

# RÉSERVATIONS DE GROUPE

## guide



# RESUMÉ

<b>INTRODUCTION</b>	<b>3</b>
Navegateurs aprovats	3
<b>ACCÈS À L'APPLICATION WEB</b>	<b>4</b>
<b>INSCRIPTION</b>	<b>5</b>
<b>RÉSERVATION ET ACHAT DE BILLETS</b>	<b>6</b>
Sélectionner le numéro de personnes	6
Sélectionner le jour de la visite	7
Sélectionner le créneau horaire de votre visite	7
Finalisation de l'achat	8
<b>ACCÈS À LA ZONE D'UTILISATEURS</b>	<b>12</b>
Confirmation et paiement	14
Affichage du justificatif	15
Modification du nombre de personnes de la réservation	16
Modification du jour et de l'heure de la visite	17
Annulation de la réservation	19

## INTRODUCTION

Le présent document indique la démarche à suivre afin de réaliser la réservation de billets pour accéder à 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.

### **Navegateurs aprovés**

El sistema està homologat per a ser utilitzat amb els navegadors, Internet Explorer, FireFox, Microsoft Edge, Chrome o Safari.

## ACCÈS À L'APPLICATION WEB

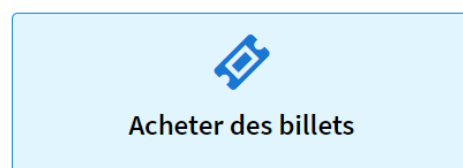
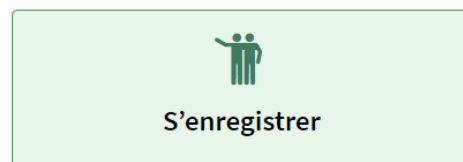
Afin d'accéder au site il faudra utiliser le lien suivant : parkguell.barcelona disponible les 24 heures, les 365 jours de l'année.

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.

## 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 :**

C'est important de rappeler que le champ correspondant au SIRET ou équivalent est obligatoire, quel que soit le pays d'origine.

## 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.

### 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.

Tarifs Personnes\*

Groupes

**Règlement:**

- Le nombre maximum par réservation est de 30 personnes.  
 - Personnes\*. Ici on doit saisir le nombre total des membres du groupe, inclus les tour leaders, professeurs et d'autres accompagnateurs. Les guides officiels autorisés par le gouvernement de la Catalogne NON doivent être pas inclus dans cet onglet. Ils doivent montrer leur accréditation comme Guide Officiel de la Catalogne pour avoir l'accès gratuit et ils sont les seuls autorisés à donner des explications dans le Park Güell.

## 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.

Juin 2024							Juillet 2024							Août 2024						
Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di	Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di	Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di
					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	

Non dispon.

DATE DE LA VISITE:

## Sélectionner le créneau horaire de votre visite

Sur cette page il faudra choisir l'heure de début de la visite. Il y aura un pourcentage de réduction du 25% sur le prix des billets.

1 - Accès à la réservation d'entrées pour des groupes organisés Entrée au Park Güell  
 2 - Sélectionnez le nombre de personnes Nombre personnes : 11  
 3 - Sélectionnez le jour de la visite 24-12-2021  
 4 - Sélectionnez la frange horaire de la visite

Heure visite	Description	Sélectionner
09:30	Entrée au Park Güell	<input type="checkbox"/>
10:00	Entrée au Park Güell	<input type="checkbox"/>
10:30	Entrée au Park Güell	<input type="checkbox"/>
11:00	Entrée au Park Güell	<input type="checkbox"/>
11:30	Entrée au Park Güell	<input type="checkbox"/>
12:00	Entrée au Park Güell	<input type="checkbox"/>
12:30	Entrée au Park Güell	<input type="checkbox"/>
13:00	Entrée au Park Güell	<input type="checkbox"/>
13:30	Entrée au Park Güell	<input type="checkbox"/>
14:00	Entrée au Park Güell	<input type="checkbox"/>
14:30	Entrée au Park Güell	<input type="checkbox"/>
15:00	Entrée au Park Güell	<input type="checkbox"/>
15:30	Entrée au Park Güell	<input type="checkbox"/>
16:00	Entrée au Park Güell	<input type="checkbox"/>
16:30	Entrée au Park Güell	<input type="checkbox"/>
17:00	Entrée au Park Güell	<input type="checkbox"/>
17:30	Entrée au Park Güell	<input type="checkbox"/>

Dans le cas où le groupe soit de 8 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 18 €. L'heure de la réservation du stationnement débute 15 minutes avant l'heure de début de la visite.

## Finalisation de l'achat

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
	Entrée au Park Güell	31-05-2024	11:30	30	Groupes	7.50 €	225.00 €
	Parking		11:15		General	18.00 €	18.00 €
						<b>Total</b>	<b>243.00 €</b>
						<b>Paielement préalable obligatoire</b>	<b>20.00 %</b>
						<b>Montant</b>	<b>48.60 €</b>
						<b>Dû</b>	<b>194.40 €</b>

**Conditions d'achat :**

**Confirmation de la réservation :**  
 Pour confirmer la réservation, vous devez effectuer un prépaiement initial s'élevant à 20 % du montant total. Si vous le souhaitez, vous pouvez aussi régler la totalité du montant de la réservation. Ce montant ne sera en aucun cas remboursé, ni dans le cas d'annulation de la réservation. Le solde restant dû, correspondant à 80 % du montant total, devra être réglé au plus tard 2 jours avant la date de votre visite. Dans le cas contraire, votre réservation sera annulée sans aucun droit de remboursement, et ne sera pas possible de la réactiver. Si vous effectuez la réservation 2 jours avant la date de votre visite, le paiement doit être effectué en totalité.

**Modifications de la réservation :**  
 Il est possible de modifier la date et l'heure de la visite à condition d'avoir réglé la totalité du montant et que les changements soient réalisés au plus tard 2 jours avant la date de la visite, sous réserve de disponibilité. Il est possible de modifier la réservation pour augmenter ou réduire le nombre de personnes du groupe, jusqu'à un maximum de 20 % de la réservation initiale, sous réserve de disponibilité :  
 • Si vous avez versé l'acompte, vous pourrez effectuer la modification en vous connectant à l'Espace utilisateur.  
 • Si vous avez réglé la totalité du montant, vous devrez faire la demande de modification par courrier électronique à parkguell@bsmsa.cat. Dans ce cas, le paiement devra être effectué le même jour que la demande.

**Annulation de la réservation :**  
 Si vous avez effectué le paiement anticipé initial, vous pourrez annuler la réservation au plus tard 2 jours avant la date de la visite. Le montant ne sera en aucun cas remboursé, ni dans le cas d'annulation de la réservation. Si vous avez réglé la totalité du montant, vous ne pourrez pas annuler la réservation. Toutefois, vous aurez la possibilité de modifier la date et l'heure de la visite, à condition que les changements soient réalisés au plus tard 2 jours avant la date de votre réservation.

[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.

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
	Entrée au Park Güell	31-05-2024	11:30	30	Groupes	7.50 €	225.00 €
	Parking		11:15		General	18.00 €	18.00 €
	Entrée au Park Güell	01-06-2024	11:00	19	Groupes	7.50 €	142.50 €
	Parking		10:45		General	18.00 €	18.00 €
						<b>Total</b>	<b>403.50 €</b>
						<b>Paieament préalable obligatoiro</b>	<b>20.00 %</b>
						<b>Montant</b>	<b>80.70 €</b>
						<b>Dû</b>	<b>322.80 €</b>

#### Conditions d'achat :

##### Confirmation de la réservation :

Pour confirmer la réservation, vous devez effectuer un prépaiement initial s'élevant à 20 % du montant total. Si vous le souhaitez, vous pouvez aussi régler la totalité du montant de la réservation. Ce montant ne sera en aucun cas remboursé, ni dans le cas d'annulation de la réservation. Le solde restant dû, correspondant à 80 % du montant total, devra être réglé au plus tard 2 jours avant la date de votre visite. Dans le cas contraire, votre réservation sera annulée sans aucun droit de remboursement, et ne sera pas possible de la réactiver. Si vous effectuez la réservation 2 jours avant la date de votre visite, le paiement doit être effectué en totalité.

##### Modifications de la réservation :

Il est possible de modifier la date et l'heure de la visite à condition d'avoir réglé la totalité du montant et que les changements soient réalisés au plus tard 2 jours avant la date de la visite, sous réserve de disponibilité.

Il est possible de modifier la réservation pour augmenter ou réduire le nombre de personnes du groupe, jusqu'à un maximum de 20 % de la réservation initiale, sous réserve de disponibilité :

- Si vous avez versé l'acompte, vous pourrez effectuer la modification en vous connectant à l'espace utilisateur.
- Si vous avez réglé la totalité du montant, vous devrez faire la demande de modification par courrier électronique à parkguell@bsmsa.cat. Dans ce cas, le paiement devra être effectué le même jour que la demande.

##### Annulation de la réservation :

Si vous avez effectué le paiement anticipé initial, vous pouvez annuler la réservation au plus tard 2 jours avant la date de la visite. Le montant ne sera en aucun cas remboursé, ni dans le cas d'annulation de la réservation.

Si vous avez réglé la totalité du montant, vous ne pourrez pas annuler la réservation. Toutefois, vous aurez la possibilité de modifier la date et l'heure de la visite, à condition que les changements soient réalisés au plus tard 2 jours avant la date de votre réservation.

#### Données de la réservation

Entreprise:

BSM

Adresse:

C/ Calabro 66 PLS

CP/Ville:

08015 Barcelona

Province:

Barcelona

N. Identification fiscale/SIRET:

A08765919

Référence:

Saisissez la référence

Responsable (prénom/nom):

Saisissez le nom du responsable

E-mail:

foarulla@bsmsa.cat

Confirmer e-mail:

foarulla@bsmsa.cat

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 parkguell@bsmsa.cat avant d'effectuer le paiement.

Je déclare avoir lu ces conditions et les accepte expressément.

**INFORMATIONS SUR LA PROTECTION DES DONNÉES.**

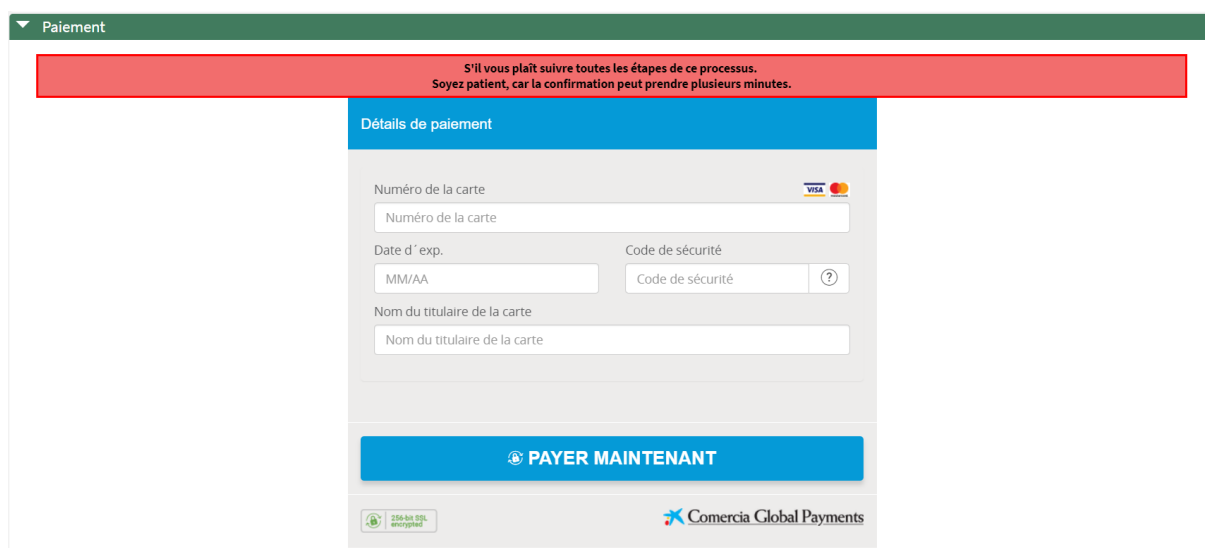
Les données personnelles que vous nous avez fournies seront traitées conformément à l'information suivante. RESPONSABLE: Barcelona de Serveis Municipals SA (BSM SA), BUT: Gestion et développement du service. LÉGITIMATION: Contrat. Les données seront conservées tant que la relation avec vous ou avec la 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: proteccionde@bsmsa.cat. INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES: Pour de plus amples renseignements sur la protection des données, veuillez consulter le lien suivant: <https://www.parkguell.cat/notice-legal-privacy-policy/>

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

Paieament total (102.00€)    Prépaiement (20.40€)

Après avoir vérifié les données, il est indispensable de choisir la langue des cartes et le nom du responsable. Cependant, vous devez confirmer que vous avez lu et accepté la politique de protection des données de Barcelona de Serveis Municipals S.A., ainsi que les conditions générales de vente.

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).



The screenshot shows a payment form with a green header 'Paiement'. A red banner at the top contains the text: 'S'il vous plaît suivre toutes les étapes de ce processus. Soyez patient, car la confirmation peut prendre plusieurs minutes.' Below this is a blue section titled 'Détails de paiement'. It contains several input fields: 'Numéro de la carte' (with a Visa/MasterCard logo), 'Date d'exp.' (MM/AA), 'Code de sécurité' (with a help icon), and 'Nom du titulaire de la carte'. A large blue button labeled 'PAYER MAINTENANT' is positioned below the fields. At the bottom, there is a small '3D Secure' logo and the 'Comercia Global Payments' logo.

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 : F							
Titulaire : nsd							
Organisme : 32M							
Date actuelle : 27/05/2024 13:40:50							
Localisateur : 700973141925							
Date de la visite : 31/05/2024							
Activité	Heure initiale	Tarif	Personnes	Prix	Montant		
Entrée au Park Güell	11:30	Groupes	30	7.50 €	225.00 €		
Parking	11:15	Entrée générale	1	18.00 €	18.00 €		
				<b>Total</b>	<b>243.00 €</b>		
					<b>A été payé</b>	<b>20.00 %</b>	<b>Montant</b>
					<b>Dû</b>	<b>194.40 €</b>	
Données du paiement							
Numéro de commande : 724134037671							
Autorisation : 123456							
Montant payé : 48.60 €							

#### 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.
- Nous vous rappelons que vous devez régler le solde restant dû, soit 80 % du montant, au plus tard 2 jours avant la date de la visite. Si le solde restant n'est pas payé, la réservation sera annulée pour non-paiement, sans possibilité de la réactiver. Le montant ne sera en aucun cas remboursé, ni dans le cas d'annulation de la réservation.
- Cette réservation ne permet pas de modifier la date et l'heure de la visite tant que la totalité du montant dû n'a pas été payée.
- Tous les montants incluent la TVA (21 %)

Imprimer

Initier une nouvelle réservation

Une fois la réservation soit terminée, jusqu'à 2 jours avant la visite, il est possible de :

- Régler le 80% du montant total de la réservation pour ainsi la confirmer et pouvoir obtenir le justificatif de la visite.
- La modifier, selon les conditions établies sur la section 5.3. et 5.4.
- L'annuler. Toute l'information relative à l'annulation de réservations se trouve sur la section 5.5 de cette guide.

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

- Pour confirmer la réservation, l'acompte d'un montant correspondant à 20 % du montant des entrées réservées est obligatoire. En versant cet acompte, vous officialisez aussi la réservation de la place de parking, dans le cas où vous l'auriez sélectionnée. Un fois le paiement effectué, vous recevrez un courrier électronique confirmant la réservation.
- D'autre part, le paiement du montant restant, correspondant à 80 % du montant total, devra se faire au plus tard 2 jours avant la date de la visite. Dans le cas où celui-ci ne serait pas effectué, la réservation sera annulée automatiquement pour non-paiement sans possibilité de la réactiver, et sans aucun droit de remboursement.

- Il est possible de modifier la date et l'heure de la visite à condition d'avoir réglé la totalité du montant et que les modifications soient réalisées au plus tard 2 jours avant la date de la visite.
- 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 2 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.

## 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 ?

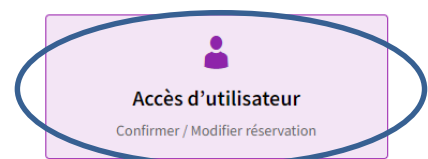
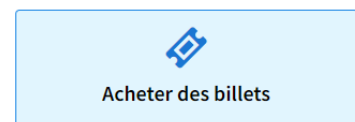
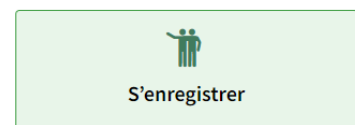
Un groupe de 10 à 30 personnes qui réalise une réservation et/ou une entrée commune et qui a une seule entrée pour accéder au Park Güell.

Le Park Güell dispose de trois nouveaux certificats : [Global Safe Site](#), [Safe Tourism Certified](#) et [Safe Travels](#).

Ces certificats mettent en évidence le respect par le parc de toutes les mesures de sécurité préventives fixées pour éviter une possible propagation de la COVID-19. Nous vous recommandons de consulter les mesures mises en place en appuyant [ici](#).

### Comment on doit faire une réservation ?

1. Tout d'abord, vous devrez vous inscrire dans le site tant qu'un groupe organisé en cliquant sur le bouton [S'Enregistrer](#).



▼ 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](mailto:parkguell@bsmsa.cat).

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

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	700173241925	183.00 €	0.00 €	22	28/05/2024	01/06/2024	f	<input type="radio"/>		
IR	700373241921	33.60 €	104.40 €	16	28/05/2024	02/06/2024	f	<input type="radio"/>		
IR	700573241928	243.00 €	0.00 €	30	30/05/2024	02/06/2024	f	<input type="radio"/>		
IR	700673241926	243.00 €	0.00 €	30	28/05/2024	01/06/2024	f	<input type="radio"/>		
IR	700773241924	168.00 €	0.00 €	20	28/05/2024	01/06/2024	f	<input type="radio"/>		

**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 €).

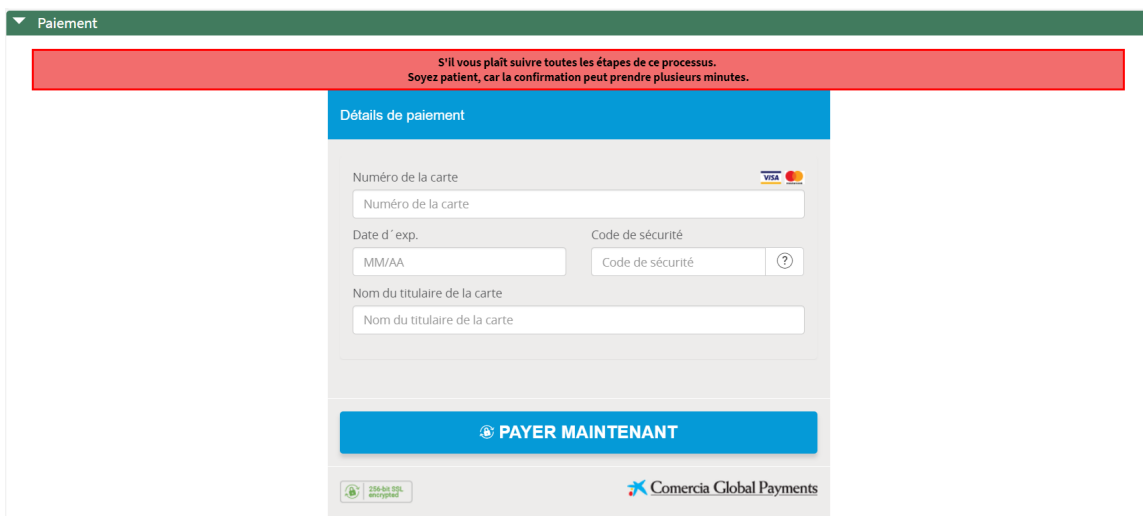
Ensuite, le **Détail de la réservation** sélectionnée s'élargira, là où se montrent tous les détails de la réservation.

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

- Confirmation et paiement.
- Visualisation du justificatif.
- Modification du nombre de personnes ou du jour et de l'heure de la visite.
- Annulation de la réservation.

## Confirmation et paiement

La confirmation de la visite peut se réaliser jusqu'à 2 jours avant du jour de la visite. Dans le cas de ne pas réaliser le paiement du 80%, la réservation sera annulée sans aucun droit de remboursement, et ne sera pas possible de la réactiver.



The screenshot shows a payment confirmation interface. At the top, a green bar contains the word "Paiement". Below it, a red banner displays a warning: "S'il vous plaît suivre toutes les étapes de ce processus. Soyez patient, car la confirmation peut prendre plusieurs minutes." The main form area is titled "Détails de paiement" and includes the following fields: "Numéro de la carte" (with a Visa/MasterCard logo), "Date d'exp." (MM/AA), "Code de sécurité" (with a question mark icon), and "Nom du titulaire de la carte". A prominent blue button labeled "PAYER MAINTENANT" is positioned below the form. At the bottom, there are logos for "256-bit SSL encryption" and "Comercia Global Payments".

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 Park Güell.

**Le paiement de la réservation**

Raison Sociale : BARCELONA DE SERVEIS MUNICIPALS S.A. (B:SM)  
 Adresse : Carrer de Calàbria, 66, - 08015 BARCELONA  
 Code d'identification : A08765919  
 Fiscale :  
 Centre : 32M  
 Date actuelle : 29/05/2024 20:07:38

Localisateur :	Référence :	Titulaire :	Date visite :	Prix
700173241925	f	nad	01/06/2024	146.40 €
<b>Total</b>				<b>146.40 €</b>

**Données paiement**

Numéro commande : 924200433347  
 Autorisation : 123456  
 Montant payé : 146.40 €

[Revenir à la consultation de réservations](#)
[Imprimer](#)

## 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	<input type="radio"/>		
IR	700901641395	164.01 €	0.00 €	27	09/05/2019	16/05/2019	HNT20509KE	<input type="radio"/>		
IR	700501441895	102.00 €	0.00 €	20	11/05/2019	18/07/2019		<input type="radio"/>		

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](#)

## Modification du nombre 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, à condition que la capacité du Park Güell le permette.

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

**Détail de la réservation**

Titulaire : nad  
Centre : 1n2t119t0 10912 4m4nd  
Localisateur : 700373141926  
Date visite : 30/05/2024  
Date inscription : 21/05/2024

Activité	Heure Début	Tarif	Personnes	Groupes	Prix	Montant
Entrada al Park Güell	10:30	Grupos	19	1	7.50 €	142.50 €
Parking	10:15	General	1	0	18.00 €	18.00 €
<b>Total</b>						<b>160.50 €</b>
<b>A été payé</b>						<b>32.10 €</b>
<b>Dû</b>						<b>128.40 €</b>

**Remarques importantes**

**Confirmation de la réservation :**  
Le solde restant dû, correspondant à 80 % du montant total, devra être réglé au plus tard 2 jours avant la date de votre visite.  
En cas de non-règlement du solde restant dû, la réservation sera annulée, pour non-paiement, sans possibilité de la réactiver. Le montant ne sera en aucun cas remboursé, ni dans le cas d'annulation de la réservation.

**Modifications de la réservation :**  
Il est possible de modifier la date et l'heure de la réservation à condition d'avoir réglé la totalité du montant et que les changements soient réalisés au plus tard 2 jours avant la date de la visite, sous réserve de disponibilité. Vous pouvez faire la demande de changement en cliquant sur ce lien  
Il est possible de modifier la réservation pour augmenter ou réduire le nombre de personnes du groupe, jusqu'à un maximum de 20 % de la réservation initiale, sous réserve de disponibilité :  

- Si vous avez versé l'acompte, vous pourrez modifier la réservation en sélectionnant l'option "Modification du nombre de personnes". Le montant sera régularisé lors de la confirmation de la réservation.
- Si vous avez réglé la totalité du montant, vous devrez faire la demande de modification par courrier électronique à [parkguell@bsmsa.cat](mailto:parkguell@bsmsa.cat). Dans ce cas, le paiement devra être effectué le même jour que la demande.

**Annulation de la réservation :**  
Si vous avez effectué le paiement anticipé initial, vous pourrez annuler la réservation au plus tard 2 jours avant la date de la visite. Le montant ne sera en aucun cas remboursé, ni dans le cas d'annulation de la réservation.  
Si vous avez réglé la totalité du montant, vous ne pourrez pas annuler votre réservation. Toutefois, vous pourrez modifier la date et l'heure de la visite, sous réserve de disponibilité, tel qu'indiqué au point précédent, **Modifications 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
Entrada al Park Güell	10:30	Grupos	20	7.50 €	7.50 €
<b>Total</b>					<b>7.50 €</b>

Sauvegarder les changements

Toutes les modifications qui se réalisent avant les 2 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 courrier électronique à [parkguell@bsmsa.cat](mailto:parkguell@bsmsa.cat).

- **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. Le montant restant devra être effectué le même jour que la demande.

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.

- **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.

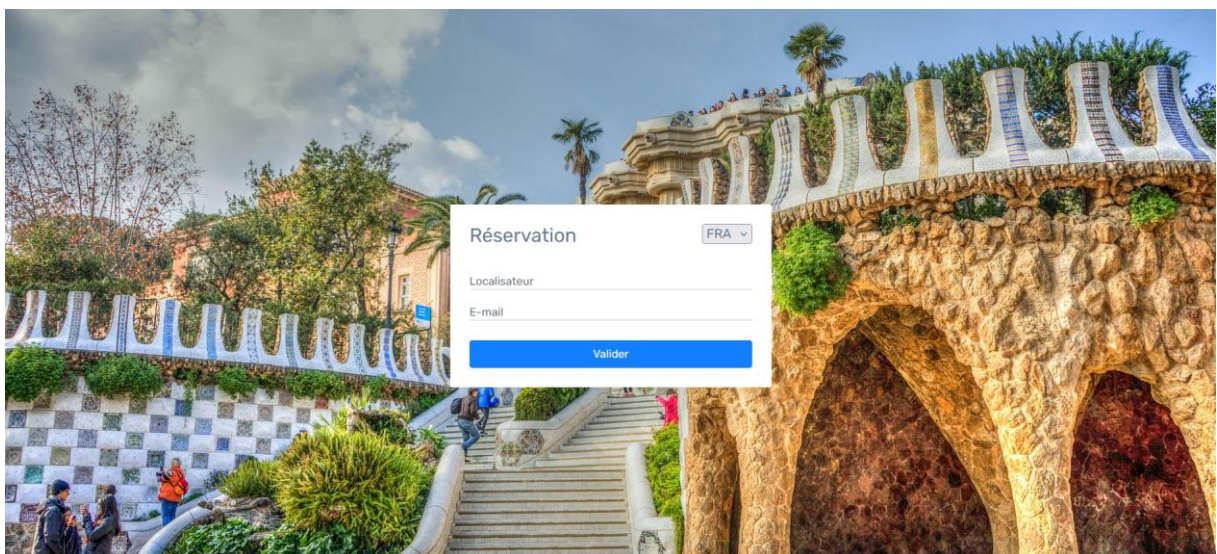
Si la modification de personnes se réalise avant des 4 jours antérieurs à la date de la visite, il sera remboursé un 80% du total du montant de la modification. Si la modification se réalise entre 2 jours avant la date de la visite, le remboursement sera du 50% de la modification.

## Modification du jour et de l'heure de la visite

Il est possible e modifier la date et l'heure de la visite à condition d'avoir réglé la totalité du montant et que les changements soient réalisés au plus tard 2 jours avant la date de la visite, sous réserve de disponibilité. Vous pouvez faire la demande de changement en cliquant sur ce [lien](#).

Les réservations avec un solde à payer ne seront pas modifiables.

Pour demander la modification du jour et de l'heure de réservations payées dans leur intégralité, veuillez accéder au lien fourni avec le numéro de localisateur et l'adresse de courrier électronique correspondante, puis cliquez sur le bouton **Valider**.



Sur cette page, vous devrez choisir le jour et la plage horaire souhaités. Seules les plages horaires disponibles s'afficheront. Nous vous rappelons que vous pourrez modifier la réservation au plus tard 2 jours avant la date de la visite. Une fois que vous aurez sélectionné le jour et l'heure qui vous intéressent, veuillez cliquer sur le bouton **Confirmer**.

Numéro de localisateur 700473141729

Date	Heure	Activité	Tarif	Unité
07/07/2023	15:00	Entrée au Park Güell	Groupes	22

Unités totales: 22

Sélectionnez la date souhaitée

« juillet 2023 »

l	ma	me	j	v	s	d
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

Date actuelle  
 Jour sélectionné  
 Date de réservation

Sélectionnez l'heure souhaitée

Entrée au 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					

CONFIRMER

Une fois la modification confirmée, le système affichera la confirmation de la modification. Ultérieurement, vous recevrez le document justificatif de la modification et la confirmation de votre réservation avec le bon mis à jour.

Numéro de localisateur 700473141729

Correct !

La réservation a été modifiée correctement.

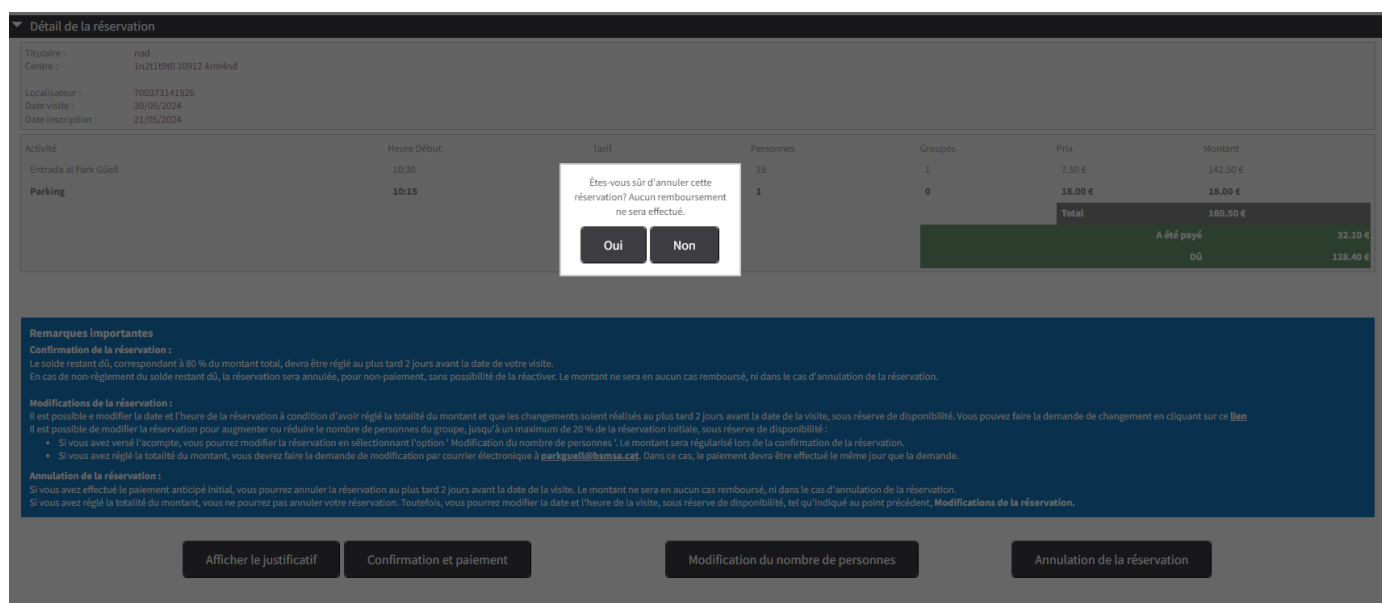
Vous recevrez prochainement par e-mail votre nouveau bon d'échange à utiliser pour accéder au Park Güell.

## Annulation de la réservation

Si vous avez versé un acompte, vous pourrez annuler la visite au plus tard 2 jours avant. Dans ce cas, le montant ne sera en aucun cas remboursé, ni dans le cas d'annulation de la réservation.

Si vous avez réglé la totalité du montant, vous ne pourrez pas annuler votre réservation. Toutefois, vous pourrez modifier la date et l'heure de la visite tel qu'indiqué au point précédent, **5.4. Modification du jour et/ou de l'heure de la visite.**

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. Le montant ne sera en aucun cas remboursé, ni dans le cas d'annulation de la réservation.



**Détail de la réservation**

Titulaire : nad  
Centre : 1n231910.10912.4rmdnd  
Localisateur : 700373141926  
Date visite : 30/05/2024  
Date inscription : 21/05/2024

Activité	Heure Début	Tarif	Personnes	Groupes	Prix	Montant
Entrada al Park Güell	10:30		19	1	7.50 €	142.50 €
Parking	10:15		1	0	18.00 €	18.00 €
<b>Total</b>						<b>160.50 €</b>
<b>A été payé</b>						<b>32.10 €</b>
<b>Dé</b>						<b>128.40 €</b>

Êtes-vous sûr d'annuler cette réservation? Aucun remboursement ne sera effectué.

Oui Non

**Remarques importantes**

**Confirmation de la réservation :**  
Le solde restant dû, correspondant à 80 % du montant total, devra être réglé au plus tard 2 jours avant la date de votre visite. En cas de non-règlement du solde restant dû, la réservation sera annulée, pour non-paiement, sans possibilité de la réactiver. Le montant ne sera en aucun cas remboursé, ni dans le cas d'annulation de la réservation.

**Modifications de la réservation :**  
Il est possible de modifier la date et l'heure de la réservation à condition d'avoir réglé la totalité du montant et que les changements soient réalisés au plus tard 2 jours avant la date de la visite, sous réserve de disponibilité. Vous pouvez faire la demande de changement en cliquant sur ce [lien](#).  
Il est possible de modifier la réservation pour augmenter ou réduire le nombre de personnes du groupe, jusqu'à un maximum de 20 % de la réservation initiale, sous réserve de disponibilité :

- Si vous avez versé l'acompte, vous pourrez modifier la réservation en sélectionnant l'option "Modification du nombre de personnes". Le montant sera régularisé lors de la confirmation de la réservation.
- Si vous avez réglé la totalité du montant, vous devrez faire la demande de modification par courrier électronique à [parkguell@bsm.es](mailto:parkguell@bsm.es). Dans ce cas, le paiement devra être effectué le même jour que la demande.

**Annulation de la réservation :**  
Si vous avez effectué le paiement anticipé initial, vous pourrez annuler la réservation au plus tard 2 jours avant la date de la visite. Le montant ne sera en aucun cas remboursé, ni dans le cas d'annulation de la réservation.  
Si vous avez réglé la totalité du montant, vous ne pourrez pas annuler votre réservation. Toutefois, vous pourrez modifier la date et l'heure de la visite, sous réserve de disponibilité, tel qu'indiqué au point précédent, **Modifications de la réservation.**

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

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



## Nous vous remercions d'avoir pris le temps de lire cette procédure !

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter notre site Web <https://parkguell.barcelona/fr/planifica-la-teva-visita> ou bien nous écrire à [parkguell@bsmsa.cat](mailto:parkguell@bsmsa.cat)