.
- No pegues tu secreto de API fuera de código que controles.
- Si sospechas que tu cuenta está comprometida, cambia la contraseña inmediatamente y escribe a soporte.
- Cuando des acceso a un miembro del equipo, usa el rol más bajo y los permisos mínimos que necesite.



- Cierra sesión en ordenadores compartidos cuando termines.



SECCIÓN 18

18

Notas finales

Eso es todo lo que necesitas para operar como proveedor de Tratok. Si esta guía ha hecho su trabajo, has pasado de «tengo un sitio para publicar» a «tengo un sitio para publicar, con fotos subidas, precios puestos, canales sincronizados y un método de pago configurado».

Tratok evoluciona constantemente. Cada pocas semanas llegan funciones nuevas — promociones, insignias, traducciones, paquetes, canales — cada una pensada para traerte más reservas con menos trabajo. Echa un vistazo a tu página de **Notificaciones** para ver las novedades.

Sobre todo: contesta a tus huéspedes, fotografía bien tus espacios y pon precios honestos. La plataforma se encarga del resto.

**NOTA****Bienvenido a bordo**

Si algo en esta guía no queda claro, escribe a **support@tratok.net** con el número de sección y la mejoraremos. Las preguntas reales de proveedores reales son lo que más moldea esta guía.