



GUIDE POUR LES RÉSERVATIONS DE GROUPES



INDEX

1. INTRODUCTION	3
1.1. Navigateurs approuvés	3
2. ACCÈS À L'APPLICATION WEB	4
3. INSCRIPTION	5
4. RÉSERVATION ET ACHAT DE BILLETS	6
5. ACCÈS À LA ZONE D'UTILISATEURS	13
5.1. Confirmation et paiement	15
5.2. Affichage du justificatif	15
5.3. Modification du nombre de personnes	16
5.4. Annulation de la réservation	18

1. INTRODUCTION

Le présent document indique la démarche à suivre afin de réaliser la réservation de billets pour accéder à la zone régulée du Park Güell.

L'objectif est celui de faciliter et clarifier les possibles doutes qui pourraient survenir lors du procès d'achat pour les groupes organisés.

1.1. Navigateurs approuvés

Le système est approuvé pour être utilisé avec les navigateurs web Internet Explorer, FireFox, Chrome ou Safari.

2. ACCÈS À L'APPLICATION WEB

Afin d'accéder au site il faudra utiliser le lien suivant : parkguell.barcelona disponible les 24 heures, les 365 jours de l'année.

Sur la page d'accueil il faudra sélectionner **Planifiez votre visite** et puis choisir l'option **Les groupes organisés**, comme indiqué sur l'image ci-dessous :



Il y aura trois options disponibles :

- S'enregistrer
- Acheter des billets
- Accès d'utilisateur



Les points du document qui suivent montrent en détail le procès à suivre pour chacune des options.

3. INSCRIPTION

S'il s'agit d'un nouvel utilisateur, il faudra faire click sur l'icône **S'enregistrer** et à la suite sur **S'enregistrer** une nouvelle fois. Ensuite il apparaîtra une page où on vous demande toutes les données nécessaires et obligatoires. Dans un délai de 24 et 48 heures, vous recevrez les codes pour accéder à la zone réservée d'achat pour professionnels. Les données obligatoires pour accéder à l'enregistrement sont :

Nom de l'entreprise :

Adresse :

CP/Ville :

Province :

Pays :

Téléphone :

Langue :

N.identification fiscale/SIRET

E-mail :

Confirmer l'e-mail :

Mot de passe :

Confirmer mot de passe :

4. RÉSERVATION ET ACHAT DE BILLETS

Une fois ayant fait click sur l'icône **Achat de billets**, la première chose qui s'affiche est la page pour s'identifier comme utilisateur.

Une fois le procès d'enregistrement est complété, l'utilisateur recevra un courrier électronique où il lui sera fourni l'identification d'utilisateur et mot de passe, qui lui permettra l'accès à la zone d'achat réservée.

Identificateur d'utilisateur:

Mot de passe :

Continuer Disponibilité S'enregistrer

Une fois les données d'identification d'utilisateur et mot de passe soient introduites, il faudra faire click sure l'icône **Continuer** afin de démarrer le procès d'achat.

1. Sélectionner le numéro de personnes

Les réductions seront appliquées une fois le créneau horaire soit sélectionné. D'autre part, les Guides Officiels possédant l'accréditation de la Generalitat de Catalunya qui accompagneront le groupe ne doivent pas être inclus dans la réservation. Le restant d'accompagnateurs auront besoin d'une entrée.

Le Park Güell ne dispose pas de service de Guides Officiels pour les Groupes Organisées, plutôt ce sont les agences directement qui doivent se les procurer.

1 - Accès à la réservation d'entrées pour des groupes organisés

2 - Sélectionnez le nombre de personnes Nombre personnes : 0

Tarifs Personnes*

Groupes

2. Sélectionner le jour de la visite

La légende affiche, par moyen d'un code de couleurs, quels jours sont disponibles pour réserver et lesquels ne le sont pas. Ceux légendés comme **Épuisé** ne sont donc pas disponibles par des motifs de capacité, et ceux légendés comme **Non Disponible** ne se trouvent pas à la vente.

3 - Sélectionnez le jour de la visite

Mai 2019							Juin 2019							Juillet 2019						
Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di	Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di	Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di
		1	2	3	4	5						1	2	1	2	3	4	5	6	7
6	7	8	9	10	11	12	3	4	5	6	7	8	9	8	9	10	11	12	13	14
13	14	15	16	17	18	19	10	11	12	13	14	15	16	15	16	17	18	19	20	21
20	21	22	23	24	25	26	17	18	19	20	21	22	23	22	23	24	25	26	27	28
27	28	29	30	31			24	25	26	27	28	29	30	29	30	31				

Tous vendus
Non dispon.

DATE DE LA VISITE:

Note importante
- N'oubliez pas que les tickets peuvent être réservés 3 mois à l'avance maximum.

3. Sélectionner le créneau horaire de votre visite

Sur cette page il faudra choisir l'heure de début de la visite. Selon l'heure choisie, il y aura un plus grand ou plus petit pourcentage de réduction sur le prix des billets.

4 - Sélectionnez la frange horaire de votre visite

Heure visite	Description	Réduction	Stationnement	Sélectionner
08:00	Accès Zone Régulée du Park Güell	70%	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
08:30	Accès Zone Régulée du Park Güell	70%	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
09:00	Accès Zone Régulée du Park Güell	70%	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
09:30	Accès Zone Régulée du Park Güell	55%	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10:00	Accès Zone Régulée du Park Güell	55%	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10:30	Accès Zone Régulée du Park Güell	44%	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11:00	Accès Zone Régulée du Park Güell	44%	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11:30	Accès Zone Régulée du Park Güell	36%	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12:00	Accès Zone Régulée du Park Güell	36%	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12:30	Accès Zone Régulée du Park Güell	36%	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13:00	Accès Zone Régulée du Park Güell	36%	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13:30	Accès Zone Régulée du Park Güell	44%	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14:00	Accès Zone Régulée du Park Güell	44%	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Dans le cas où le groupe soit de 20 personnes ou plus, il est recommandé de réaliser une réservation de stationnement. La durée maximale de séjour est d'1 heure et 30 minutes avec un prix de 9€ en basse saison et de 12€ en haute saison. L'heure de la réservation du stationnement débute 15 minutes avant l'heure de début de la visite. Dans le cas où le stationnement soit plein, il y a une zone habilitée pour charger et décharger le passage.

Une fois la réservation soit configurée, la page vous montrera la *Confirmation de la réservation*. Il est important de vérifier les données suivantes : jour de la visite, numéro de personnes, créneau horaire sélectionné et option de stationnement si c'est le cas. Afin de modifier n'importe quelle donnée avant de confirmer la réservation il y a l'option d'*effacer* avec l'icône à gauche de la page.

Confirmation de la réservation

Effacer	Activité	Date de visite	Heure initiale	Personnes	Tarif	Prix	Montant
	Accès Zone Régulée du Park Güell	18-07-2019	10:00	20	Groupes	4,50 €	90,00 €
	Parking		09:45		General	12,00 €	12,00 €
						Total	102,00 €
						 Paiement préalable obligatoire	 20,00 %
						 Montant	 20,40 €
						 Dû	 81,60 €

Note importante

- Le prépaiement du 20 % du montant des entrées réservées est obligatoire pour confirmer votre réservation. Ce montant ne sera en aucun cas remboursé, ni dans le cas d'annulation de la réservation.
- Le 80 % restant doit être payé minimum 7 jours avant la réalisation de la visite. Dans le cas contraire, votre réservation sera annulée sans aucun droit de remboursement.
- Si vous réalisez une réservation après de 7 jours avant de la visite, le paiement du 100 % du montant avec carte bleue est obligatoire.
- Vous pouvez augmenter ou diminuer de 20 % le nombre initial de personnes réservé, tant que la capacité d'accueil est disponible.
- Vous pouvez faire un maximum de 6 réservations par session.

[Ajouter une nouvelle réservation](#) [Continuer](#)

Sur la même page il s'affichera deux options : *Ajouter une nouvelle réservation* et *Continuer*. Pour ajouter une nouvelle réservation, il faudra faire click sur l'icône **Ajouter une nouvelle réservation**.

Il faudra réaliser la même démarche que ci-dessus afin de créer une nouvelle réservation.

Sur la section supérieure droite de la page, il sera notifié le montant total des réservations préalables et un bref résumé de celles-ci si le pointeur se place sur le panier.

BSM

Montant : 90.00 €

14-07-2019

nombre activités	nombre personnes	prix total
1	20	90,00 €

[Revenir au panier](#)

1 - Accès à la réservation d'entrées pour des groupes organisés

2 - Sélectionnez le nombre de personnes

Tarifs: Personnes*:

Une fois la réservation réalisée, il faudra appuyer sur **Continuer** et la page suivante apparaîtra.

Confirmation de la réservation

Effacer	Activité	Date de visite	Heure initiale	Personnes	Tarif	Prix	Montant
✖	Accès Zone Régulée du Park Güell	18-07-2019	10:00	20	Groupes	4,50 €	90,00 €
	Parking		09:45		General	12,00 €	12,00 €
Total							102,00 €
 Paiement préalable obligatoire						 20,00 %	 Montant 20,40 €
							 Dû 81,60 €

Note importante

- Le prépaiement du 20 % du montant des entrées réservées est obligatoire pour confirmer votre réservation. Ce montant ne sera en aucun cas remboursé, ni dans le cas d'annulation de la réservation.
- Le 80 % restant doit être payé minimum 7 jours avant la réalisation de la visite. Dans le cas contraire, votre réservation sera annulée sans aucun droit de remboursement.
- Si vous réalisez une réservation après de 7 jours avant de la visite, le paiement du 100 % du montant avec carte bleue est obligatoire.
- Vous pouvez augmenter ou diminuer de 20 % le nombre initial de personnes réservé, tant que la capacité d'accueil est disponible.
- Vous pouvez faire un maximum de 6 réservations par session.

Ajouter une nouvelle réservation
Continuer

Données de la réservation

Entreprise:

Adresse:

CP/Ville:

Province:

N. identification fiscale/SIRET:

Référence:

Responsable (prénom/nom):

E-mail:

Confirmer e-mail:

Langue des brochures:

Renseignements obligatoires

Note: Les données de facturation seront celles qui sont enregistrées sur notre système, et les factures ne peuvent pas être modifiées après les avoir générées. Si les données ne sont pas correctes, nous vous prions de nous contacter à parkgüell@bsmsa.cat avant d'effectuer le paiement.

Je déclare avoir lu ces conditions et les accepte expressément.

INFORMATIONS SUR LA PROTECTION DES DONNÉES.
 Les données personnelles que vous nous avez fournies seront traitées conformément à l'information suivante. RESPONSABLE : Barcelona de Serveis Municipals SA (BSM.SA). BUT : Gestion et développement du service. LÉGITIMATION : Contrat. Les données seront conservées tant que la relation avec vous ou avec la société que vous représentez se poursuivra pendant le temps nécessaire pour respecter les obligations légales pouvant en découler. DESTINATAIRES: Pour accomplir le but précédent, il peut s'avérer nécessaire de communiquer vos données aux entreprises du Groupe BSM, aux fournisseurs de prestation de services, aux Administrations Publiques et tribunaux. DROITS : Vous pouvez exercer à tout moment vos droits d'accès, de rectification, de suppression, d'opposition, de portabilité et limite à travers l'adresse de courrier électronique suivante : procecdadades@bsmsa.cat. INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES : Pour de plus amples renseignements sur la protection des données, veuillez consulter le lien suivant : https://www.parkgüell.cat/fr/notice-legale-privacy-policy/

Je donne mon consentement pour recevoir des promotions et courriers sur les Services et activités du Grupo BSM.

Paiement total (102,00€)
 Prépaiement (20,40€)

Une fois les données soient vérifiées, il est indispensable de choisir la langue des plans et le nom du responsable. De même, il faudra confirmer la lecture du Règlement Général de Protection de Données (GRPD) en conformité de la Llei Orgànica 3/2018 du 5 décembre. **Je déclare que j'ai lu ces conditions et que je les accepte.**

En ayant complété ce dernier point et afin de finaliser la démarche, il faut procéder à réaliser le paiement par moyen de carte de débit ou crédit. Il se pourra régler le montant total de la réservation en faisant click sur **Paiement total** ou seulement le 20% en faisant click sur **Prépaiement** (option non disponible pour les paiements conjoints).

▼ Paiement

S'il vous plaît suivre toutes les étapes de ce processus.
Soyez patient, car la confirmation peut prendre plusieurs minutes.

Détails de paiement

Numéro de la carte

Date d'exp.

Code de sécurité ?

Nom du titulaire de la carte

▶ PAYER MAINTENANT

256-bit SSL encrypted
 Comercia Global Payments

Une fois le paiement réalisé, le **Justificatif de réservation** s'affichera sur la page comme confirmation du procès. Il y aura l'option de l'imprimer ou de commencer une nouvelle réservation. En même temps un courrier électronique sera envoyé avec les données de la réservation et son « Localisateur », donnée qui permettra identifier cette réservation dans la zone d'utilisateur afin de la pouvoir consulter ou modifier.

▼ Justificatif de la réservation

Raison sociale : BARCELONA DE SERVEIS MUNICIPALS S.A. (B:SM)
 Adresse : Carrer de Calàbria, 66, -08015 BARCELONA
 Code d'identification fiscale : A 08765919

Référence:
 Titulaire : Lluís
 Organisme : BSM

Date actuelle : 11/05/2019 19:56:05

Num. réservation : PAR/11/190845
 Date de la visite : 18/07/2019

Activité	Heure initiale	Tarif	Personnes	Prix	Montant
Accès Zone Régulée du Park Güell	10:00	Groupes	20	4.50 €	90.00 €
Parking	09:45	Entrée générale	1	12.00 €	12.00 €
				Total	102.00 €
				A été payé	20.00 %
				Montant	20.40 €
				DU	81.60 €

Données du paiement

Numéro de commande : 119195242004
 Autorisation : 633607
 Montant payé : 20.40 €

Avertissement de paiement préalable réalisé

- Le processus de réservation a été correctement réalisé. Vous recevrez sous peu la confirmation à l'adresse e-mail fournie.
- N'oubliez pas que 7 jours avant la visite, vous devez avoir réalisé le paiement du 80 % du montant. Autrement, cette réservation sera annulée sans droit à aucun remboursement du montant payé.
- Tous les montants incluent la TVA (21 %)

Imprimer

Initier une nouvelle réservation

Une fois la réservation soit terminée, jusqu'à 7 jours avant la visite, il est possible de :

- La modifier, selon les conditions établies sur la section 5.3.
- Régler le 80% du montant total de la réservation pour ainsi la confirmer et pouvoir obtenir le justificatif de la visite.
- L'annuler. Toute l'information relative à l'annulation de réservations se trouve sur la section 5.4 de cette guide.

Dans cette section il est spécifié les conditions de la réservation :

- Le prépaiement de 20% du montant des billets réservés est obligatoire afin de confirmer la réservation. Lors de la réalisation de ce prépaiement il se formalise aussi la réservation de stationnement, dans le cas où elle aurait été sélectionné. Ce montant ne sera en aucun cas remboursé, même dans le cas d'annulation de la réservation. Une fois le paiement est réglé un courrier électronique sera envoyé afin de confirmer la réservation.
- D'autre part, il faudra confirmer (régler le 80%) la réservation avec un minimum de 7 jours d'avance en relation à la réalisation de la visite. En cas contraire, la réservation sera annulée automatiquement et il n'y aura pas droit au remboursement du prépaiement déjà réalise.
- BSM enverra toutes les factures par courrier électronique 24 heures après la réalisation de la réservation.

De même, les réservations qui se réalisent avec un délai inférieur à 7 jours en relation au jour de la visite ou qui se réalisent de manière groupée, devront être réglés dans sa totalité.

Trouvez ci-dessous le détail de la démarche pour modifier et/ou confirmer la réservation.

5. ACCÈS À LA ZONE D'UTILISATEURS

Afin de procéder à n'importe quelle modification ou confirmation, il faudra accéder à la zone de **Groupes Organisés** qui se trouve à la page d'accueil et faire click sur l'icône **Accès d'utilisateurs**.

Qu'est-ce qu'un groupe organisé ?

Un groupe de 10 à 70 personnes qui réalise une réservation et/ou une entrée commune et qui a une seule entrée pour accéder à la zone réglementée du Park Güell.

Com obtenir una reserva ?

1. Tout d'abord, vous devez vous inscrire dans le site tant qu'un groupe organisé en cliquant sur le bouton **S'Enregistrer**.
2. Une fois vous vous avez enregistré, vous pourrez acheter des billets en cliquant sur le bouton **Acheter des billets**.
3. Si vous avez une réservation pendant, vous pourrez la modifier ou la confirmer en cliquant sur le bouton **Accès d'utilisateur**.



Modification et/ou confirmation de la réservation

- Afin de pouvoir modifier et/ou confirmer votre réservation, saisissez le numéro de localisateur que vous trouverez dans le courrier électronique de confirmation ou identifiez-vous avec votre identificateur d'utilisateur et mot de passe.
- Si vous avez oublié votre code, veuillez nous contacter au +34 93 409 18 30 si vous appelez depuis l'étranger.

Saisissez le numéro de localisateur de la réservation (code-barres):

ou, si vous n'avez pas le localisateur, vous pouvez effectuer la recherche par:

Identificateur d'utilisateur:

Mot de passe:

Continuer

Afin d'accéder à modifier et/ou confirmer la réservation il faut insérer le numéro de **Localisateur** de la réservation (12 chiffres) qui se trouve au courrier électronique de confirmation ou bien s'identifier avec **Identificateur d'utilisateur** et **Mot de passe**.

Dans le cas de ne pas se souvenir de l'**Identificateur d'utilisateur** ou du **Mot de passe** nous recommandons de se mettre en contact avec le Service d'Attention au Visiteur par téléphone au +34 93 409 18 30, ou bien envoyant un courrier électronique à parkguell@bsmsa.cat.

Une fois les données soient insérées il faudra sélectionner l'icône **Continuer** et accéder à la section **Réservations en cours**.

The screenshot shows the BSM interface for managing reservations. It features a search bar, a table with columns for Canal, Localisateur, Payé, En attente, Nombre de personnes, Date Inscription, Date Visite, Référence, Sélect., €, and Docs. Below the table is a note about payment and two buttons: 'Afficher le détail de la réservation' and 'Payer la totalité'.

Canal	Localisateur	Payé	En attente	Nombre de personnes	Date Inscription	Date Visite	Référence	Sélect.	€	Docs
IR	700501041390	124.60 €	0.00 €	20	08/05/2019	14/05/2019	HNT20513KE	<input type="radio"/>		
IR	700901641395	164.01 €	0.00 €	27	09/05/2019	16/05/2019	HNT20509KE	<input type="radio"/>		
IR	700501441895	20.40 €	81.60 €	20	11/05/2019	18/07/2019		<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	

Affichage de 1 - 3 sur 3 Eléments

Note importante
Si vous souhaitez effectuer le paiement de plusieurs réservations, vous devez sélectionner l'option € et continuer avec le bouton 'Payer la totalité'.

Sur cette page apparaissent toutes les réservations en cours. Il faudra sélectionner la réservation qu'on veut confirmer ou modifier sur la case de la droite (Sélect.) et faire click sur l'icône **Visualiser le détail de la réservation**.

Dans le cas de vouloir faire le paiement sans visualiser les données de la réservation, il faudra sélectionner la case **€** et faire click sur l'icône **Payer sélectionnées**.

Le système permet d'utiliser les deux options simultanément (case *Sélect.* + case *€*).

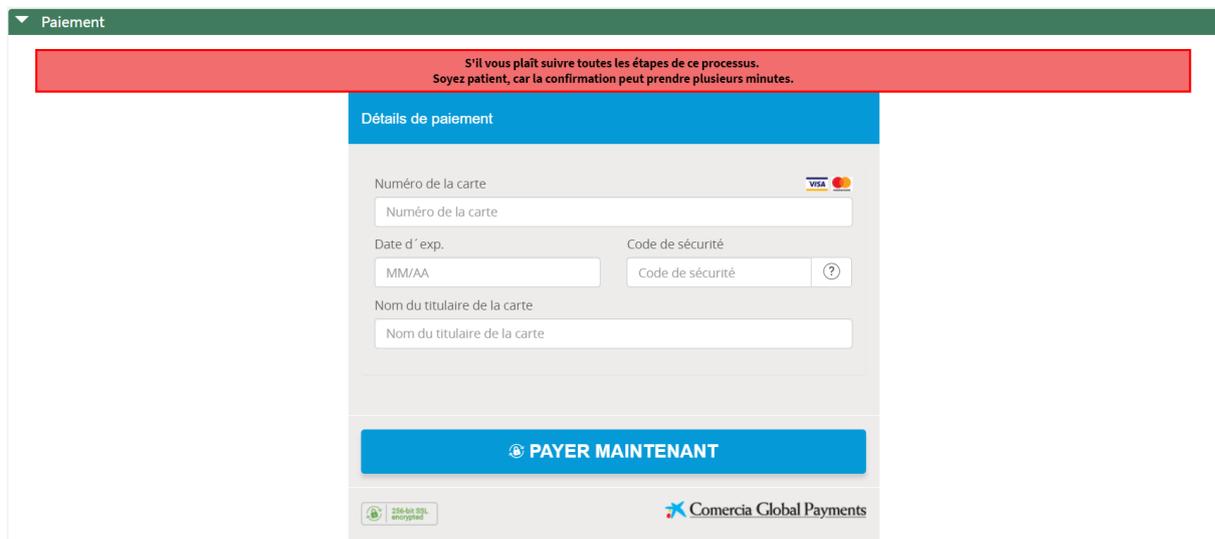
Ensuite, le **Détail de la réservation** sélectionnée s'élargira, là où se montrent tous les détails de la réservation.

Dans cette section il peut être sélectionnée l'action désirée en relation à la réservation :

- Confirmation et paiement.
- Visualisation du justificatif.
- Modification du numéro de personnes.
- Annulation de la réservation.

5.1.- Confirmation et paiement

La confirmation de la visite peut se réaliser jusqu'à 7 jours avant du jour de la visite. Dans le cas de ne pas réaliser le paiement du 80%, la réservation sera annulée et dans aucun cas le montant du prépaiement sera remboursé.



La page s'élargira et apparaîtra le montant qui reste en suspens, correspondant au 80% restant, conjointement avec les données de la carte de crédit.

Une fois le paiement soit accepté, une dernière page apparaîtra avec le **Justificatif de la réservation** qui peut être imprimé. Immédiatement après, un courrier électronique s'envoie avec les données de la réservation et les billets en attaché qui permettront l'accès à la Zone Régulée du Park Güell.

Le paiement de la réservation

Raison Sociale : BARCELONA DE SERVEIS MUNICIPALS S.A. (B-5M)	
Adresse : Carrer de Calàbria, 66, - 08015 BARCELONA	
Code d'identification fiscale : A08765919	
Centre : BSM	Date actuelle : 11/05/2019 20:18:00

Localisateur	Référence	Titulaire	Date visite	Prix
PAR/IR/1/190845		Lluís	18/07/2019	81.60 €
Total				81.60 €

Données paiement	
Numéro commande : 119201650316	
Autorisation : 140400	
Montant payé : 81.60 €	

Revenir à la consultation de réservations
Imprimer

5.2.- Affichage du justificatif

Ceci permet de consulter et obtenir à nouveau le justificatif de la réservation et les factures générées. Cette option est disponible dans la section *Accès d'utilisateur* et sur l'onglet de *réservations en cours*. Pour les télécharger, il faudra faire click sur l'icône de la colonne *Docs*.

Réservations en cours
Réservations précédentes

Réservations en cours

Chercher

Canal	Localisateur	Payé	En attente	Nombre de personnes	Date Inscription	Date Visite	Référence	Sélect.	€	Docs
IR	700501041390	124.60 €	0.00 €	20	08/05/2019	14/05/2019	HNT20513KE	●		
IR	700901641395	164.01 €	0.00 €	27	09/05/2019	16/05/2019	HNT20509KE	●		
IR	700501441895	102.00 €	0.00 €	20	11/05/2019	18/07/2019		●		

Affichage de 1 - 3 sur 3 Eléments

Note importante
 Si vous souhaitez effectuer le paiement de plusieurs réservations, vous devez sélectionner l'option € et continuer avec le bouton 'Payer la totalité'.

Afficher le détail de la réservation
Payer la totalité

5.3.- Modification du numéro de personnes de la réservation

Lors de l'affichage d'une réservation en cours, il faut faire click sur la case **Modification du n° de personnes**, afin d'augmenter ou réduire le numéro de personnes dont on souhaite inclure à la réservation finale.

Seulement pourra être modifié à la hausse ou à la baisse un 20% du numéro initial réservé, tant que la capacité de la Zone Régulée le permette.

Dans le cas de dépasser ce pourcentage, le système ne permettra pas avancer avec l'opération.

Détail de la réservation

Titulaire:	Lluís
Centre:	BSM
Localisateur:	PAR/IR/L/190846
Date visite:	19/07/2019
Date inscription:	11/05/2019

Activité	Heure Début	Tarif	Personnes	Groupes	Guide	Prix	Montant
Accès Zone Régulée du Park Güell	10:30	Groupes	20	1	0	6.00 €	120.00 €
Parking	10:15	Entrée générale	1	0	0	12.00 €	12.00 €
Total							132.00 €
A été payé							26.40 €
DG							105.60 €

Note importante
Si vous souhaitez faire une modification du nombre de personnes du groupe (tant que la capacité d'accueil soit disponible), vous ne pourrez l'augmenter ou diminuer que de 20 % maximum par rapport à votre réservation initiale. Si ces modifications sont faites, le montant sera régularisé au moment de confirmation de la réservation.

Afficher le justificatif Confirmation et paiement **Modification du nombre de personnes** Annulation de la réservation

Activité	Heure Début	Tarif	Personnes	Prix	Montant
Accès Zone Régulée du Park Güell	10:30	Groupes	<input type="text" value="20"/>	6.00 €	<input type="text" value="0"/> €
Total					<input type="text" value="0"/> €

Sauvegarder les changements

Toutes les modifications qui se réalisent avant les 7 jours de préavis en relation au jour de la visite, ne seront pas confirmés jusqu'au paiement total du montant de la réservation. C'est important de vérifier que les modifications, et en conséquence le nouveau montant, a été actualisé correctement avant de réaliser le paiement final.

Une fois la réservation soit totalement payée, les modifications pourront seulement se réaliser par téléphone en appelant au 934091830. Il faut disposer du numéro de localisateur de la réservation lors du contact avec le Service d'Attention au Visiteur.

1. **Dans le cas que les changements réalisés soient à la hausse**, un courrier électronique sera envoyé avec la confirmation de la modification ainsi comme le montant qu'il faudra régler à travers le site web à la zone d'utilisateur.

Une fois le paiement soit réalisé, il sera envoyé le justificatif actualisé. La facture définitive s'enverra par courrier électronique pendant les 24 heures qui suivent à la réalisation du paiement.

2. **Si les changements réalisés sont à la baisse**, un courrier électronique sera envoyé avec le justificatif et pendant les suivants jours ouvrables il sera envoyé une facture rectificative en relation au règlement du montant des billets annulés. Rappelez-vous que le montant du paiement du 20% ne se rembourse en aucun cas.

Si la modification se réalise entre 2 et 6 jours avant la date de la visite, le remboursement sera du 50% de la modification. Si la modification se réalise le jour de la visite ou le jour avant aucun remboursement sera réalisé. D'autre part, s'il se réalise avant des 7 jours antérieurs à la date de la visite, il sera remboursé un 80% du total du montant de la modification.

5.4.- Annulation de la réservation

Afin d'annuler une réservation, il faut sélectionner ladite réservation et faire click sur l'icône **Annulation de la réservation**. Un fois l'annulation soit confirmée, la réservation s'annule automatiquement et il se perdra au moins le montant du 20% réglé.

Détail de la réservation

Titulaire : Luis
Centre : BSM
Localisateur : PAR/R/1/190945
Date visite : 18/07/2019
Date inscription : 11/05/2019

Activité	Heure Début	Personnes	Groupes	Guide	Prix	Montant
Accès Zone Régulée du Park Güell	10:00	20	1	0	4.50 €	90.00 €
Parking	09:45	1	0	0	12.00 €	12.00 €
Total						102.00 €
A été payé						102.00 €

Note importante
Si vous souhaitez faire une modification du nombre de personnes du groupe (tant que la capacité d'accueil soit disponible), vous ne pourrez l'augmenter ou diminuer que de 20% maximum par rapport à votre réservation initiale. Si ces modifications sont faites, le montant sera régularisé au moment de confirmation de la réservation.

Afficher le justificatif Annulation de la réservation

Dans le cas d'avoir réglé le 100% du montant de la réservation, en fonction du moment auquel l'annulation soit réalisée la somme à rembourser sera :

- 1) Si elle se réalise 7 jours avant la visite le remboursement est du 80% du montant total.
- 2) Si elle se réalise entre les 6 et 2 jours avant de la visite le remboursement est du 50% du montant total.
- 3) Si elle se réalise le jour de la visite ou le jour avant, aucun montant sera remboursé.

En aucun cas il sera remboursé le 20% du montant total de la réservation.

Dans les 24 heures postérieures à l'annulation, il sera envoyé la facture rectificative correspondante à l'annulation.