

# RESERVAS PARA GRUPOS manual



# SUMARIO

|   |           |
|---|-----------|
| <b>INTRODUCCIÓN</b>                               | <b>3</b>  |
| Navegadores homologados                           | 3         |
| <b>ACCESO A LA APLICACIÓN WEB</b>                 | <b>4</b>  |
| <b>ALTA NUEVOS USUARIOS</b>                       | <b>5</b>  |
| <b>RESERVA Y COMPRA DE ENTRADAS</b>               | <b>6</b>  |
| Seleccione el número de personas                  | 7         |
| Seleccione el día de la visita                    | 8         |
| Seleccione la franja horaria de la visita         | 8         |
| Finalización de la compra                         | 9         |
| <b>ACCESO AL ÁREA DE USUARIOS</b>                 | <b>13</b> |
| Confirmación y pago                               | 15        |
| Visualización del comprobante                     | 16        |
| Modificación del número de personas de la reserva | 16        |
| Modificación del día y/o hora de la visita        | 18        |
| Anulación de la reserva                           | 19        |

## INTRODUCCIÓN

En el presente documento se detallan los pasos a seguir para realizar la reserva y la compra de entradas para acceder al Park Güell.

El objetivo es facilitar y resolver las posibles dudas que puedan surgir en el proceso de compra para grupos organizados.

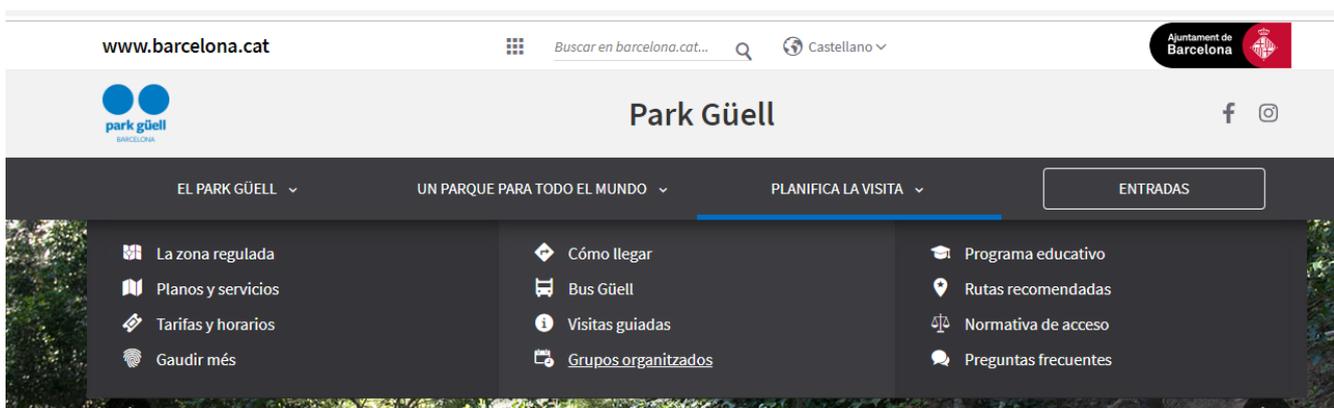
### Navegadores homologados

El sistema está homologado para ser utilizado con los navegadores Microsoft Edge Internet Explorer, Firefox, Chrome o Safari.

## ACCESO A LA APLICACIÓN WEB

Para acceder al entorno deberá utilizar la siguiente URL: [parkguell.barcelona](http://parkguell.barcelona), disponible las 24 horas, los 365 días del año.

En la página principal se tendrá que seleccionar la opción **Planifica la visita** y seguidamente la opción **Grupos Organizados**, tal y como aparece en la figura que se adjunta:



Se dispone de tres opciones:

- Alta nuevos usuarios
- Compra de entradas
- Acceso al área de usuario

Los siguientes puntos del documento detallan el procedimiento a seguir en cada una de las opciones.



## ALTA NUEVOS USUARIOS

Si se trata de un nuevo usuario, deberá seleccionar el botón **Alta nuevos usuarios** y a continuación **Registrarse**. Aparecerá una pantalla donde se requerirá introducir todos los datos necesarios y obligatorios.

En un plazo de 24 a 48 horas recibirá las claves para acceder a la zona restringida de compra para profesionales. Los datos obligatorios para proceder con el registro son los siguientes:

**Nombre empresa:**

Introduzca el nombre empresa

**Dirección:**

Introduzca la dirección

**CP/Población:**

Introduzca el CP

Introduzca la población

**Provincia:**

Introduzca la provincia

**País:**

SPAIN

**Teléfono:**

Introduzca el teléfono

**Idioma:**

Castellano

**NIF/CIF:**

Introduzca el NIF/CIF

**E-mail:**

Introduzca el e-mail

**Confirmar e-mail:**

Introduzca el e-mail

**Contraseña:**

Introduzca la contraseña

**Confirmar contraseña:**

Introduzca la contraseña

Es importante tener en cuenta que el campo correspondiente al NIF/CIF o equivalente es obligatorio, independientemente del país de origen.

## RESERVA Y COMPRA DE ENTRADAS

Cuando se selecciona el botón **Compra de entradas**, lo primero que aparecerá es la pantalla de identificación del usuario.

Una vez completado el proceso de alta, y en un plazo de 24 a 48h, el usuario recibirá un correo electrónico con el identificador de usuario y la contraseña que le permitirá acceder a esta zona restringida.

Identificador de usuario:

Contraseña:

Continuar

Disponibilidad

Registrarse

Tras introducir los datos de identificador de usuario y contraseña, debe seleccionar el botón **Continuar** para entrar en la aplicación de compra.

## Seleccione el numero de personas

En este tipo de reserva, el importe final es único para todos los integrantes del grupo, independientemente de su edad.

Por otro lado, los Guías Oficiales acreditados por la Generalitat de Catalunya que acompañan al grupo no tienen que estar incluidos en la reserva. El resto de acompañantes tendrán que disponer de su entrada.

Park Güell no dispone de servicio de Guías Oficiales para Grupos Organizados; las agencias deberán contratarlo por su parte, en caso de ser necesario.

Tarifas Personas\*

Grupos

**Normativa:**

- El número máximo de personas permitido por reserva es de 30.  
 - Personas\*. En este espacio se debe introducir el número total de integrantes del grupo, incluidos los tour leaders, profesores u otros acompañantes. Los guías oficiales de la Generalitat de Cataluña NO se deben añadir en esta pestaña. En el punto de acceso, mostrando su acreditación de Guía Oficial de la Generalitat de Cataluña, tienen el acceso gratuito y son los únicos habilitados para realizar guiaje turístico dentro del Park Güell.

CONTINUAR

## Seleccione el día de la visita

El calendario muestra, mediante un código de colores, los días que están disponibles para reservar y esos en que ya no se puede efectuar la reserva, **Agotado**, por estar el aforo completo.

Aparecerá **No Disponible** en el caso que las entradas todavía no estén a la venta.

| Junio 2024 |    |    |    |    |    |    | Julio 2024 |    |    |    |    |    |    | Agosto 2024 |    |    |    |    |    |    |
|------------|----|----|----|----|----|----|------------|----|----|----|----|----|----|-------------|----|----|----|----|----|----|
| Lu         | Ma | Mi | Ju | Vi | Sa | Do | Lu         | Ma | Mi | Ju | Vi | Sa | Do | Lu          | Ma | Mi | Ju | Vi | Sa | Do |
|            |    |    |    |    | 1  | 2  | 1          | 2  | 3  | 4  | 5  | 6  | 7  |             |    |    | 1  | 2  | 3  | 4  |
| 3          | 4  | 5  | 6  | 7  | 8  | 9  | 8          | 9  | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 5           | 6  | 7  | 8  | 9  | 10 | 11 |
| 10         | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 15         | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 12          | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 |
| 17         | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 22         | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 19          | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 |
| 24         | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 29         | 30 | 31 |    |    |    |    | 26          | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 |    |

No disponible

FECHA DE LA VISITA:

- Recuerde que la antelación máxima para realizar reservas es de 3 meses.

CONTINUAR

## Seleccione la franja horaria de la visita

En esta página deberá escoger la hora de inicio de la visita. El descuento aplicado es de un 25% sobre la tarifa de la entrada general.

- ▼ 1 - Acceso a la reserva de entradas para grupos organizados Entrada al Park Güell
- ▼ 2 - Seleccione el número de personas N.º de personas: 30
- ▼ 3 - Seleccione el día de la visita 12-08-2024
- ▼ 4 - Seleccione la franja horaria de la visita

| Hora Inicio | Descripción           | Aparcamiento             | Seleccionar              |
|-------------|-----------------------|--------------------------|--------------------------|
| 09:00       | Entrada al Park Güell | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12:00       | Entrada al Park Güell | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12:30       | Entrada al Park Güell | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13:00       | Entrada al Park Güell | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13:30       | Entrada al Park Güell | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14:00       | Entrada al Park Güell | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14:30       | Entrada al Park Güell | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16:30       | Entrada al Park Güell | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 17:00       | Entrada al Park Güell | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 18:00       | Entrada al Park Güell | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 18:30       | Entrada al Park Güell | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 19:00       | Entrada al Park Güell | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 19:30       | Entrada al Park Güell | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**Notas importantes:**

- Se muestran las franjas horarias disponibles.
- El grupo dispone de un máximo de 30 minutos para acceder al Park Güell.
- Una vez dentro del Park Güell, podrá permanecer todo el tiempo que necesite, pero si lo abandona, no podrá volver a entrar.
- La plaza de aparcamiento puede ser reservada para grupos de más de 8 personas. La estancia máxima es de 90 minutos, ampliable según disponibilidad, y tienen un coste de 18 euros.
- La hora de reserva del aparcamiento comienza 15 minutos antes de la hora de inicio de la visita.

CONTINUAR

En el caso que sea un grupo de 8 personas o más, se recomienda realizar una reserva de aparcamiento. La estancia máxima es de 1 hora y 30 minutos por un precio de 18 €.

La hora de reserva del aparcamiento se inicia 15 minutos antes de la hora de inicio de la visita.

## Finalización de la compra

Una vez configurada la reserva, la pantalla mostrará la **Confirmación de la reserva**. Es importante comprobar los siguientes datos: día de la visita, personas, franja horaria seleccionada y la opción de aparcamiento, si se hubiera seleccionado.

Para modificar la reserva antes de confirmarla puede hacerlo a través del botón **borrar** en la parte izquierda de la pantalla.

| Confirmación de la reserva |                       |              |              |          |         |                            |                 |
|----------------------------|-----------------------|--------------|--------------|----------|---------|----------------------------|-----------------|
| Borrar                     | Actividad             | Fecha visita | Hora inicial | Personas | Tarifa  | Precio                     | Importe         |
|                            | Entrada al Park Güell | 26-05-2024   | 10:30        | 12       | Grupos  | 7.50 €                     | 90.00 €         |
|                            | Parking               |              | 10:15        |          | General | 18.00 €                    | 18.00 €         |
|                            | Entrada al Park Güell | 27-05-2024   | 11:00        | 29       | Grupos  | 7.50 €                     | 217.50 €        |
|                            | Parking               |              | 10:45        |          | General | 18.00 €                    | 18.00 €         |
|                            |                       |              |              |          |         | <b>Total</b>               | <b>343.50 €</b> |
|                            |                       |              |              |          |         | <b>Prepago obligatorio</b> | <b>20.00 %</b>  |
|                            |                       |              |              |          |         | <b>Importe</b>             | <b>68.70 €</b>  |
|                            |                       |              |              |          |         | <b>Quedaré pendiente</b>   | <b>274.80 €</b> |

**Condiciones de compra:**  
**Confirmación de la Reserva:** Para confirmar la reserva, es obligatoria la realización de un prepago inicial, correspondiente al 20 % del importe total. En caso de que lo desee, también es posible efectuar el pago del importe total de la reserva. Recuerde que este importe no será devuelto en ningún caso. El pago del importe pendiente, correspondiente al 80 % del importe total, deberá realizarse hasta 2 días antes de la fecha de su visita. En caso de no efectuarse el pago pendiente, la reserva quedará anulada por impago, sin posibilidad de reactivarla ni recuperar el importe del prepago.  
**Modificaciones de la Reserva:** Se aceptan modificaciones de día y hora de la visita, siempre que la reserva esté totalmente pagada, el cambio se realice hasta 2 días antes de la fecha de visita, y haya aforo disponible. Se aceptan modificaciones por incremento o disminución del número de personas de una reserva, en un 20 % como máximo sobre la reserva inicial, siempre que haya aforo disponible.  
 • En caso de que realice el prepago inicial, podrá llevar a cabo la modificación a través del área de usuario.  
 • En caso de realizar el pago total, la modificación deberá solicitarse mediante correo electrónico a la dirección parkgüell@barmsa.cat. En este caso, el pago deberá realizarse el mismo día de la petición.  
**Cancelación de la Reserva:** En caso de realizar el prepago inicial, la cancelación de la reserva se podrá realizar hasta 2 días antes de la fecha de visita. Recuerde que este importe no será devuelto en ningún caso. En caso de realizar el pago total, no se permite la cancelación de la reserva. Sin embargo, se permitirá la modificación de día y hora de la fecha de visita siempre que el cambio se realice hasta 2 días antes de la fecha de su reserva.

Añadir una nueva reserva CONTINUAR

En la misma pantalla aparecerán dos opciones: **Añadir una nueva reserva** y **Continuar**.

Si desea añadir una nueva reserva, deberá seleccionar el botón. **Añadir una nueva reserva**. Deberá realizar el mismo procedimiento que anteriormente para añadir una nueva reserva.

En la parte superior de la pantalla se informará del importe total de las reservas previas, así como un breve resumen de las mismas, situando el cursor encima de la cesta.

Importe: 75.00 €

| N.º actividades | N.º personas | Precio total |
|-----------------|--------------|--------------|
| 1               | 20           | 75.00 €      |

Valor n.º de personas: 0

1 - Acceso a la reserva de entradas para grupos organizados

2 - Selección del número de personas

Tarifas: Grups Personas\*

Una vez realizada la reserva, deberá seleccionar el botón de **Continuar** y accederá a la siguiente pantalla.

| Confirmación de la reserva |                       |              |              |          |         |                            |                 |
|----------------------------|-----------------------|--------------|--------------|----------|---------|----------------------------|-----------------|
| Borrar                     | Actividad             | Fecha visita | Hora inicial | Personas | Tarifa  | Precio                     | Importe         |
|                            | Entrada al Park Güell | 26-05-2024   | 10:30        | 12       | Grupos  | 7.50 €                     | 90.00 €         |
|                            | Parking               |              | 10:15        |          | General | 18.00 €                    | 18.00 €         |
|                            | Entrada al Park Güell | 27-05-2024   | 11:00        | 29       | Grupos  | 7.50 €                     | 217.50 €        |
|                            | Parking               |              | 10:45        |          | General | 18.00 €                    | 18.00 €         |
|                            |                       |              |              |          |         | <b>Total</b>               | <b>343.50 €</b> |
|                            |                       |              |              |          |         | <b>Prepago obligatorio</b> | <b>20.00 %</b>  |
|                            |                       |              |              |          |         | <b>Importe</b>             | <b>68.70 €</b>  |
|                            |                       |              |              |          |         | <b>Quedaré pendiente</b>   | <b>274.80 €</b> |

**Condiciones de compra:**  
**Confirmación de la Reserva:** Para confirmar la reserva, es obligatoria la realización de un prepago inicial, correspondiente al 20 % del importe total. En caso de que lo desee, también es posible efectuar el pago del importe total de la reserva. Recuerde que este importe no será devuelto en ningún caso. El pago del importe pendiente, correspondiente al 80 % del importe total, deberá realizarse hasta 2 días antes de la fecha de su visita. En caso de no efectuarse el pago pendiente, la reserva quedará anulada por impago, sin posibilidad de reactivarla ni recuperar el importe del prepago.  
**Modificaciones de la Reserva:** Se aceptan modificaciones de día y hora de la visita, siempre que la reserva esté totalmente pagada, el cambio se realice hasta 2 días antes de la fecha de visita, y haya aforo disponible. Se aceptan modificaciones por incremento o disminución del número de personas de una reserva, en un 20 % como máximo sobre la reserva inicial, siempre que haya aforo disponible.  
 • En caso de que realice el prepago inicial, podrá llevar a cabo la modificación a través del área de usuario.  
 • En caso de realizar el pago total, la modificación deberá solicitarse mediante correo electrónico a la dirección parkgüell@barmsa.cat. En este caso, el pago deberá realizarse el mismo día de la petición.  
**Cancelación de la Reserva:** En caso de realizar el prepago inicial, la cancelación de la reserva se podrá realizar hasta 2 días antes de la fecha de visita. Recuerde que este importe no será devuelto en ningún caso. En caso de realizar el pago total, no se permite la cancelación de la reserva. Sin embargo, se permitirá la modificación de día y hora de la fecha de visita siempre que el cambio se realice hasta 2 días antes de la fecha de su reserva.

Añadir una nueva reserva CONTINUAR

**Datos de la reserva**

Entidad:  
BSM

Dirección:  
C/ Calàbria 66 Pl. 5

CP/Población:  
08015 Barcelona

Provincia:  
Barcelona

NIF/CIF:  
A08763919

Referencia:  
Indica la referencia

**Responsable (nombre/apellido):**  
Introduzca el nombre del responsable

**Correo electrónico:**  
Introduzca el correo electrónico

**Confirmar correo electrónico:**  
Introduzca el correo electrónico

**Idioma de los mapas:**  
--

Datos obligatorios marcados en negrita

Nota: Los datos de facturación serán los que hay registrados en la base, y las facturas no se pueden modificar una vez han sido generadas. Si los datos no son correctos, contacten con parkgüell@bsmsa.cat antes de efectuar el pago.

Declaro que he leído estas condiciones y que las acepto.  
**INFORMACIÓN SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS.**  
Los datos personales que nos facilite serán tratados de acuerdo con la siguiente información: RESPONSABLE: Barcelona de Serveis Municipals SA (BSM SA). FINALIDAD: Gestión y desarrollo del servicio. LEGITIMACIÓN: Contrato. Los datos serán conservados mientras continúe la relación con usted o con la sociedad a la que representa, durante el plazo necesario para cumplir las obligaciones legales que puedan derivarse. DESTINATARIOS: Para llevar a cabo la finalidad puede resultar necesario comunicar los datos a las empresas del grupo BSM SA, a proveedores de servicios y a Administraciones públicas y juzgados. DERECHOS: Puede ejercer en cualquier momento los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, portabilidad y limitación a través de la dirección de correo electrónico protecciondatos@bsmsa.cat. INFORMACIÓN ADICIONAL: Puede consultar información adicional sobre protección de datos en el enlace <https://www.parkguell.cat/es/aviso-legal-politica-de-privacidad/>

Doy mi consentimiento para recibir promociones y comunicaciones sobre Servicios y actividades del Grupo BSM.

Pago total (90.00€)    Prepago (18.00€)

Una vez completados los datos, es imprescindible escoger el idioma de los mapas y el nombre del responsable. Asimismo, deberá confirmar que ha leído y aceptado la política de protección de datos de Barcelona de Serveis Municipals, S.A., así como las condiciones generales de venta.

Para finalizar el proceso, es necesario proceder con el pago mediante tarjeta de crédito o débito.

Puede abonar el importe total de la reserva clicando en **Pago total** o solo el 20% clicando en **Prepago** (opción no disponible para pagos conjuntos).

Confirmación de la reserva

Datos de la reserva

**Pago**

**Per favor, siga todos los pasos de este proceso. Sea paciente, ya que la confirmación de pago puede tardar varios minutos.**

**Detalles del pago**

Número de tarjeta  
Número de tarjeta

Caducidad      Código de seguridad (CVV)  
MM/YY      Código de seguridad (CVV)

Nombre del titular de la tarjeta  
Nombre del titular de la tarjeta

**PAGAR AHORA**

Comercia Global Payments

Una vez aceptado el pago, se mostrará la pantalla de confirmación con el **Comprobante de reserva**, puede imprimirlo o iniciar una nueva reserva.

De forma simultánea se recibirá un correo electrónico con los datos de la reserva y su **"Localizador"**, dato que le permitirá identificar esta reserva en la zona de usuario para poder consultarla y/o modificarla.

|                       |              |         |          |         |                 | Queda pendiente        | 86.40 €         |
|-----------------------|--------------|---------|----------|---------|-----------------|------------------------|-----------------|
| Localizador:          | 700673141920 |         |          |         |                 |                        |                 |
| Fecha de la visita:   | 27/05/2024   |         |          |         |                 |                        |                 |
| Actividad             | Hora Inicial | Tarifa  | Personas | Precio  | Importe         |                        |                 |
| Entrada al Park Güell | 11:00        | Grupos  | 29       | 7.50 €  | 217.50 €        |                        |                 |
| Parking               | 10:45        | General | 1        | 18.00 € | 18.00 €         |                        |                 |
| <b>Total</b>          |              |         |          |         | <b>235.50 €</b> |                        |                 |
|                       |              |         |          |         |                 | <b>Se ha pagado</b>    | <b>20.00 %</b>  |
|                       |              |         |          |         |                 | <b>Queda pendiente</b> | <b>188.40 €</b> |
|                       |              |         |          |         |                 | <b>Importe</b>         | <b>47.10 €</b>  |
| Datos del pago        |              |         |          |         |                 |                        |                 |
| Número de pedido:     | 124140357178 |         |          |         |                 |                        |                 |
| Autorización:         | 123456       |         |          |         |                 |                        |                 |
| Importe pagado:       | 47.10 €      |         |          |         |                 |                        |                 |

#### Aviso de prepagado realizado

- Ha finalizado el proceso de reserva correctamente. En breve recibirá la confirmación en la dirección de e-mail que nos ha facilitado.
- Recuerde que 2 días antes de la visita debe realizar el pago del 80 % del importe que queda pendiente. En caso de no hacerlo, esta reserva será anulada por impago, sin posibilidad de reactivarla ni recuperar el importe de la reserva.
- Esta reserva no permite modificar la fecha y la hora de la visita hasta que no se haya pagado la totalidad de la reserva.
- Todos los importes incluyen el IVA (21%)

Imprimir

Iniciar una nueva reserva

Una vez finalizada la reserva, hasta 2 días antes de su visita, puede:

- Abonar el 80% del importe total de la reserva para así confirmarla y obtener el comprobante de la visita siguiendo las instrucciones del punto 5.1 de este manual.
- Modificarla siguiendo las condiciones que se indican en el apartado 5.3 y 5.4.
- Anularla. Toda la información referente a anulaciones de reservas se encuentra en el punto 5.5 de este manual.

En este punto se recuerdan también las condiciones de la reserva:

- Es obligatorio el prepagado del 20% del importe de las entradas reservadas para confirmar la reserva. Una vez finalizado el pago recibirá un correo electrónico confirmando la reserva.
- El pago del importe pendiente, correspondiente al 80% del importe total, deberá realizarse hasta dos días antes de la fecha de la visita. En caso de no realizarse, la reserva será cancelada por impago sin posibilidad de reactivarla ni recuperar el importe del prepagado.
- Se aceptan modificaciones de día y hora de la visita, siempre que la reserva esté pagada en su totalidad y el cambio se realice hasta 2 días antes de la fecha de la visita.

- BSM enviará todas las facturas por correo electrónico en las 24 horas posteriores a la realización de la reserva.

Por otro lado, las reservas que se realicen con una antelación de 2 días respecto al día de la visita o las que se realicen de forma agrupada deberán ser abonadas en su totalidad.

En el siguiente apartado se detalla el procedimiento para modificar y/o confirmar la reserva.

## ACCESO AL ÁREA DE USUARIOS

Para proceder con cualquiera de las acciones anteriores será necesario acceder a la zona de **Grupos Organizados**, que se encuentra en la página principal, y seleccionar el botón de **Acceso al área de usuario**.

### ¿Qué es un grupo organizado?

Un grupo de entre 10 y 30 personas que realiza una reserva y/o una entrada conjunta y que tiene una única entrada para acceder al Park Güell.

El Park Güell dispone de las certificaciones siguientes: [Global Safe Site](#), [Safe Tourism Certified](#) y [Safe Travels](#).

Estas certificaciones ponen de manifiesto que el Park cumple con todas las medidas de seguridad preventivas establecidas para evitar la posible propagación de la COVID-19. Les recomendamos consultar las medidas a seguir, clicando [aquí](#).

### ¿Cómo obtener una reserva?

1. En primer lugar, para poder realizar compras como grupo organizado es necesario darse de alta como usuario clicando en [Alta Nuevos Usuarios](#).



Modificación y/o confirmación de la reserva

Si quiere modificar y/o confirmar su reserva, introduzca el número de localizador de la misma o identifíquese con su nombre de usuario y contraseña.  
Si no recuerda sus códigos, póngase en contacto con el teléfono +34 93 409 18 30 si llama desde fuera de España.

Entre el número de localizador de la reserva (Código de barras):  
introduzca el localizador

o, en el caso de no tener el localizador, puede efectuar la búsqueda por:  
Identificador de usuario:  
introduzca el identificador de usuario

Contraseña:  
introduzca la contraseña

Continuar

Para acceder a modificar y/o confirmar la reserva debe introducir el número de **Localizador** de la reserva (12 dígitos) que se encuentra en el correo electrónico de confirmación, o bien identificarse con el **Identificador de usuario** y **Contraseña**.

En caso de no recordar el **Identificador de usuario** o **Contraseña**, puede ponerse en contacto con el Servicio de Atención a Visitantes enviando un correo electrónico a [parkguell@bsmsa.cat](mailto:parkguell@bsmsa.cat).

Una vez introducidos los datos deberá seleccionar el botón **Continuar** y accederá al apartado **Reservas pendientes**.

Reservas pendientes
Reservas anteriores

▼ Reservas pendientes

| Canal | Localizador  | Pagado   | Pendiente | Núm. personas | Fecha alta | Fecha visita | Referencia | Selec.                | €                        | Docs |
|-------|--------------|----------|-----------|---------------|------------|--------------|------------|-----------------------|--------------------------|------|
| IR    | 700873141927 | 45.60 €  | 182.40 €  | 28            | 27/05/2024 | 01/06/2024   | f          | <input type="radio"/> | <input type="checkbox"/> |      |
| IR    | 700173241925 | 36.60 €  | 146.40 €  | 22            | 28/05/2024 | 01/06/2024   | f          | <input type="radio"/> | <input type="checkbox"/> |      |
| IR    | 700273241923 | 38.10 €  | 152.40 €  | 23            | 28/05/2024 | 01/06/2024   | f          | <input type="radio"/> | <input type="checkbox"/> |      |
| IR    | 700373241921 | 33.60 €  | 104.40 €  | 16            | 28/05/2024 | 02/06/2024   | f          | <input type="radio"/> | <input type="checkbox"/> |      |
| IR    | 700573241928 | 243.00 € | 0.00 €    | 30            | 29/05/2024 | 02/06/2024   | f          | <input type="radio"/> | <input type="checkbox"/> |      |
| IR    | 700673241926 | 243.00 € | 0.00 €    | 30            | 28/05/2024 | 01/06/2024   | f          | <input type="radio"/> | <input type="checkbox"/> |      |
| IR    | 700773241924 | 168.00 € | 0.00 €    | 20            | 28/05/2024 | 01/06/2024   | f          | <input type="radio"/> | <input type="checkbox"/> |      |

**Nota important**  
Si quiere realizar el pago de varias reservas a la vez, debe seleccionar el check € y continuar con el botón 'Pagar seleccionadas'

En esta pantalla aparecen todas las reservas en curso. Deberá seleccionar la reserva que desea confirmar o modificar en la casilla de la derecha (Selec.) y clicar el botón **Visualizar el detalle de la reserva**.

En caso de querer realizar el pago sin visualizar los datos de la reserva, podrá seleccionar la casilla € y clicar en el botón **Pagar Seleccionadas**.

El sistema permite utilizar las dos opciones simultaneamente (casilla Selec. + casilla €).

Seguidamente, se ampliará el **Detalle de la reserva** seleccionada, donde se muestran todos los detalles de la reserva.

En este apartado puede seleccionar la acción que desea llevar a cabo con esta reserva:

- Confirmación y pago.
- Visualizar el comprobante.

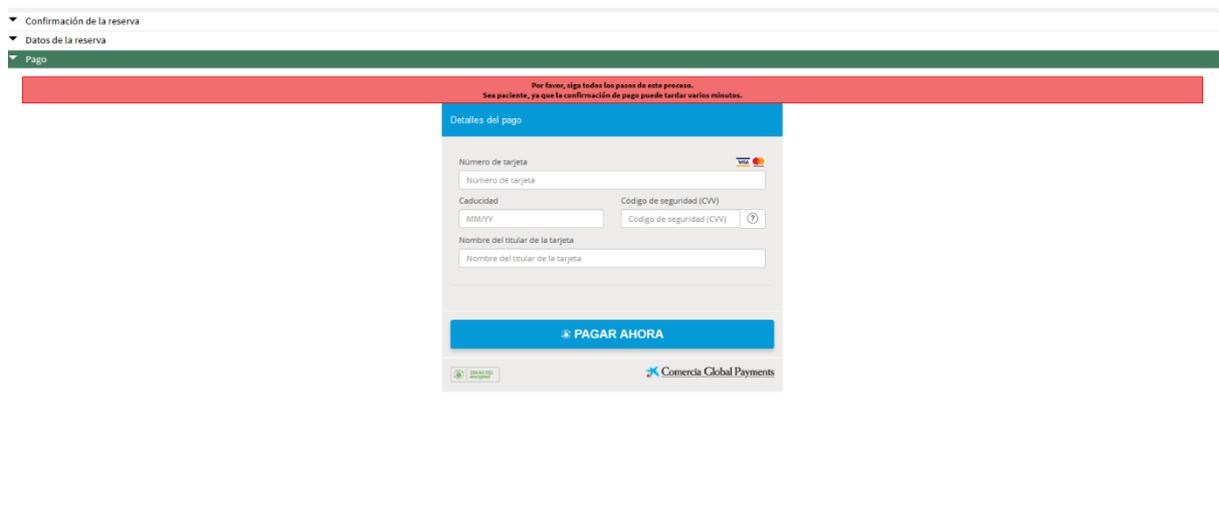
- Modificación del número de personas o del día y hora de la visita.
- Anulación de la reserva.

## Confirmación y pago

La confirmación de la visita se puede realizar hasta 2 días antes de la fecha de la visita.

En caso de no realizar el pago del 80%, la reserva será anulada por impago sin posibilidad de reactivarla. Recuerde que este importe no será devuelto en ningún caso.

Se ampliará la pantalla y aparecerá el importe que queda pendiente, correspondiente al 80% restante, conjuntamente con los datos de la tarjeta de crédito.



The screenshot shows a web interface for payment confirmation. At the top, there are three dropdown menus: 'Confirmación de la reserva', 'Datos de la reserva', and 'Pago'. Below these is a red warning banner with the text: 'No fueres, sigue todos los pasos de este proceso. Sea paciente, ya que la confirmación de pago puede tardar varios minutos.' The main content area is titled 'Detalles del pago' and contains the following fields: 'Número de tarjeta' (with a card icon), 'Número de tarjeta' (input field), 'Caducidad' (MM/YY) and 'Codigo de seguridad (CVV)' (input field), 'Nombre del titular de la tarjeta' (input field), and 'Nombre del titular de la tarjeta' (input field). At the bottom of this section is a blue button labeled 'PAGAR AHORA'. Below the button are logos for 'Comercia Global Payments' and a small green logo.

Una vez aceptado el pago aparecerá una última pantalla con el **Comprobante de la reserva** que podrá imprimir. Posteriormente, recibirá un correo electrónico con los datos de la seva reserva y las entradas adjuntas que le permitiran acceder al Park Güell.

**Pago de reservas**

Razón social: BARCELONA DE SERVEIS MUNICIPALS S.A. (B:SM)  
 Dirección: Carrer de Calàbria, 66, - 08015 BARCELONA  
 CIF: A08765919

Centro: 32M  
 Fecha actual: 29/05/2024 20:04:49

| Localizador: | Referencia: | Titular: | Fecha visita: | Precio          |
|--------------|-------------|----------|---------------|-----------------|
| 700173241925 | f           | nad      | 01/06/2024    | 146.40 €        |
| <b>Total</b> |             |          |               | <b>146.40 €</b> |

**Datos pago**

Número pedido: 924200433347  
 Autorización: 123456  
 Importe pagado: 146.40 €

[Volver a la consulta de reservas](#)
[Imprimir](#)

## Visualización del comprobante

Permite consultar y obtener nuevamente el comprobante de reserva y las facturas generadas. Esta opción está disponible en la **zona de usuario** en la pestaña de **reservas pendientes**. Para descargarlo, será necesario clicar el icono de la columna **Docs**.

**Reservas pendientes**

Buscar

| Canal | Localizador  | Pagado  | Pendiente | Núm. personas | Fecha alta | Fecha visita | Referencia | Selecc.               | € | Docs  |
|-------|--------------|---------|-----------|---------------|------------|--------------|------------|-----------------------|---|---|
| IR    | 700891841680 | 30.00 € | 0.00 €    | 10            | 03/05/2019 | 31/07/2019   |            | <input type="radio"/> |   |  |

Mostrando 1 - 1 de 1 elementos

## Modificación del número de personas de la reserva

Al visualizar una reserva pendiente, hay que clicar la casilla **Modificación del nº de personas**, para incrementar o reducir el número de personas que desee incluir en la reserva final.

Solamente se puede modificar al alza o a la baja en un 20% el número inicial reservado, siempre que haya aforo disponible. Si se excede este porcentaje, el sistema no permitirá avanzar en la operación.

**Detalle de la reserva**

Titular: nad  
Centro: In21E90 10912 4em4ed

Localizador: 700073141921  
Fecha visita: 25/05/2024  
Fecha alta: 21/05/2024

| Actividad              | Hora de inicio | Tarifa         | Personas | Grupos | Precio       | Importe                         |
|------------------------|----------------|----------------|----------|--------|--------------|---------------------------------|
| Admisión to Park Güell | 12:30          | Groups         | 17       | 1      | 7,50 €       | 127,50 €                        |
| Parking                | 12:15          | General ticket | 1        | 0      | 18,00 €      | 18,00 €                         |
|                        |                |                |          |        | <b>Total</b> | <b>145,50 €</b>                 |
|                        |                |                |          |        |              | <b>Se ha pagado 29,10 €</b>     |
|                        |                |                |          |        |              | <b>Queda pendiente 116,40 €</b> |

**Notas importantes**

**Confirmación de la Reserva:**  
El pago del importe pendiente, correspondiente al 80 % del importe total, deberá realizarse hasta 2 días antes de la fecha de su visita.  
En caso de no efectuarse el pago pendiente, la reserva quedará anulada por impago, sin posibilidad de reactivarla ni recuperar el importe del pre-pago.

**Modificaciones de la Reserva:**  
Se aceptan modificaciones de día y hora de la visita, siempre que la reserva esté totalmente pagada, el cambio se realice hasta 2 días antes de la fecha de visita, y haya aforo disponible. Puede solicitar el cambio accediendo al siguiente [enlace](#)  
Se aceptan modificaciones por incremento o disminución del número de personas de una reserva, en un 20 % como máximo sobre la reserva inicial, siempre que haya aforo disponible.  
• En caso de que se haya realizado el pre-pago inicial, puede modificar la reserva seleccionando la opción "Modificación del núm. de personas". El importe quedará regulado en el momento de confirmación de la reserva.  
• En caso de que se haya realizado el pago total, la modificación deberá solicitarse mediante correo electrónico a la dirección [parkguell@bsmsa.cat](mailto:parkguell@bsmsa.cat). En este caso, el pago deberá realizarse el mismo día de la petición.

**Cancelación de la Reserva:**  
En caso de que se haya realizado el pre-pago inicial, la cancelación de la reserva se podrá realizar hasta 2 días antes de la fecha de visita. Recuerde que este importe no será devuelto en ningún caso.  
En caso de que se haya realizado el pago total, no está permitida la cancelación de su reserva. Sin embargo se permite la modificación de día y hora de la fecha de visita, siempre que haya aforo disponible, tal y como se especifica en el punto anterior: **Modificaciones de la Reserva**.

- Visualizar el comprobante
- Confirmación y pago
- Modificación del núm. de personas**

| Actividad                            | Hora de inicio | Tarifa | Personas                        | Precio | Importe                                 |
|--------------------------------------|----------------|--------|---------------------------------|--------|---|
| Entrada Zona Regulada del Park Güell | 20:30          | Grups  | <input type="text" value="10"/> | 3,00 € | <input type="text" value="0"/> €        |
| <b>Total</b>                         |                |        |                                 |        | <b><input type="text" value="0"/> €</b> |

[Guardar los cambios](#)

Todas las modificaciones que se realicen antes de los 2 días previos al día de la visita no serán confirmadas hasta el pago total del importe de la reserva. Es importante verificar que las modificaciones y, en consecuencia, el nuevo importe, se ha actualizado correctamente antes de realizar el pago final.

Una vez la reserva esté pagada en su totalidad, las modificaciones deberán solicitarse mediante correo electrónico a [parkguell@bsmsa.cat](mailto:parkguell@bsmsa.cat).

- **En caso que los cambios efectuados sean a la alza**, se le enviará por correo electrónico la confirmación de la modificación así como el importe que deberá ser abonado a través de la página web en la **zona de usuario**. El pago del importe pendiente deberá realizarse el mismo día de la petición.

Una vez realizado el pago, se recibirá el comprobante actualizado. La factura definitiva se enviará por correo electrónico durante les 24 horas siguientes a la realización del pago.

- **Si los cambios efectuados son a la baja**, se le enviará un correo electrónico con el comprobante actualizado y durante los siguientes días hábiles recibirá una factura rectificativa respecto el abono del importe de las entradas anuladas.

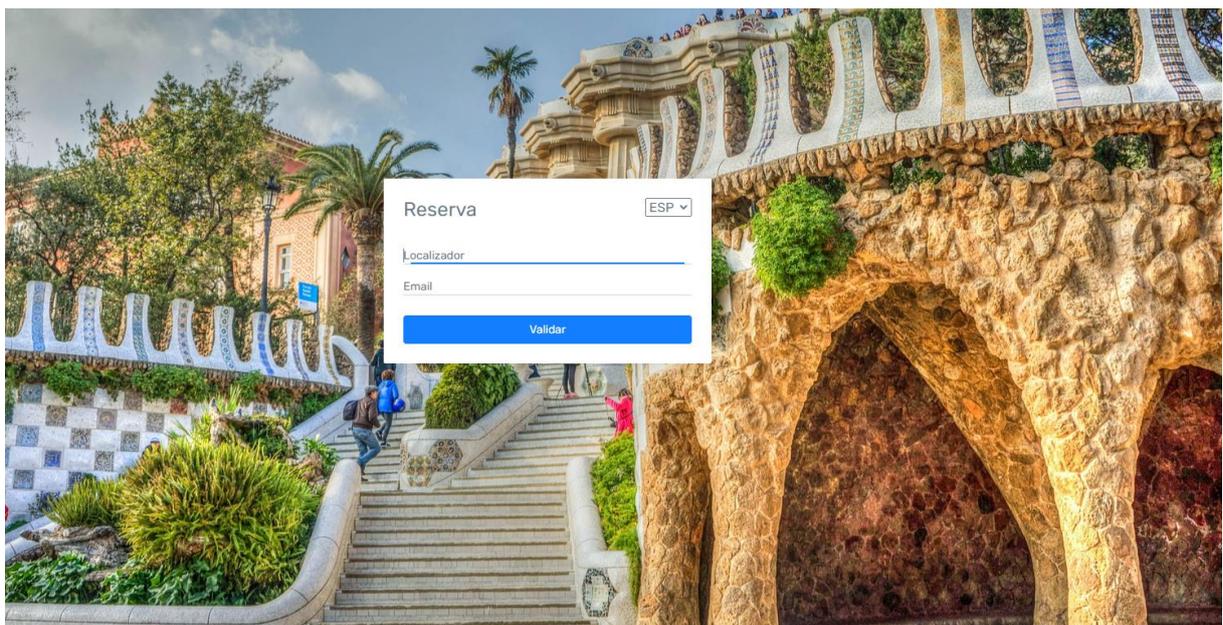
Si realiza la modificación antes de los 4 días previos a la fecha de visita, se recibirá el abono del 80% del total del importe de la modificación. Si la realiza 2 días antes de la fecha de visita, el abono será del 50% de la modificación.

## Modificación del día y/o hora de la visita

Se aceptan modificaciones de día y hora de la visita, siempre que la reserva esté pagada en su totalidad, el cambio se realice hasta 2 días antes de la fecha de visita y haya aforo disponible. Se podrá solicitar el cambio accediendo al siguiente [enlace](#).

Las reservas con importes pendientes de pago no serán modificables.

Para solicitar el cambio de día y /o hora de reservas pagadas en su totalidad, deberá acceder al enlace facilitado con el número de localizador y la dirección de correo electrónico indicada en la reserva, y clicar el botón **Validar**.



En esta página deberá escoger el día y la franja horaria deseada. Solamente se mostrarán las franjas horarias disponibles. Debe tener presente que puede modificar la reserva hasta 2 días antes de la fecha de la visita. Una vez seleccionados el día y/o hora de interés, deberá clicar el botón **Confirmar**.

Localizador 700573541729

| Fecha      | Hora  | Actividad             | Tarifa | Unidades |
|------------|-------|-----------------------|--------|----------|
| 02/07/2023 | 15:00 | Entrada al Park Güell | Grupos | 9        |

Total Unidades: 9

Seleccione la fecha deseada

« Julio 2023 »

| Lu | Ma | Mi | Ju | Vi | Sa | Do |
|----|----|----|----|----|----|----|
| 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 1  | 2  |
| 3  | 4  | 5  | 6  | 7  | 8  | 9  |
| 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |
| 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 |
| 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 |
| 31 | 1  | 2  | 3  | 4  | 5  | 6  |

Fecha actual  
 Día seleccionado  
 Fecha reserva

Seleccione la hora deseada

Entrada al Park Güell

|       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 09:00 | 09:30 | 10:00 | 10:30 | 11:00 | 11:30 | 12:00 | 12:30 | 13:00 |
| 13:30 | 14:00 | 14:30 | 15:00 | 15:30 | 16:00 | 16:30 | 17:00 | 17:30 |
| 18:00 | 18:30 | 19:00 | 19:30 |       |       |       |       |       |

CONFIRMAR

Una vez confirmado el cambio, el sistema mostrará la confirmación de la modificación.

Posteriormente recibirá el comprobante de modificación y la confirmación de la reserva con el voucher actualizado.

Localizador 700573541729

¡Correcto!

La reserva ha sido modificada correctamente.

En breve recibirá por correo electrónico el nuevo voucher que deberá utilizar para acceder al Park Güell.

## Anulación de la reserva

Si ha realizado el prepago inicial, la cancelación de la reserva se podrá realizar hasta 2 días antes de la fecha de visita. En este caso, el importe del prepago no será devuelto en ningún caso.

Para anular una reserva, es necesario seleccionar la reserva en cuestión y clicar el botón **Anulación de la reserva**. Una vez confirmada la anulación, la reserva quedará automáticamente cancelada, sin posibilidad de reactivarla ni recuperar el importe del prepago. En las 24 horas posteriores a la anulación, recibirá la factura rectificativa correspondiente a la cancelación.

Sí, en caso contrario, se ha realizado el pago total, no será posible cancelar la reserva. Sin embargo, será posible modificar el día y/o hora de la visita, tal como se especifica en el punto anterior, **5.4. Modificación del día y/o hora de la visita**.

**Detalle de la reserva**

Titular: nad  
 Centro: 14211980 10912 4rm4nd  
 Localizador: 700373141926  
 Fecha visita: 30/05/2024  
 Fecha alta: 21/05/2024

| Actividad             | Hora de inicio | Tarifa   | Personas | Grupos | Precio          | Importe         |
|-----------------------|----------------|--|----------|--------|-----------------|-----------------|
| Entrada al Park Güell | 10:30          |  | 19       | 1      | 7.50 €          | 142.50 €        |
| Parking               | 10:15          | ¿Seguro que quiere cancelar esta reserva? No se realizará devolución alguna. | 1        | 0      | 18.00 €         | 18.00 €         |
|                       |                |  |          |        | <b>Total</b>    | <b>160.50 €</b> |
|                       |                |  |          |        | Se ha pagado    | 32.10 €         |
|                       |                |  |          |        | Queda pendiente | 128.40 €        |

**Notas importantes**

**Confirmación de la Reserva:**  
 El pago del importe pendiente, correspondiente al 80 % del importe total, deberá realizarse hasta 2 días antes de la fecha de su visita.  
 En caso de no efectuarse el pago pendiente, la reserva quedará anulada por impago, sin posibilidad de reactivarla ni recuperar el importe del prepagado.

**Modificaciones de la Reserva:**  
 Se aceptan modificaciones de día y hora de la visita, siempre que la reserva esté totalmente pagada, el cambio se realice hasta 2 días antes de la fecha de visita, y haya aforo disponible. Puede solicitar el cambio accediendo al siguiente [enlace](#)  
 Se aceptan modificaciones por incremento o disminución del número de personas de una reserva, en un 20 % como máximo sobre la reserva inicial, siempre que haya aforo disponible.  
 • En caso de que se haya realizado el prepagado inicial, puede modificar la reserva seleccionando la opción "Modificación del núm. de personas". El importe quedará regularizado en el momento de confirmación de la reserva.  
 • En caso de que se haya realizado el pago total, la modificación deberá solicitarse mediante correo electrónico a la dirección [parkguell@bsmsa.cat](mailto:parkguell@bsmsa.cat). En este caso, el pago deberá realizarse el mismo día de la petición.

**Cancelación de la Reserva:**  
 En caso de que se haya realizado el prepagado inicial, la cancelación de la reserva se podrá realizar hasta 2 días antes de la fecha de visita. Recuerde que este importe no será devuelto en ningún caso.  
 En caso de que se haya realizado el pago total, no está permitida la cancelación de su reserva. Sin embargo, se permite la modificación de día y hora de la fecha de visita, siempre que haya aforo disponible, tal y como se especifica en el punto anterior, **Modificaciones de la Reserva**.

Visualizar el comprobante    Confirmación y pago    Modificación del núm. de personas    Anulación de la reserva



¡Muchas gracias por dedicar tiempo en leer este manual!

Para cualquier consulta y para más información puede consultar nuestra web <https://parkguell.barcelona/es/planifica-la-visita/grupos-organizados> o bien escribirnos a [parkguell@bsmsa.cat](mailto:parkguell@bsmsa.cat).