



# MANUAL DE RESERVA PARA GRUPOS



## SUMARIO

<b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
1.1. Navegadores homologados.....	3
<b>2. ACCESO A LA APLICACIÓN WEB.....</b>	<b>3</b>
<b>3. ALTA NUEVOS USUARIOS .....</b>	<b>4</b>
<b>4. RESERVA Y COMPRA DE ENTRADAS .....</b>	<b>4</b>
<b>5. ACCESO AL ÁREA DE USUARIOS.....</b>	<b>14</b>
5.1 Confirmación y pago .....	16
5.2. Visualización del comprobante .....	16
5.3. Modificación del número de personas de la reserva.....	17
5.4. Anulación de la reserva .....	19

## **1. INTRODUCCIÓN**

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

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

### **1.1. Navegadores homologados**

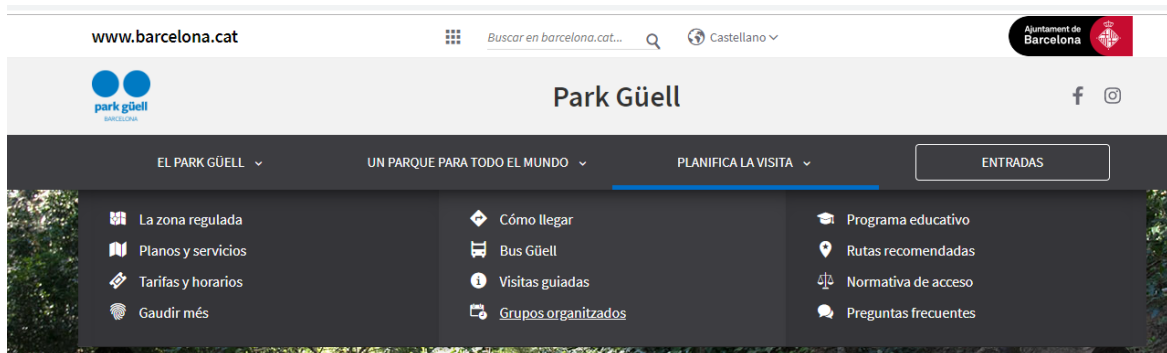
El sistema está homologado para ser utilizado con los navegadores Internet Explorer, Firefox, Chrome o Safari.

## 2. ACCESO A LA APLICACIÓN WEB

Para acceder al entorno deberá utilizar la siguiente URL: [parkguell.barcelona](http://parkguell.barcelona).

Esta aplicación estará disponible las 24 horas, los 365 días del año.

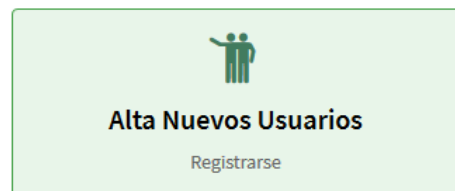
En la página principal seleccionaremos la opción **Planifica la visita** y seguidamente la opción **Grupos Organizados**, tal y como aparece en la figura que se adjunta:



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.



### 3. ALTA NUEVOS USUARIOS

Si se trata de un nuevo usuario, deberá seleccionar el botón **Alta nuevos usuarios** y a continuación **Registrarse**. Aparecerá una ampliación en la misma pantalla donde se podrán introducir todos los datos necesarios y obligatorios. En un período entre 24 y 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:****Dirección:****CP/Población:****Provincia:****País:****Teléfono:****Idioma:****NIF/CIF:****E-mail:****Confirmar e-mail:****Contraseña:****Confirmar contraseña:**

## 4. RESERVA Y COMPRA DE ENTRADAS

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

Una vez completado el proceso de alta, (en 24/48h) el usuario recibirá un correo electrónico donde se le facilitarán el identificador usuario y la contraseña que le permitirán acceder a la zona de compra restringida.

Identificador de usuario:

Contraseña:

**Continuar** **Disponibilidad** **Registrarse**

Una vez introducidos los datos de identificador usuario y contraseña, se tiene que seleccionar el botón **Continuar** para entrar en la aplicación de compra.

### 1. Seleccione el número de personas

Los descuentos se aplicarán una vez seleccionada la franja horaria. De esta forma, 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 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.

2 - Seleccione el número de personas

Tarifas Personas\*

Grups

## 2. Seleccione el día de la visita

El calendario muestra mediante un código de colores, los días que están disponibles para reservar y los días que no se pueda efectuar la reserva **Agotado**, por estar el aforo completo. Aparecerá **No Disponible** en el caso que las entradas no estén a la venta ese día.

1 - Acceso a la reserva de entradas para grupos organizados  
 2 - Seleccione el número de personas  
 3 - Seleccione el día de la visita 06-05-2019

Abril 2019							Mayo 2019							Junio 2019						
Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa	Do	Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa	Do	Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa	Do
1	2	3	4	5	6	7			1	2	3	4	5						1	2
8	9	10	11	12	13	14	6	7	8	9	10	11	12	3	4	5	6	7	8	9
15	16	17	18	19	20	21	13	14	15	16	17	18	19	10	11	12	13	14	15	16
22	23	24	25	26	27	28	20	21	22	23	24	25	26	17	18	19	20	21	22	23
29	30						27	28	29	30	31			24	25	26	27	28	29	30

Agotado  
 No disponible

FECHA DE LA VISITA: 06-05-2019

**Notas importantes:**  
 - Recuerde que la antelación máxima para realizar reservas es de 3 meses.

Continuar

## 3. Seleccione la franja horaria de su visita

En esta página deberá escoger la hora de inicio de su visita. Comprobará que se beneficiará de un descuento del 25%.

1 - Acceso a la reserva de entradas para grupos organizados Entrada al Park Güell  
 2 - Seleccione el número de personas N.º de personas: 11  
 3 - Seleccione el día de la visita 24-12-2021  
 4 - Seleccione la franja horaria de la visita

Hora Inicio	Descripción	Seleccionar
09:30	Entrada al Park Güell	<input type="checkbox"/>
10:00	Entrada al Park Güell	<input type="checkbox"/>
10:30	Entrada al Park Güell	<input type="checkbox"/>
11:00	Entrada al Park Güell	<input type="checkbox"/>
11:30	Entrada al Park Güell	<input type="checkbox"/>
12:00	Entrada al Park Güell	<input type="checkbox"/>
12:30	Entrada al Park Güell	<input type="checkbox"/>
13:00	Entrada al Park Güell	<input type="checkbox"/>
13:30	Entrada al Park Güell	<input type="checkbox"/>
14:00	Entrada al Park Güell	<input type="checkbox"/>
14:30	Entrada al Park Güell	<input type="checkbox"/>
15:00	Entrada al Park Güell	<input type="checkbox"/>
15:30	Entrada al Park Güell	<input type="checkbox"/>
16:00	Entrada al Park Güell	<input type="checkbox"/>
16:30	Entrada al Park Güell	<input type="checkbox"/>
17:00	Entrada al Park Güell	<input type="checkbox"/>
17:30	Entrada al Park Güell	<input type="checkbox"/>

En el caso que sea un grupo de 20 personas o más, le recomendamos que realice una reserva en el aparcamiento de autobuses. Recuerde que la estancia es de 1 hora y 30 minutos por el precio de 18 €. La hora de reserva del aparcamiento se inicia 15 minutos antes de la hora de inicio de la visita.

Una vez configurada la reserva procederemos a confirmarla. La pantalla nos muestra la *Confirmación de la reserva*. Es importante comprobar los datos siguientes: día de la visita, personas, franja horaria seleccionada y la opción de aparcamiento, si fue seleccionada. Si quiere modificar la reserva antes de confirmarla puede hacerlo a través del botón *borrar* en la parte izquierda de la pantalla.

En la misma pantalla encontrará dos opciones: *Añadir una nueva reserva* y *Continuar*. Si desea añadir una nueva reserva, deberá seleccionar el botón **Añadir una nueva reserva**.

Debe realizar el mismo procedimiento que anteriormente para añadir una nueva reserva. En la parte superior de la pantalla encontrará el importe total de las reservas previas y un breve resumen de estas si sitúa el cursor encima de la cesta.

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



**Confirmación de la reserva**

Borrar	Actividad	Fecha visita	Hora inicial	Personas	Tarifa	Precio	Importe	
<input type="checkbox"/>	Entrada Zona Regulada del Park Güell	29-07-2019	10:00	20	Grups	4,50 €	90,00 €	
<input type="checkbox"/>	Entrada Zona Regulada del Park Güell	19-07-2019	08:00	30	Grups	3,75 €	112,50 €	
	Parking		07:45		General	12,00 €	12,00 €	
							<b>Total</b>	<b>214,50 €</b>
<b>Prepago obligatorio</b>						<b>20,00 %</b>	<b>Importe</b>	<b>42,90 €</b>
							<b>Quedará pendiente</b>	<b>171,60 €</b>

**Notas importantes**

- Es obligatorio el prepago del 20% del importe de las entradas para confirmar la reserva. Recuerde que este importe no será devuelto en ningún caso.
- El pago del 80% restante se deberá realizar 7 días antes del día de la visita; en caso contrario, la reserva quedará anulada.
- En caso de realizar la reserva durante los 7 días antes de la visita, es obligatorio realizar el pago del 100% del importe mediante tarjeta de crédito.
- Puede incrementar o reducir el número de personas del grupo en un máximo de un 20% sobre el número inicial de la reserva siempre y cuando haya disponibilidad.
- Puede realizar un máximo de 6 reservas por sesión.

Añadir una nueva reserva
Continuar

**Datos de la reserva**

Entidad:  
BSM

Dirección:  
C/ Callabria 66 PL 5

CP/Población:  
08015 Barcelona

Provincia:  
Barcelona

NIF/CIF:  
A08765919

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.parkgüell.cat/es/privacitat-legal-politica-da-privacitat/>

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. Deberá confirmar la lectura del Reglamento General de la Protección de Datos (GRPD) en el cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018 del 5 de diciembre. **Declaro que he leído estas condiciones y que las acepto.**

Para finalizar el proceso, deberá proceder con el pago mediante tarjeta de crédito/débito. Tiene la opción de abonar el importe total de la reserva **Pago total** o solo el 20% **Prepago** (opción no disponible para pagos conjuntos).

▼ Confirmación de la reserva

▼ Datos de la reserva

▼ Pago

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

**Detalles del pago**

Numero de tarjeta

Caducidad  Código de seguridad (CVV)

Nombre del titular de la tarjeta

**PAGAR AHORA**

Una vez finalizado el pago, se mostrará la pantalla de confirmación con el **Comprobante de reserva**. Dispone de la opción de imprimirlo. De forma simultánea recibirá un correo electrónico con los datos de la reserva y su "Localizador", dato que le permitirá identificar esta reserva en su zona de usuario donde podrá consultarla y/o modificarla.

▼ Comprobante de la reserva

Razón social:	BARCELONA DE SERVEIS MUNICIPALS S.A. (B-SM)
Dirección:	Carrer de Calàbria, 66 - 08015 BARCELONA
CIF:	A 08765919
Referencia:	
Titular:	Maria Manual
Entidad:	BSM
Fecha actual:	03/05/2019 16:37:16

Núm. reserva:	PAR/1/189688
Fecha de la visita:	31/07/2019

Actividad	Hora inicial	Tarifa	Personas	Precio	Importe
Entrada Zona Regulada del Park Güell	20:30	Grups	10	3.00 €	30.00 €
				<b>Total</b>	<b>30.00 €</b>
				<b>Se ha pagado</b>	<b>6.00 €</b>
				<b>20.00 %</b>	<b>Importe</b>
				<b>Queda pendiente</b>	<b>24.00 €</b>

<b>Datos del pago</b>	
Número de pedido:	319163637181
Autorización:	411699
Importe pagado:	6.00 €

**Aviso de prepago 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 7 días antes de la visita tiene que haber realizado el pago del 80 % pendiente del importe. En el caso de no hacerlo, la reserva se anulará sin derecho a devolución del importe abonado.
- Todos los importes incluyen el IVA (21%)

Una vez finalizada la reserva, hasta 4 días antes de su visita, puede:

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

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

- Es obligatorio el prepago del 20% del importe de las entradas reservadas para confirmar su reserva. Realizando este prepago se formaliza también la reserva del aparcamiento, en el caso que hubiese sido seleccionado. Éste importe no será devuelto en ningún caso, ni en caso de anulación de la reserva. Una vez finalizado el pago recibirá un correo electrónico confirmando la reserva.
- Por otro lado, le informamos que debe confirmar ( abonar el 80% ) su reserva con una antelación mínima de 4 días antes de la realización de su visita. En caso de no proceder con la confirmación, su reserva será anulada automáticamente y no tendrá derecho a la devolución del prepago ya realizado.
- BSM enviará todas las facturas por correo electrónico en las 24 horas posteriores a la realización de la reserva.

Informar también que las reservas que se realicen con una antelación menor a 4 días del día de la visita, o que se realicen de forma agrupada, deberán ser abonadas en su totalidad.

Detallamos en el siguiente apartado el procedimiento para modificar y/o confirmar la reserva.

## 5. CONFIRMACIÓN Y MODIFICACIÓN DE LA RESERVA DE ENTRADAS

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

### ¿Qué es un grupo organizado?

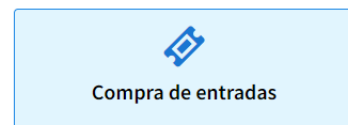
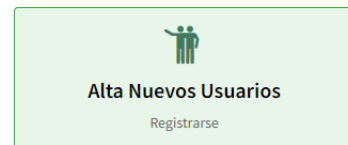
Un grupo de entre 10 y 30 personas que realiza una reserva y/o una entrada conjunta y que tiene una única entrada para acceder al Park Güell.

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):

o, en el caso de no tener el localizador, puede efectuar la búsqueda por:

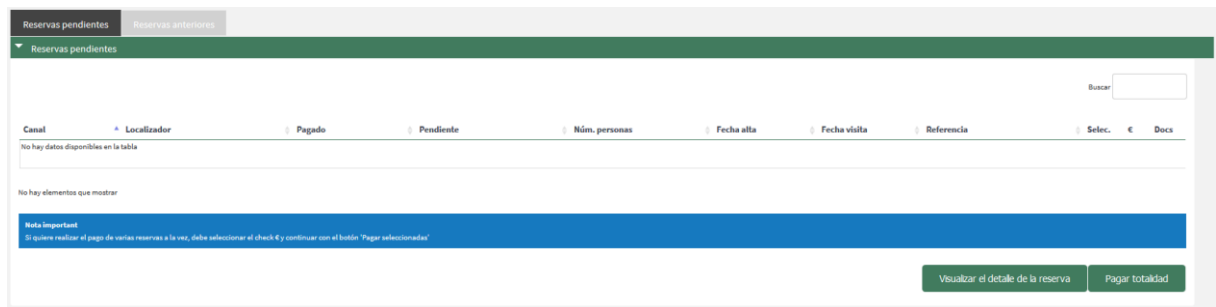
Identificador de usuario:

Contraseña:

Para acceder a modificar y/o confirmar su reserva introduzca el número de **Localizador** de la reserva (12 dígitos) que encontrará en su correo electrónico de confirmación o identifíquese con su **Identificador de usuario** y **Contraseña**.

En caso de no recordar su **Identificador de usuario** o **Contraseña** le recomendamos ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Visitante a través del teléfono +34 93 409 18 30 o mandando un correo electrónico a parkguell@bsmsa.cat

Una vez introducidos los datos seleccionamos el botón **Continuar** y accedemos al apartado **Reservas pendientes**.



En esta pantalla aparecen todas las reservas en curso que tenga. Seleccione la reserva que desea confirmar o modificar en la columna de la derecha (Selec.) y seleccione 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 **€** i clicar en el botón **Pagar Seleccionadas**.

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

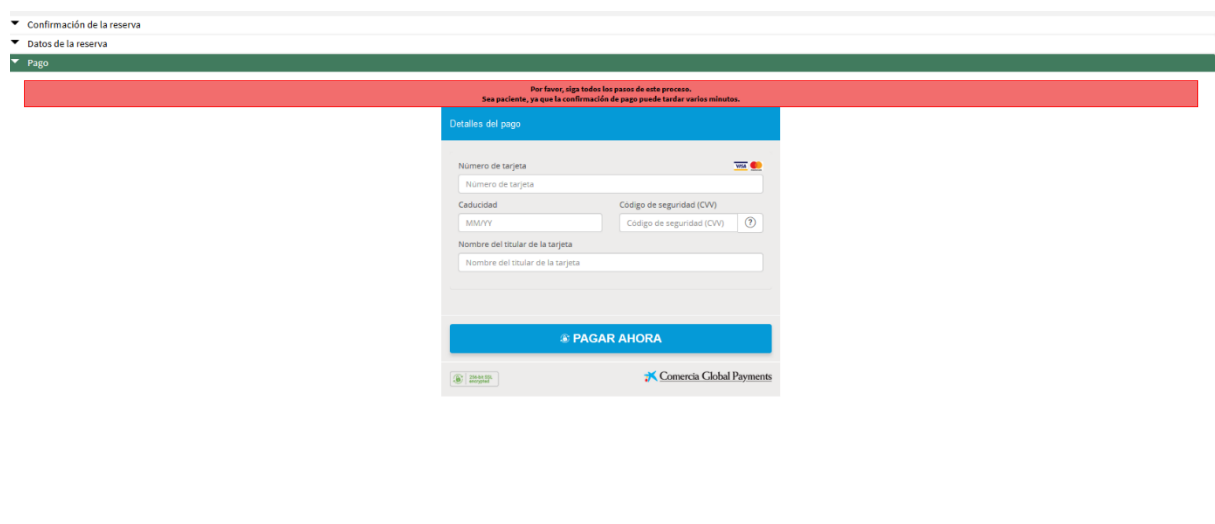
Seguidamente, se ampliará el **Detalle de la reserva** seleccionada. En este punto se muestran todos los detalles de la reserva.

Seleccionemos ahora la acción que queremos llevar a cabo con esta reserva:

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

## 5.1.- Confirmación y pago

El pago del importe pendiente se puede realizar hasta 4 días antes del día asignado para la visita. En caso contrario, su reserva será anulada y en ningún caso se devolverá el importe depositado en concepto de pre-reserva.



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

Una vez aceptado el pago aparecerá una última pantalla con el **Comprobante de la reserva** que podrá imprimir. De forma inmediata, recibirá un correo electrónico con los datos de la seva reserva y las entradas adjuntas que le permitiran acceder a la zona regulada del 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:	BSM			
Fecha actual:	03/05/2019 19:43:55			

Localizador:	Referencia:	Titular:	Fecha visita:	Precio
PAR/IR/1/189688		Maria Manual	31/07/2019	24,00 €
<b>Total</b>				<b>24,00 €</b>

Datos pago

Número pedido:	319194300540
Autorización:	374699
Importe pagado:	0,24 €

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

## 5.2.- 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, deberá clicar el icono de la columna *Docs*.

▼ Reservas pendientes

Buscar

Canal	Localizador	Pagado	Pendiente	Núm. personas	Fecha alta	Fecha visita	Referencia	Selec.	€	Docs
IR	700851841860	30,00 €	0,00 €	10	03/05/2019	31/07/2019		<input type="radio"/>		

Mostrando 1 - 1 de 1 elementos

## 5.3.- 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 deseadas en la reserva final.

Recuerde que solo puede modificar aumentando o disminuyendo en un 20% el número inicial reservado, siempre que haya aforo disponible.

Si excede este porcentaje, el sistema no le permitirá avanzar en la operación.

Detalle de la reserva

Titular:	Maria Manuel
Centro:	BSM
Localizador:	PAR/IR/1/189888
Fecha visita:	31/07/2019
Fecha alta:	03/05/2019

Actividad	Hora de inicio	Tarifa	Personas	Grupos	Guías	Precio	Importe
Entrada Zona Regulada del Park Güell	20:30	Grups	10	1	0	3,00 €	30,00 €
<b>Total</b>							<b>30,00 €</b>
Se ha pagado							6,00 €
Queda pendiente							24,00 €

**Nota importante**  
Si desea realizar alguna modificación en el número de personas del grupo (siempre que haya aforo disponible) solo podrá incrementarlo o disminuirlo hasta un 20% como máximo sobre la reserva inicial. En caso de realizar dichas modificaciones, el importe quedará regularizado en el momento de la confirmación de la reserva.

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>					<input type="text" value="0"/> €

Todas las modificaciones que se realicen antes de los 4 días previos al día de la visita, no serán confirmadas hasta el pago total del importe de la reserva.

Una vez la reserva esté pagada en su totalidad, únicamente podrán efectuarse modificaciones por teléfono llamando al 934091830. Es necesario disponer del número de localizador de la reserva en el momento de contactar con el Servicio de Atención al Visitante.

1. **En caso que los cambios efectuados sean a la alza**, recibirá por correo electrónico la confirmación de la modificación así como el importe que deberá abonar a través de la página web en su *zona de usuario*.

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



2. **Si los cambios efectuados son a la baja**, recibirá un correo electrónico con el comprobante y pasadas 24 horas recibirá una factura rectificativa respecto el abono del importe de las entradas anuladas. Recuerde que el importe del pago del 20% la reserva no se devolverá en ningún caso.

Si realiza la modificación entre 2 y 3 días antes de la fecha de la visita, el abono será del 50% de la modificación. Si la modificación se realiza el mismo día de la visita o el día antes, no se devolverá ningún importe. Por otro lado, si dicha anulación se produce antes de los 4 días anteriores a la fecha de visita, recibirá el abono del 80%.

## 5.4.- Anulación de la reserva

Para anular una reserva, es necesario seleccionar la reserva en cuestión y clicar el botón **Anulación de la reserva**. Si confirma estar de acuerdo con la anulación, la reserva quedará automáticamente anulada y perderá como mínimo el 20% del importe abonado.

Detalle de la reserva

Titular: Maria Manual  
Centro: BSM

Localizador: PAR/IR/1/189688  
Fecha visita: 31/07/2019  
Fecha alta: 03/05/2019

Actividad: Entrada Zona Regulada del Park Güell

Hora de inicio	Tarifa	Personas	Grupos	Guías	Precio	Importe
20:00	Grupo	10	1	0	3.00 €	30.00 €
<b>Total</b>						<b>30.00 €</b>
Se ha pagado						30.00 €

**Nota importante**  
Si desea realizar alguna modificación en el número de personas del grupo (siempre que haya aforo disponible) solo podrá incrementarlo o disminuirlo hasta un 20% como máximo sobre la reserva inicial. En caso de realizar dichas modificaciones, el importe quedará regularizado en el momento de la confirmación de la reserva.

Visualizar el comprobante      Anulación de la reserva

Si abonó el 100% del importe de la reserva, en función del momento en que se realice la anulación, el importe a devolver será:

- 1) Si se realiza 4 días antes de la visita, se devolverá el 80% del total.
- 2) Si se realiza entre los 3 y los 2 días antes de la visita, se devolverá el 50% del importe total.
- 3) Si se realiza el día de la visita o el día antes no se devolverá ningún importe.

En las 24 horas posteriores a la anulación se enviará la factura rectificativa correspondiente a la cancelación.