



MANUAL DE RESERVA PARA GRUPOS



SUMARIO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
1.1. Navegadores homologados.....	3
2. ACCESO A LA APLICACIÓN WEB.....	3
3. ALTA NUEVOS USUARIOS	4
4. RESERVA Y COMPRA DE ENTRADAS	4
5. ACCESO AL ÁREA DE USUARIOS.....	14
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.

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

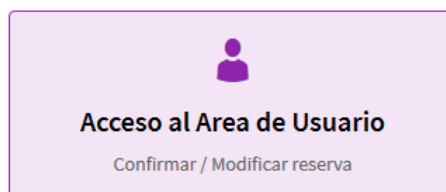
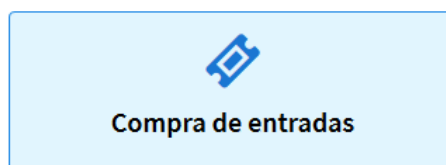
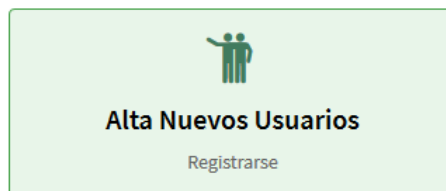
En la página principal seleccionaremos la opción **Planifica la visita** y seguidamente la opción **Grupos Organizados**, tal y como aparece en la figura que se adjunta:



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:	<input type="text" value="Introduzca el nombre empresa"/>
Dirección:	<input type="text" value="Introduzca la dirección"/>
CP/Población:	<input type="text" value="Introduzca el CP"/> <input type="text" value="Introduzca la población"/>
Provincia:	<input type="text" value="Introduzca la provincia"/>
País:	<input type="text" value="SPAIN"/>
Teléfono:	<input type="text" value="Introduzca el teléfono"/>
Idioma:	<input type="text" value="Castellano"/>
NIF/CIF:	<input type="text" value="Introduzca el NIF/CIF"/>
E-mail:	<input type="text" value="Introduzca el e-mail"/>
Confirmar e-mail:	<input type="text" value="Introduzca el e-mail"/>
Contraseña:	<input type="text" value="Introduzca la contraseña"/>
Confirmar contraseña:	<input type="text" value="Introduzca la 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

FECHA DE LA VISITA: 06-05-2019

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

3. Seleccione la franja horaria de su visita

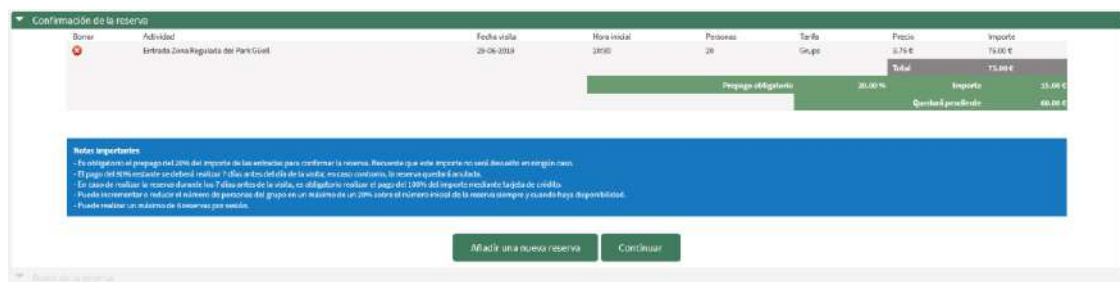
En esta página deberá escoger la hora de inicio de su visita. Comprobará que, en función de la hora escogida, se puede beneficiar de un descuento de mayor o menor porcentaje sobre el precio de las entradas.

1 - Acceso a la reserva de entradas para grupos organizados
 2 - Seleccione el número de personas
 3 - Seleccione el día de la visita
 4 - Seleccione la franja horaria de su visita

Hora Inicio	Descripción	Descuento	Aparcamiento	Seleccionar
08:00	Entrada Zona Regulada del Park Güell	63%	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
08:30	Entrada Zona Regulada del Park Güell	63%	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
09:00	Entrada Zona Regulada del Park Güell	65%	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
09:30	Entrada Zona Regulada del Park Güell	65%	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10:25	Entrada Zona Regulada del Park Güell	40%	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11:30	Entrada Zona Regulada del Park Güell	39%	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12:00	Entrada Zona Regulada del Park Güell	39%	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12:30	Entrada Zona Regulada del Park Güell	39%	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13:00	Entrada Zona Regulada del Park Güell	39%	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13:30	Entrada Zona Regulada del Park Güell	39%	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14:00	Entrada Zona Regulada del Park Güell	39%	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14:30	Entrada Zona Regulada del Park Güell	39%	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15:00	Entrada Zona Regulada del Park Güell	39%	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15:30	Entrada Zona Regulada del Park Güell	39%	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16:00	Entrada Zona Regulada del Park Güell	39%	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

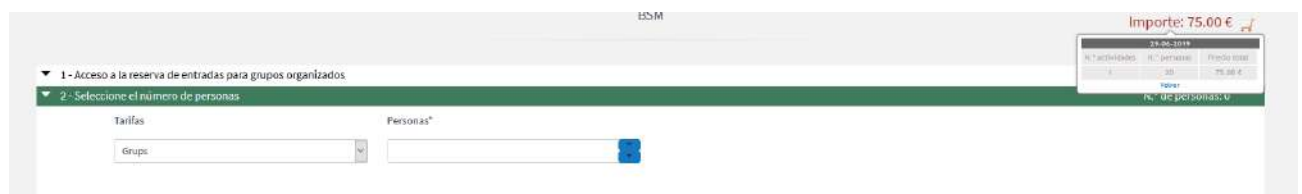
En el caso que sea un grupo de 20 personas o más, le recomendamos que realice una reserva en el aparcamiento de autobuses. Recuerde que la estancia es de 1 hora y 30 minutos por el precio de 18 €. La hora de reserva del aparcamiento se inicia 15 minutos antes de la hora de inicio de la visita. En caso que el aparcamiento estuviese completo, podrían estacionar para que los pasajeros pudieran bajar, del mismo modo que recogerlos una vez hayan finalizado 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 boton de **Continuar** y aparecerá la siguiente pantalla.

Confirmación de la reserva

Bonificación	Actividad	Fecha visita	Hora inicial	Personas	Tarifa	Precio	Importe	
-	Entrada Zona Regulada del Park Güell	29-07-2019	10:00	20	Grups	4.50 €	90.00 €	
-	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 €	
						Total	214.50 €	
						Prepago obligatorio	70.00 %	Importe
								47.90 €
							Quedaría pendiente	171.60 €

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:

Dirección:

CP/Localidad:

Provincia:

Municipio:

Referencia:

Responsable (nombre/apellido):

Correo electrónico:

Confirmar 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, contactar con parkguel@gubarna.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 comunicados únicamente con la relación con usted a con la entidad a la que represente, 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 privados. DE RECHENOS: Puede ejercer en cualquier momento los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, portabilidad y limitación a través de la dirección de correo electrónico protecciondatos@bsmas.cat. INFORMACIÓN ADICIONAL: Puede consultar información adicional sobre protección de datos en el enlace https://www.parkguel.cat/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. 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).

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

Detalles del pago

Numero de tarjeta:

Numero de tarjeta:

Categoría: Código de seguridad (CVV):

Nombre del titular de la tarjeta:

Nombre del titular de la tarjeta:

PAGAR AHORA

Comercio Global Payments

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. (BSM)
 Dirección: Carrer de Calòria, 66., 08015 BARCELONA
 CIF: A 68765919

Referencia:
 Titular: Maria Manual
 Entidad: BSM

Fecha actual: 03/05/2019 16:37:16

Núm. reserva: PAR1180888
 Fecha de la visita: 31/07/2019

Actividad	Hora inicial	Tarifa	Personas	Precio	Importe
Entrada Zona Regulada del Park Güell	20:30	Grups	10	2,00 €	20,00 €
				Total	20,00 €
				se ha pagado	4,00 €
				Queda pendiente	16,00 €

Datos del pago

Número de pedido: 319169937281
 Autorización: 411899
 Importe pagado: 5,00 €

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

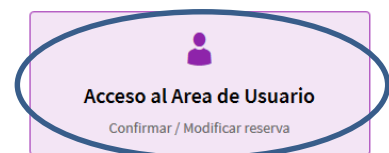
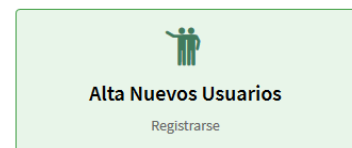
Para proceder con cualquiera de las acciones anteriores será necesario acceder a la zona de **Grupos Organizados** que encontrará en la página principal y seleccionar el botón de **Acceso al área de usuario**.

¿Qué es un grupo organizado?

Un grupo de entre 10 y 70 personas que realiza una reserva y/o una entrada conjunta y que tiene una única entrada para acceder a la zona regulada del Park Güell.

¿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**.
2. Una vez dados de alta, podréis reservar vuestras entradas clicando en el botón **Compra de entradas**.
3. Si tenéis una reserva en curso, podréis confirmarla o modificarla clicando en Acceso al **Área de Usuario**.



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 permitan acceder a la zona regulada del Park Güell.

Localizador	Referencia	Título	Fecha visita	Precio
PAR/R/2/138888		Manja Manual	21/07/2018	24,00 €
Total				24,00 €

Datos pago	
Número pedido:	319194300540
Autorización:	374895
Importe pagado:	0,24 €

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*.

Canal	Localizador	Pagado	Pendiente	Núm. personas	Fecha alta	Fecha visita	Referencia	Selec.	€	Docs
IR	700891841660	30,00 €	0,00 €	10	03/05/2019	31/07/2019				

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: PAR1911230686
 Fecha visita: 31/07/2019
 Fecha alta: 03/05/2019

Actividad	Hora de inicio	Tarifa	Personas	Grupos	Usos	Precio	Importe	
Entrada Zona Regulada del Park Güell	20:30	Grupo	10	1	0	3,00 €	30,00 €	
							Total	30,00 €
							Se ha pagado:	0,00 €
							Queda pendiente:	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.

Actividad	Hora de inicio	Tarifa	Personas	Precio	Importe	
Entrada Zona Regulada del Park Güell	20:30	Grupo	10	1,00 €	0 €	
					Total	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*.

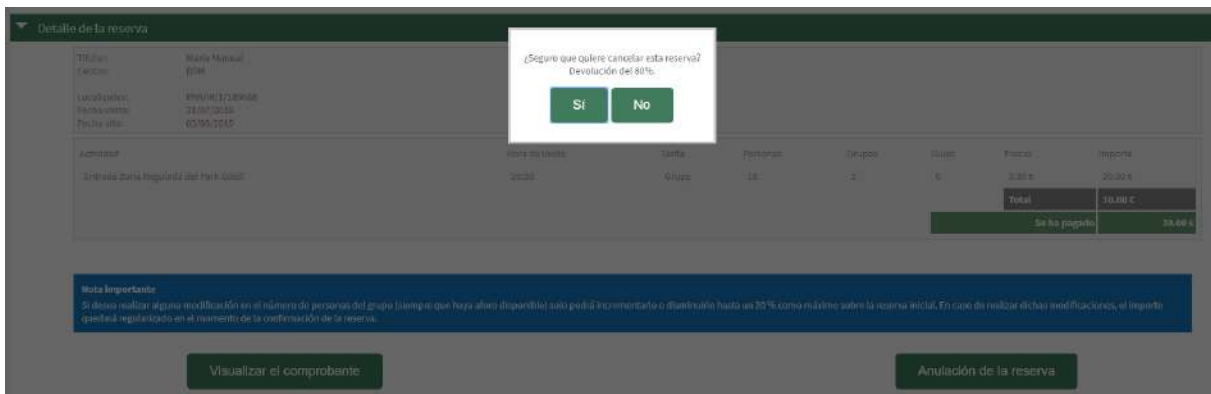
Una vez realizado el pago, recibirá el comprobante actualizado. La factura definitiva se le enviará por correo electrónico durante las 24 horas siguientes a la realización del pago.

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 al 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.



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.