

FAQ rápido para restaurantes

Guía para apoyar a tus clientes cuando tengan problemas con acceso, puntos, cupones, compras o actualización de datos. Úsala como respuesta rápida en sucursal y canaliza el reporte cuando haga falta.

1

Escucha

Pide al cliente que explique el problema en una frase. Nunca pidas contraseñas, códigos ni datos bancarios.

2

Resuelve rápido

Busca en la tabla de abajo. Si hay una respuesta clara, compártela y pide que pruebe el paso en su teléfono.

3

Reporta

Si no se resolvió, pide que abra un ticket en gustrise.com/ayuda con su RSV ID. Si no puede entrar, que use el bot.

Respuestas rápidas para clientes

Problema	Respuesta breve	Cuándo escalar
No puede iniciar sesión	Que entre con el correo o teléfono con el que se registró. Si pidió código, que revise spam y pida uno nuevo. Si tiene Face ID / Touch ID, que use su passkey en el mismo dispositivo.	Si no recibe SMS ni correo, si la cuenta quedó bloqueada por seguridad, o si perdió acceso al medio registrado.
Actualizar nombre, correo o teléfono	La actualización de datos se hace desde id.rsv.mx . Si puede entrar, ahí cambia sus datos y confirma el código de seguridad.	Si no tiene acceso a su cuenta o al correo / teléfono anterior, debe hacerlo por el bot o continuar con un reporte para verificación manual.
No ve sus puntos	Los puntos pueden tardar algunos minutos u horas. Que revise que estén en la tarjeta y programa correctos, y que la sucursal participe.	Si faltan puntos de una compra: ticket con sucursal, fecha, hora aproximada, monto y folio.
No aparece una compra	Confirma que dio su RSV ID al pagar y que la sucursal usa GuestRise. En momentos de alto volumen puede tardar unos minutos en aparecer.	Si no aparece tras un rato: ticket con sucursal, fecha, total y folio si lo tiene.
Cupón no aparece	Los cupones automáticos aparecen en la app; los de campaña pueden llegar por correo y los de código deben canjearse manualmente.	Si ya pasó tiempo o la promoción era específica: ticket con nombre de promo y fecha esperada.
Cupón no funciona en caja	Revisa vigencia, sucursal participante, monto mínimo, productos elegibles y si el cupón ya fue usado.	Si el cliente cree que fue rechazado por error: ticket con cupón, sucursal, fecha, hora y monto.
La app no abre	Pide que cierre la app, revise su internet, actualice a la última versión y reinicie el teléfono. Reinstalar no borra la cuenta.	Si sigue fallando: ticket con modelo de dispositivo, sistema operativo y captura del error.
Quiere devolución de dinero	Las devoluciones las maneja el negocio que cobró. GuestRise puede revisar puntos, cupones o cashback, no autorizar reembolsos del restaurante.	Escala solo si el problema es saldo, puntos, cupones, cashback o posible uso no autorizado de la cuenta.

Datos que conviene pedir antes de reportar

Para puntos o compras	sucursal, fecha, hora aproximada, total, y folio o número de ticket si existe.
Para cupones	nombre del cupón o promoción, sucursal, fecha, monto e imagen si el cliente la tiene.
Para app o acceso	modelo de teléfono, versión del sistema operativo, captura del error y si recibe código por SMS o correo.
Para actualización de datos	dato actual registrado, dato nuevo, contexto de una compra reciente y confirmación de que no puede entrar a id.rsv.mx.

Frases recomendadas en sucursal

- “ Por seguridad, no te vamos a pedir contraseñas ni códigos. Te guiamos por el canal oficial.
- “ La actualización de datos se hace desde id.rsv.mx. Si no puedes entrar, usa el bot o continúa tu reporte para verificación manual.
- “ Si esta respuesta no resuelve el problema, abre un ticket en gustrise.com/ayuda para que soporte lo revise con tu RSV ID.

Canal oficial

Clientes: gustrise.com/ayuda · **Cuenta y datos:** id.rsv.mx. Si el cliente no tiene acceso a su cuenta, debe usar el bot o continuar con su reporte para verificación manual.

Importante

No prometas devoluciones, puntos manuales ni cambios de cuenta desde sucursal. El restaurante puede orientar; soporte valida identidad y revisa cada caso.