park güell
BARCELONA

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

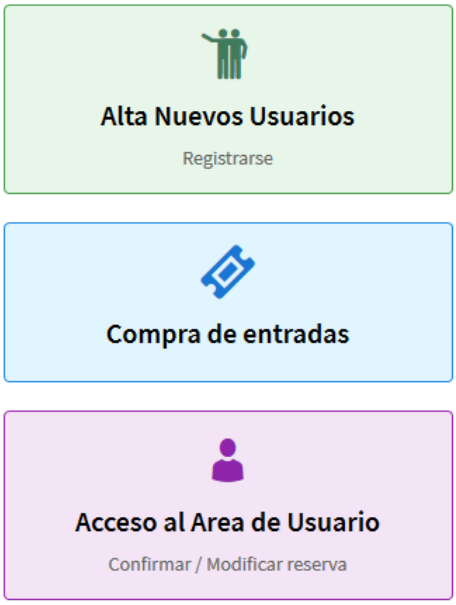
Para acceder al entorno deberá utilizar la siguiente URL: parkguell.barcelona.

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:

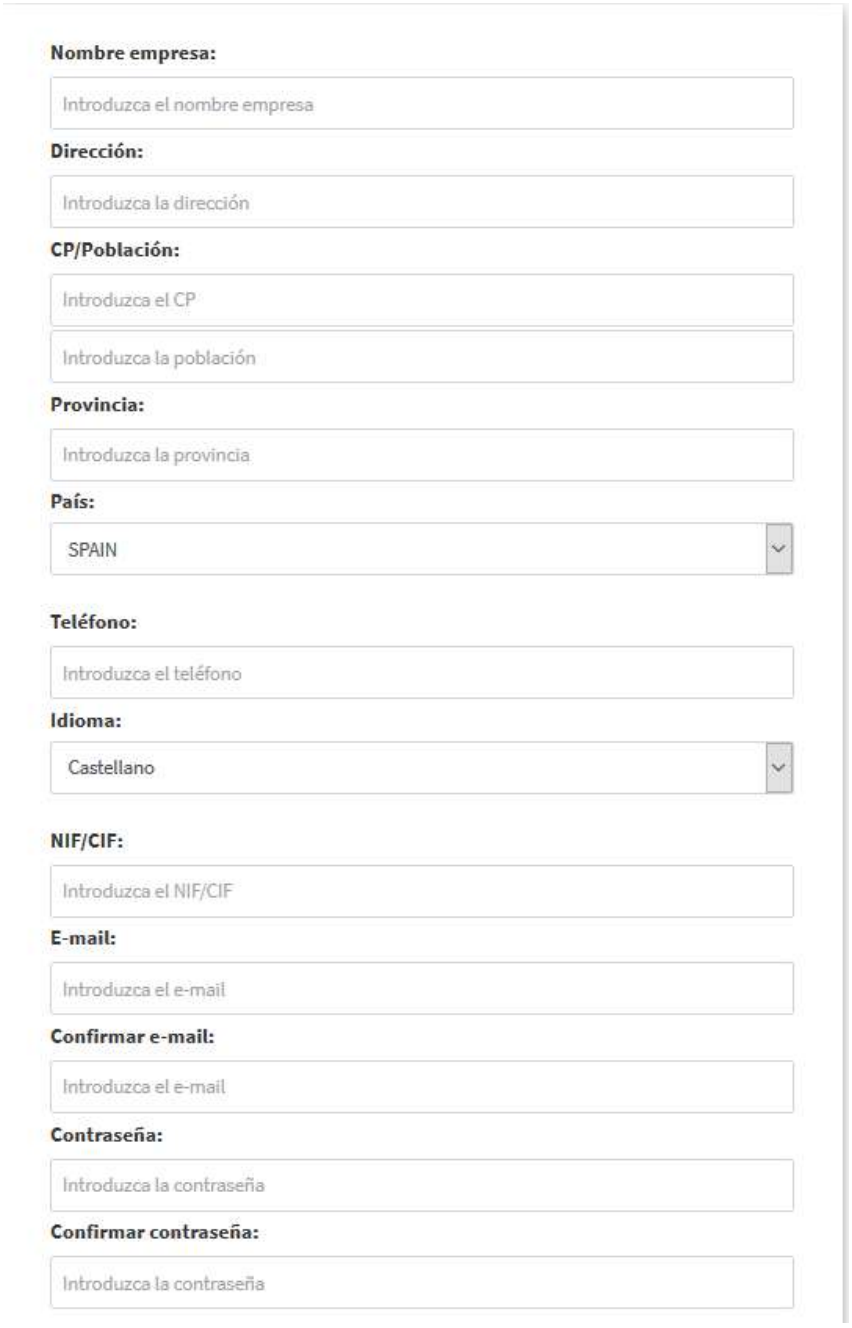
- Alta nuevos usuarios
- Compra de entradas
- Acceso al área de usuario



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

3. ALTA NUEVOS USUARIOS

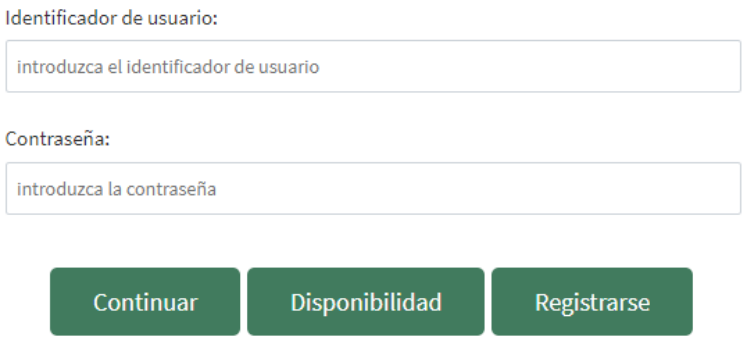
Si se trata de un nuevo usuario, deberá seleccionar el botón ***Alta nuevos usuarios*** y a continuación ***Registrarse***. Aparecerá una ampliación en la misma pantalla donde se podrán introducir todos los datos necesarios y obligatorios. En un período entre 24 y 48 horas, recibirá las claves para acceder a la zona restringida de compra para profesionales. Los datos obligatorios para proceder con el registro son los siguientes:



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.



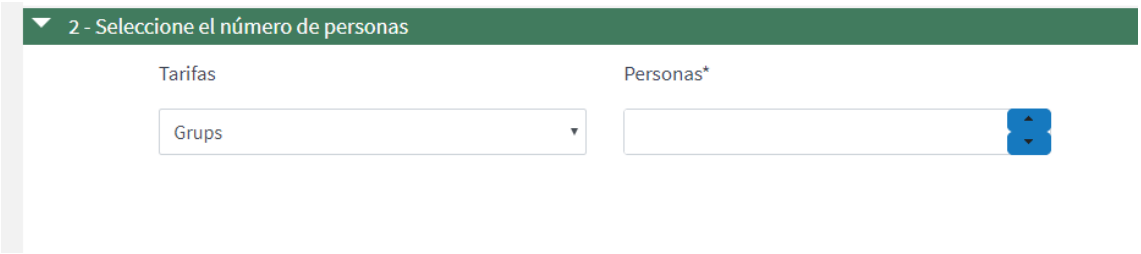
Una vez introducidos los datos de identificador usuario y contraseña, se tiene que seleccionar el botón ***Continuar*** para entrar en la aplicación de compra.

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.

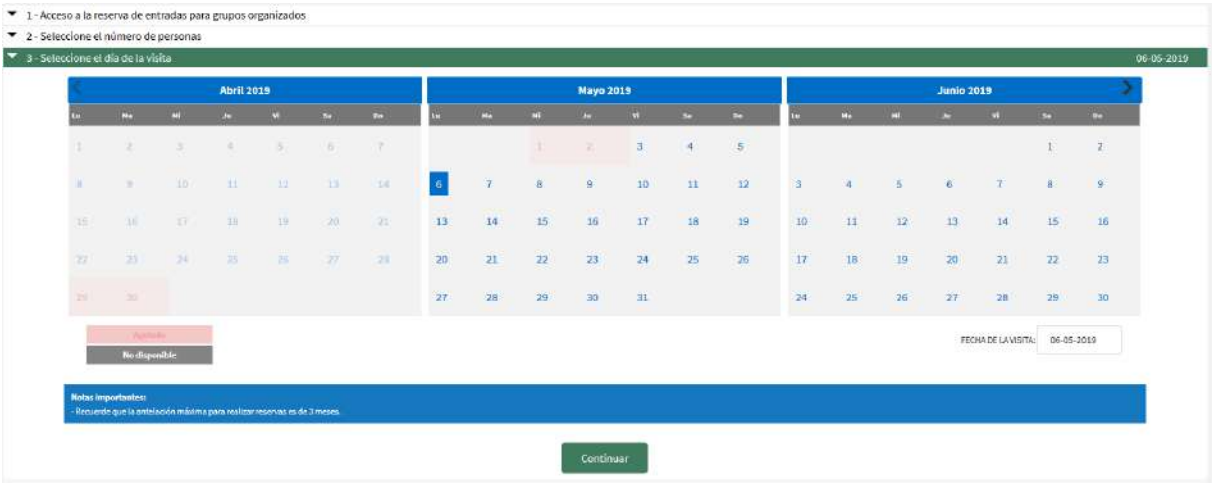
Por otro lado, los Guías Oficiales acreditados por la Generalitat de Catalunya que acompañan al grupo tienen que estar incluidos en la reserva. El resto de acompañantes tendrán que disponer de su entrada.

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



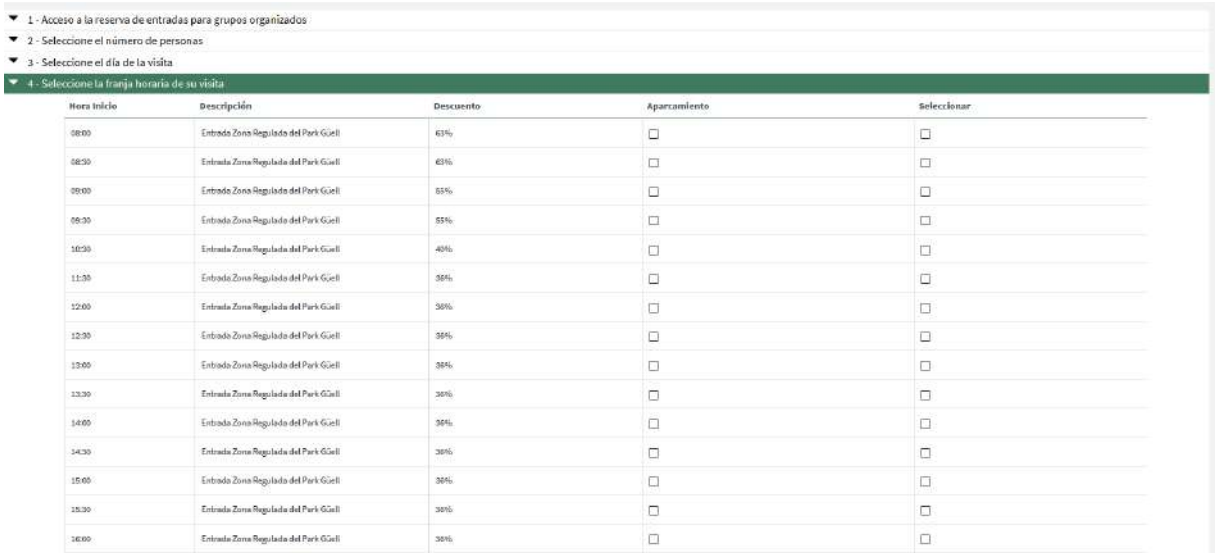
2. Seleccione el día de la visita

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.



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.



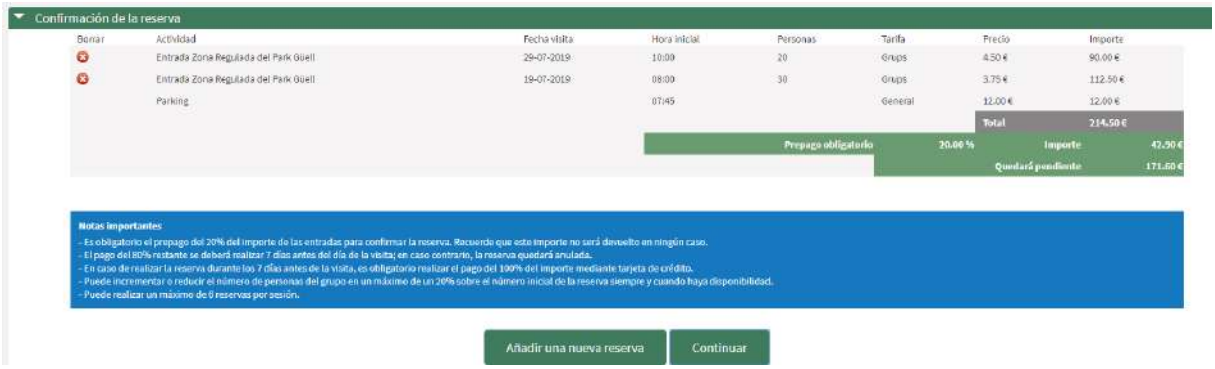
En el caso que sea un grupo de 20 personas o más, le recomendamos que realice una reserva en el aparcamiento de autobuses. Recuerde que la estancia es de 1 hora y 30 minutos por el precio de 18 €. La hora de reserva del aparcamiento se inicia 15 minutos antes de la hora de inicio de la visita.

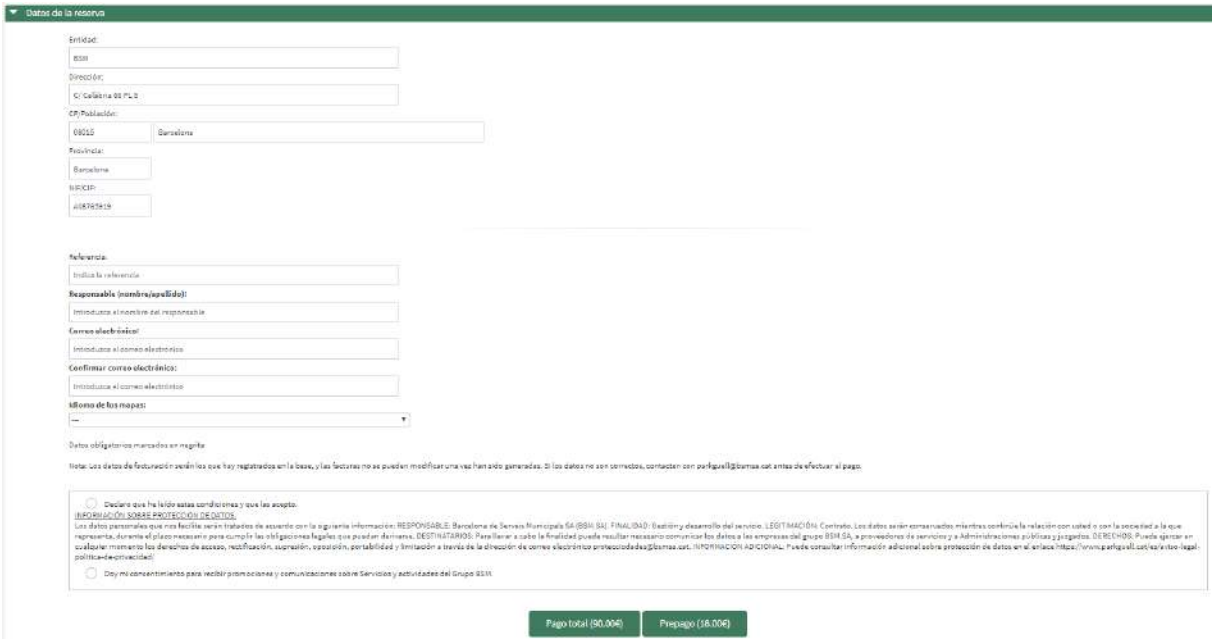
Una vez configurada la reserva procederemos a confirmarla. La pantalla nos muestra la *Confirmación de la reserva*. Es importante comprobar los datos siguientes: día de la visita, personas, franja horaria seleccionada y la opción de aparcamento, si fue seleccionada. Si quiere modificar la reserva antes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

En la misma pantalla encontará 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 pocedimiento 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.

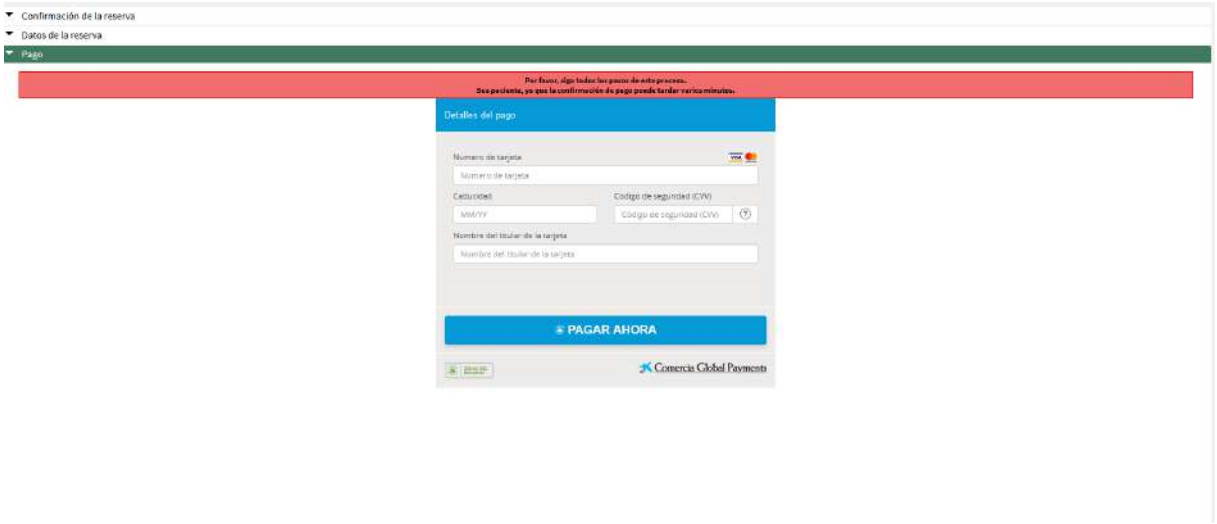
Una vez realizada la reserva, deberá seleccionar el boton de ***Continuar*** y aparecerá la seguiente pantalla.



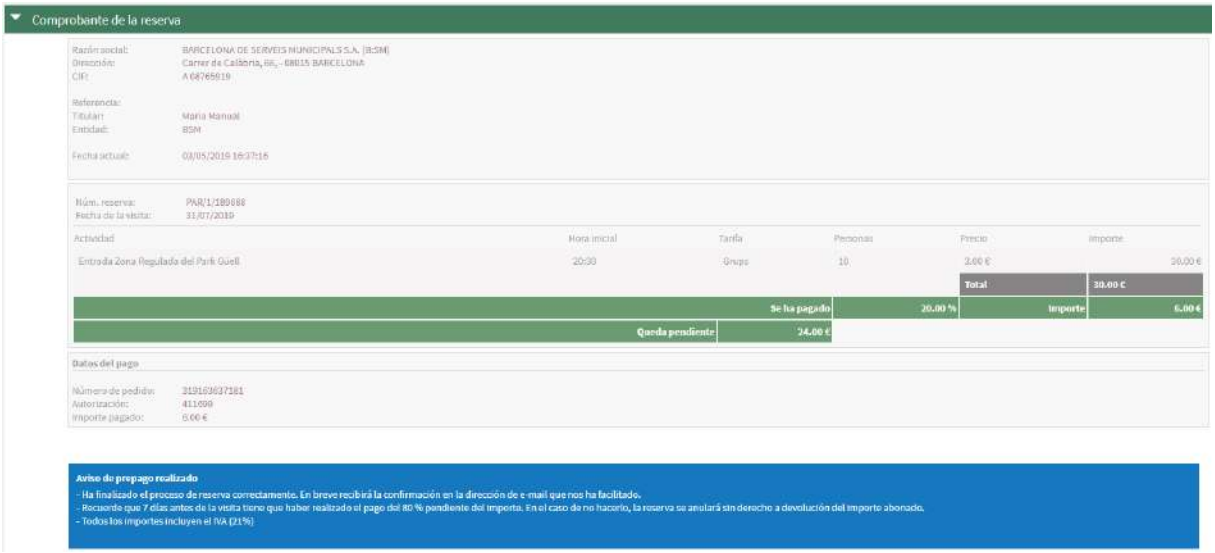


Una vez completados los datos, es imprescindible escoger el idioma de los mapas. Deberá confirmar la lectura del Reglamento General de la Protección de Datos (GRPD) en el cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018 del 5 de diciembre. ***Declaro que he leído estas condiciones y que las acepto***.

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).



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.



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.

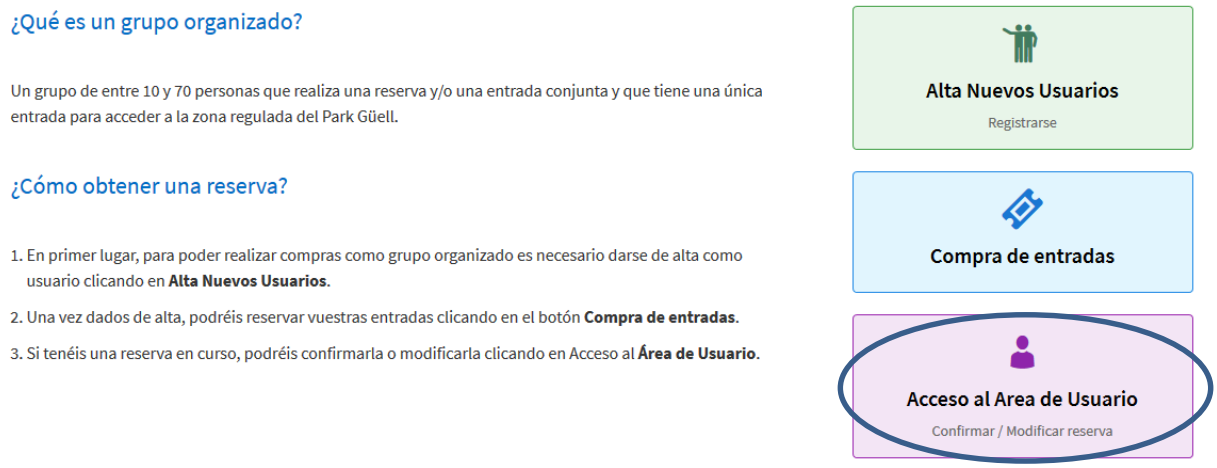
- BSM enviará todas las facturas por correo electrónico en las 24 horas posteriores a la realización de la reserva.

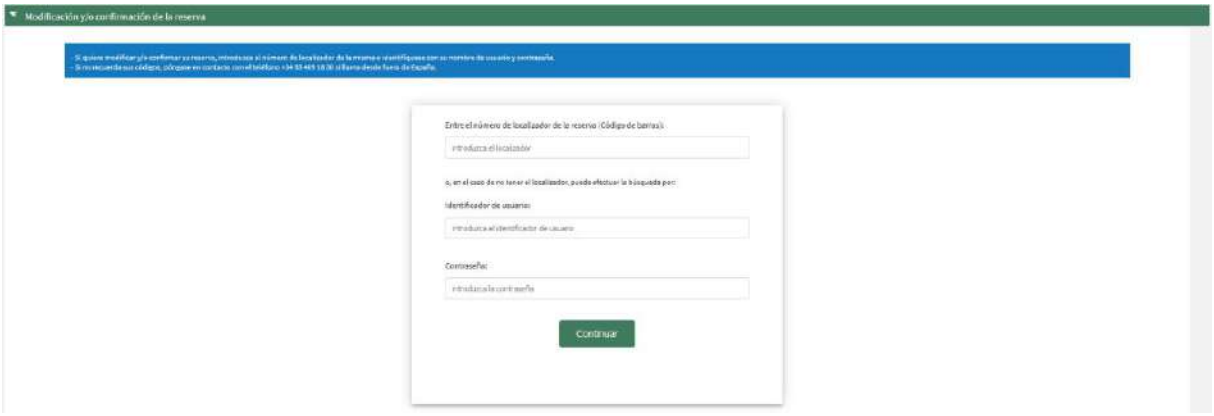
Informar también que las reservas que se realicen con una antelación menor a 4 días del día de la visita, o que se realicen de forma agrupada, deberán ser abonadas en su totalidad.

Detallamos en el seguiente apartado el procedimento 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*.**





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 contacte 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 €).

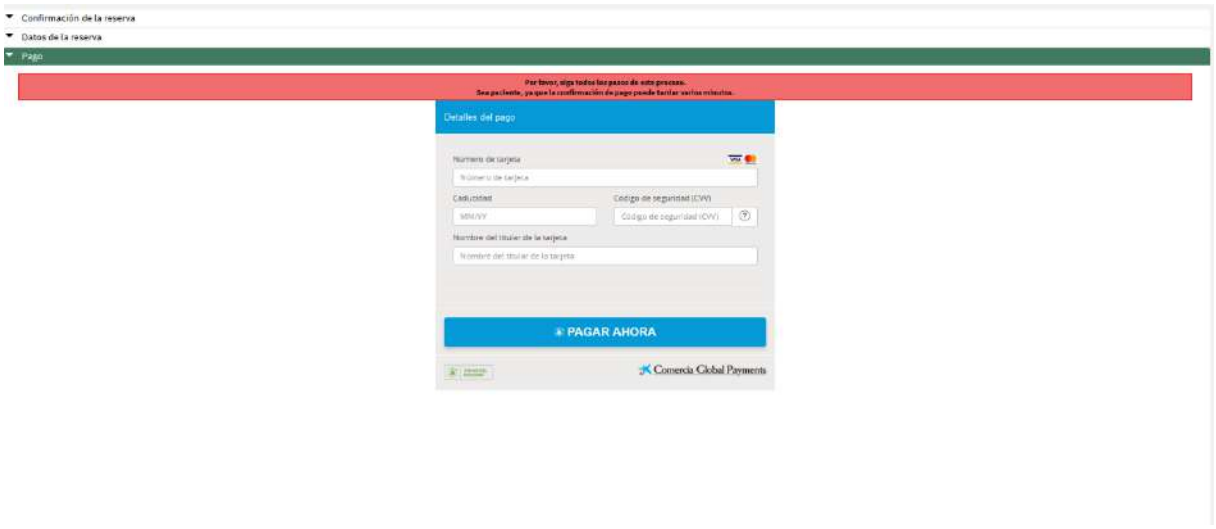
Seguidamente, se ampliará el ***Detalle de la reserva*** seleccionada. En este punto se muestran todos los detalles de la reserva.

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.

5.2.- Visualización del comprobante

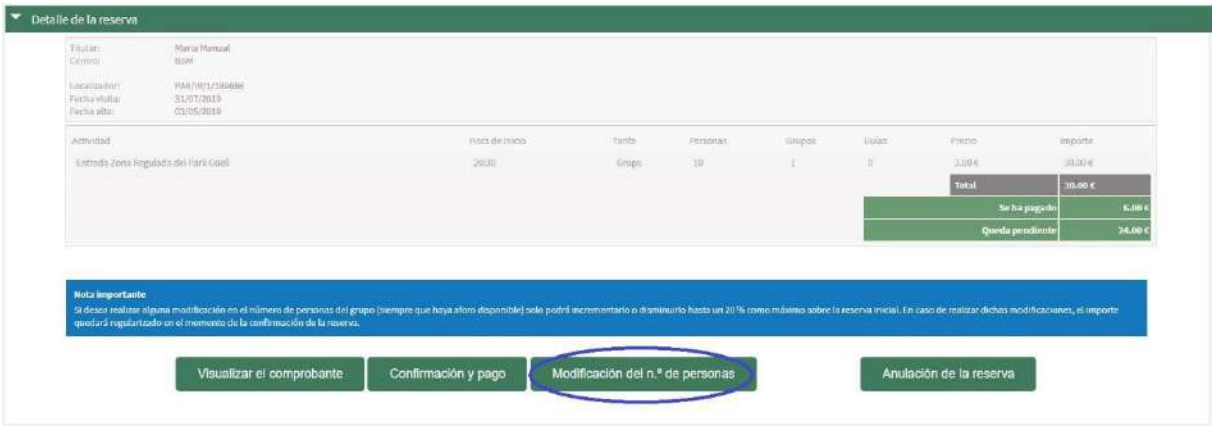
Permite consultar y obtener nuevamente el comprobante de reserva y las facturas generadas. Esta opción está disponible en la *zona de usuario* en la pestaña de *reservas pendientes*. Para descargarlo, deberá clicar el icono de la columna *Docs.*

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.



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 Servició 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*.

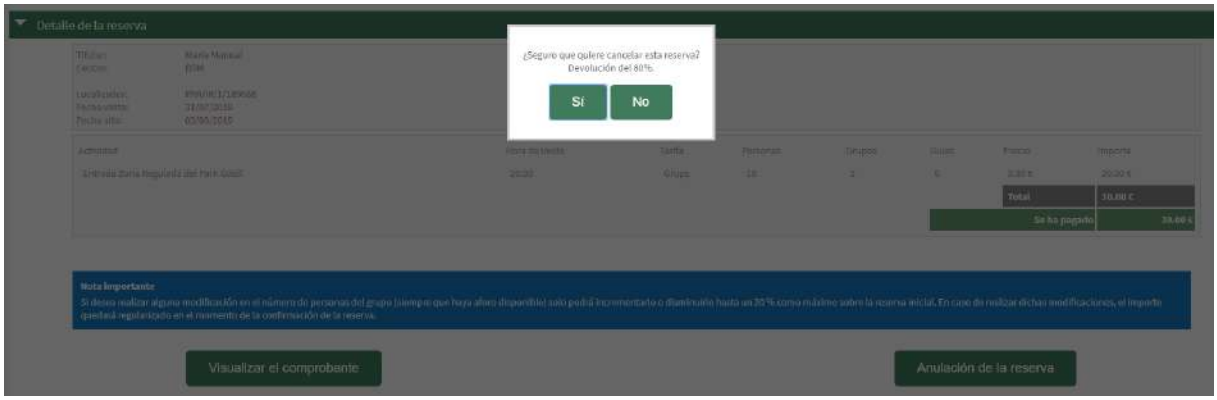
   Una vez realizado el pago, recibirá el comprobante actualitzado. La factura definitiva se le enviará por correo electrónico durante les 24 horas seguientes a la realización del pago.

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 ningun 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 dias 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.