



# MANUAL PER A RESERVES DE GRUPS



## SUMARI

<b>1. INTRODUCCIÓ .....</b>	<b>3</b>
1.1. Navegadors homologats .....	3
<b>2. ACCÉS A L'APLICACIÓ WEB .....</b>	<b>4</b>
<b>3. ALTA NOUS USUARIS.....</b>	<b>5</b>
<b>4. RESERVA I COMPRA D'ENTRADES.....</b>	<b>6</b>
<b>5. ACCÉS A L'ÀREA D'USUARIS .....</b>	<b>12</b>
5.1. Confirmació i pagament .....	14
5.2. Visualització del comprovant.....	15
5.3. Modificació del número de persones .....	15
5.4. Anul·lació de la reserva .....	17

## **1. INTRODUCCIÓ**

En el present document es detallen els passos a seguir per a realitzar la reserva d'entrades per a accedir a la zona regulada del Park Güell.

L'objectiu és facilitar i aclarir els possibles dubtes que puguin sorgir en el procediment de compra per a grups organitzats.

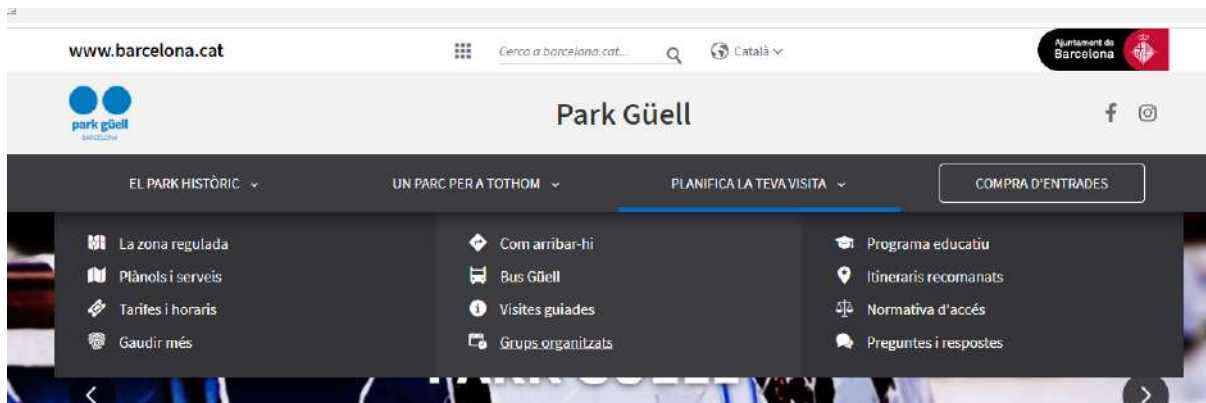
### **1.1. Navegadors homologats**

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

## 2. ACCÉS A L'APLICACIÓ WEB

Per a accedir a l'entorn s'haurà d'utilitzar el següent URL: [parkguell.barcelona](http://parkguell.barcelona) disponible les 24 hores, els 365 dies de l'any.

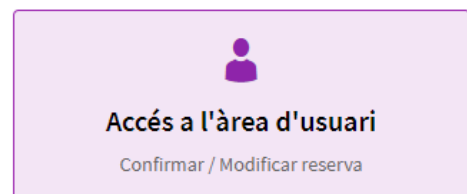
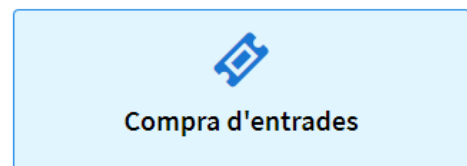
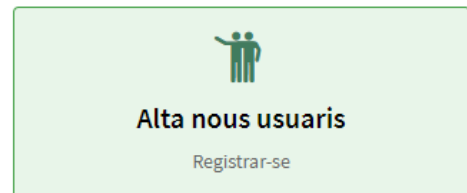
A la pàgina principal s'haurà de seleccionar **Planifica la teva visita** i després l'opció **Compra per a grups organitzats**, tal i com es veu a la figura que s'adjunta:



Es disposa de tres opcions:

- Alta nous usuaris
- Compra d'entrades
- Accés a l'àrea d'usuaris

Els següents punts del document detallen el procediment a seguir en cadascuna de les opcions.



### 3. ALTA NOUS USUARIS

En el cas de tractar-se d'un usuari nou, caldrà clicar el botó **Alta nous usuaris** i a continuació **Registrar-se**. Seguidament apareixerà una pantalla on es demanaran totes les dades necessàries i obligatòries. En un termini d'entre 24 i 48 hores, es rebran les claus per a accedir a la zona restringida de compra per a professionals. Les dades obligatòries per a poder procedir al registre són:

**Nom d'empresa:**

**Adreça:**

**C.Postal/Població:**

**Província:**

**País:**

**Telèfon:**

**Idioma:**

**NIF/CIF:**

**Correu electrònic:**

**Confirmar correu electrònic:**

**Contrasenya:**

**Confirmar contrasenya:**

## 4. RESERVA I COMPRA D'ENTRADES

Si es clica el botó **Compra d'entrades**, el primer que apareixerà serà la pantalla per a la identificació de l'usuari.

Un cop completat el procés de registre entre les 24h i 48h posteriors, l'usuari rebrà un correu electrònic on se li facilitarà l'identificador d'usuari i la contrasenya, que li permetran l'accés a la zona de compra restringida.

Identificador d'usuari:

Contrasenya:

Un cop introduïdes les dades d'identificador d'usuari i contrasenya s'haurà de clicar el botó **Continuar** per començar el procés de compra.

### 1. Seleccioneu el número de persones

Els descomptes s'aplicaran un cop seleccionada la franja horària. En aquest tipus de reserva, l'import final és únic per a tots els integrants del grup, independentment de l'edat d'aquests.

D'altra banda, els Guies Oficials amb acreditació de la Generalitat de Catalunya que acompanyaran al grup no han d'estar inclosos en la reserva. La resta d'acompanyants hauran de disposar d'entrada.

El Park Güell no disposa de servei de Guies Oficials per a Grups Organitzats, sinó que les agències l'han de contractar per la seva banda.

▼ 2 - Seleccioneu el número de persones

Tarifes	Persones*
<input type="text" value="Grups"/>	<input type="text"/>

## 2. Seleccioneu el dia de la visita

La llegenda mostra, mitjantçant un codi de colors, quins dies estan disponibles per a reservar i en quins no es pot efectuar la reserva **Esgotat**, per estar complet l'aforament. Apareixerà **No Disponible** en cas que no estiguin a la venda.

3 - Seleccioneu el dia de la visita

Abril 2019							Maig 2019							Juny 2019						
DI	DI	Dc	Dj	Dv	Ds	Dg	DI	DI	Dc	Dj	Dv	Ds	Dg	DI	DI	Dc	Dj	Dv	Ds	Dg
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

Esgotat  
No disponible

DATA DE LA VISITA:

**Notes importants:**  
- Recordeu que l'antelació màxima per a realitzar reserves és de 3 mesos.

## 3. Seleccioneu la franja horària de la seva visita

En aquesta pàgina s'haurà d'escollir l'hora d'inici de la visita. En funció de l'hora escollida, hi haurà un major o menor percentatge de descompte en el preu de les entrades.

4 - Seleccioneu la franja horària de la seva visita

Hora Inici	Descripció	Descompte	Parking	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	55%	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
09:30	Entrada Zona Regulada del Park Güell	55%	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10:30	Entrada Zona Regulada del Park Güell	40%	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11:30	Entrada Zona Regulada del Park Güell	36%	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12:00	Entrada Zona Regulada del Park Güell	36%	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12:30	Entrada Zona Regulada del Park Güell	36%	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13:00	Entrada Zona Regulada del Park Güell	36%	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13:30	Entrada Zona Regulada del Park Güell	36%	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14:00	Entrada Zona Regulada del Park Güell	36%	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

En cas que el grup sigui de 20 persones o més, es recomana realitzar una reserva a d'aparcament. L'estada màxima és d' 1 hora i 30 minuts amb un preu de 18 €. L'hora de reserva de l'aparcament s'inicia 15 minuts abans de l'hora d'inici de la visita. En cas que l'aparcament estigui ple, hi ha una zona habilitada per a encotxar i desencotxar el passatge.

Un cop configurada la reserva, la pantalla mostrarà la *Confirmació de la reserva*. És important comprovar les dades següents: dia de la visita, persones, franja horària seleccionada i opció d'aparcament si s'escau. Per modificar quelcom abans de confirmar-la es pot fer amb el botó *esborrar* a l'esquerra de la pantalla.

Esborrar	Activitat	Data visita	Hora Inici	Persones	Tarifa	Preu	Import
	Entrada Zona Regulada del Park Güell	29-06-2019	20:30	20	Grups	3.75 €	75.00 €
	Entrada Zona Regulada del Park Güell	29-06-2019	20:30	20	Grups	3.75 €	75.00 €
						<b>Total</b>	<b>150.00 €</b>
						<b>Prepagament obligatori</b>	<b>20.00 %</b>
						<b>Import</b>	<b>39.00 €</b>
						<b>Quedarà pendent</b>	<b>120.00 €</b>

**Notes importants**

- És obligatori el prepagament del 20% de l'import de les entrades per a confirmar la reserva. Recordeu que aquest import no serà retornat en cap cas.
- El pagament del 80% restant s'haurà de realitzar 7 dies abans de la visita, en cas contrari, la reserva quedarà anul·lada.
- En cas de realitzar la reserva durant els 7 dies abans de la visita, és obligatori fer el pagament del 100% de l'import mitjançant targeta de crèdit.
- Podeu incrementar o reduir el nombre de persones del grup com a màxim un 20% sobre el nombre inicial de la reserva sempre que hi hagi disponibilitat.
- Podeu fer un màxim de 6 reserves per sessió.

[Afegir una nova reserva](#) [Continuar](#)

A la mateixa pantalla apareixeran dues opcions: *Afegir una nova reserva* i *Continuar*. Per afegir una nova reserva, s'haurà de prémer el botó **Afegir una nova reserva**.

S'haurà de realitzar el mateix procediment que l'anterior per fer una nova reserva.

A la part superior dreta de la pantalla, s'informarà de l'import total de les reserves prèvies i un breu resum d'aquestes si se situa el cursor damunt la cistella.

1 - Accés reserva d'entrades per a grups organitzats

2 - Seleccioneu el número de persones

Tarifes: Grups

Persones\*

Import: 150.00 €



Un cop realitzada la reserva, s'haurà de prémer **Continuar** i apareixerà la següent pantalla.

**Confirmació de la reserva**

Estoriar	Activitat	Data visita	Hora Inici	Persones	Tarifa	Preu	Import
	Entrada Zona Regulada del Park Güell	28-06-2018	20:30	20	Grup	3,75 €	75,00 €
	Parking		20:15		General	0,90 €	9,00 €
	Entrada Zona Regulada del Park Güell	28-06-2018	20:30	20	Grup	3,75 €	75,00 €
						<b>Total</b>	<b>159,00 €</b>

**Notes importants**

- Es obligatori el prepagament del 20% de l'import de les entrades per a confirmar la reserva. Recordeu que aquest import no serà retornat en cap cas.
- El pagament del 90% restant s'haurà de realitzar 7 dies abans de la visita, en cap contrari, la reserva quedarà anul·lada.
- En cas de realitzar la reserva durant els 7 dies abans de la visita, és obligatori fer el pagament del 100% de l'import mitjançant targeta de crèdit.
- Podem incrementar o reduir el nombre de persones del grup com a màxim un 20% sobre el nombre inicial de la reserva sempre que hi hagi disponibilitat. Podem fer un màxim de 5 reserves per sessió.

**Continuar**

**Dades de la reserva**

Centre:

Adreça:

C/Poble/Població:

País:

Província:

NIF/CIF:

Referència:

Responsable (Nom/Cogn.):

Introdueix el nom del responsable

Correu electrònic:

Introdueix el vostre correu electrònic

Confirmar correu electrònic:

Introdueix el vostre correu electrònic

Idioma dels mapes:

Dades obligatòries marcades en negreta.

Nota: Les dades de facturació seran les que hi ha registrades a la base, i les factures no es poden modificar un cop han sigut generades. Si les dades no són correctes, contacteu amb parkguel@barcelona.cat abans d'efectuar el pagament.

Declaro que he llegit aquestes condicions i que les accepto.

**INFORMACIÓ SOBRE PROTECCIÓ DE DADES**

Los datos personales que en su inscripción serán tratados de acuerdo con la siguiente información: RESPONSABLE: Barcelona de Serveis Municipals, SA (SJM.SA). FINALITAT: Gestió i desenvolupament del servei. LEGITIMACIÓ: Relació contractual, interès legítim i si s'escau, consentiment de l'interessat. EXERCICI DARES: Per exercir la finalitat anterior pot resultar necessari compartir les dades a les empreses del Grup ESM, a Administracions Públiques i a proveïdors que presten serveis al Grup ESM. DRET D'OPINIÓ: Per a drets, rectificació, supressió, opacació, portabilitat i limitació, a través de l'adreça de correu electrònic: protecciodades@barma.cat. INFORMACIÓ ADDICIONAL: Potser se'n realitzi informació addicional i detallada sobre protecció de dades a l'enllaç <https://www.parkguel.cat/avis-legals-politica-de-privacitat/>

Consentir rebre promocions i comunicacions sobre Serveis i Activitats del Grup ESM.

**Pagament total (90,00€)**    **Prepagament (18,00€)**

Un cop verificades les dades, és indispensable escollir l'idioma dels mapes i el nom del responsable. Tanmateix, s'haurà de confirmar la lectura del Reglament General de la Protecció de Dades (GRPD) en compliment de la Llei Orgànica 3/2018 del 5 de desembre. **Declaro que he llegit aquestes condicions i que les accepto.**

Completat aquest últim punt i per tal de finalitzar el procés, cal procedir a realitzar el pagament mitjançant targeta de dèbit o crèdit. Es podrà abonar l'import total de la reserva clicant a **Pagament total** o només el 20% clicant a **Prepagament** (opció no disponible per pagaments conjunts).

**Pagament**

Si us plau, segueixi fent clic al botó d'import precís.  
Sigui precís, ja que la confirmació de pagament podrà tardar més de 10 minuts.

**Detalls del pagament**

Numero de targeta:

Numero de targeta:

Caducitat:  Codi de seguretat:

MSEVY:  Codi de seguretat:

Nom del titular de la targeta:

Nom del titular de la targeta:

**PAGA ARA**

Comercia Global Payments

Un cop finalitzat el pagament, es mostrarà la pantalla de confirmació amb el **Comprovant de reserva**. Hi haurà l'opció d'imprimir-lo o d'iniciar una nova reserva. De forma simultània es rebrà un correu electrònic amb les dades de la reserva i el seu "Localitzador", dada que permetrà identificar aquesta reserva dins la zona d'usuari per poder consultar-la i/o modificar-la.

**Comprovant de reserva**

Nom Social: BARCELONA DE SERVEIS MUNICIPALS S.A. (BSM)  
 Adreça: Carrer de Calàbria, 86 - 08015 BARCELONA  
 CIF: A 08769919  
 Referència: feugas  
 Tipus: Marca manual  
 Centre: BSM  
 Data actual: 02/05/2019 15:17:32

Núm. reserva: FRB1189548  
 Data visita: 03/07/2019

ACTIVITAT	Hora inici	Tarifa	Persones	Preu	Import
Entrada Zona Regulada del Park Güell	20:00	Grups	10	3,00 €	30,00 €
				<b>Total</b>	<b>30,00 €</b>
				<b>5'ha pagat</b>	<b>6,00 €</b>
				<b>Queda pendent</b>	<b>24,00 €</b>

**Dades pagament:**

Número comanda: 219151629988  
 Autenticació: 248988  
 Import pagat: 6,00 €

**Avís prepagament realitzat:**

- Hau finalitzat el procés de reserva correctament. En breu rebreu la confirmació a l'adreça de correu electrònic que ens hau facilitat.
- Recordau que 7 dies abans de la visita heu de realitzar el pagament del 80% de l'import que resta pendent. En cas de no fer-ho, aquesta reserva serà anul·lada sense cap dret a devolució de l'import abonat.
- Tots els imports inclouen l'IVA (21%).

[Imprimir](#)
[Iniciar una nova reserva](#)

Un cop finalitzada la reserva, fins a 4 dies abans de la visita, es pot:

- Modificar-la, seguint les condicions que es troben a l'apartat 5.3.
- Abonar el 80% de l'import total de la reserva per així confirmar-la i poder obtenir el comprovant per a la visita.
- Anul·lar-la. Tota la informació referent a l'anul·lació de reserves es troba en el punt 5.4 d'aquest manual.

En aquest punt s'especifiquen les condicions de la reserva:

- És obligatori el prepagament del 20% de l'import de les entrades reservades per a confirmar la seva reserva. Realitzant aquest prepagament es formalitza també la reserva de l'aparcament, en el cas que s'hagi seleccionat. Aquest import no serà retornat en cap cas, ni en cas d'anul·lació de la reserva. Un cop finalitzat el pagament es rebrà un correu electrònic confirmant la reserva.
- D'altra banda, caldrà confirmar (abonar el 80%) la reserva amb una antelació mínima de 4 dies abans de la realització de la visita. En cas de no fer-ho, la reserva serà anul·lada automàticament i no es tindrà dret a la devolució del prepagament ja realitzat.
- BSM enviarà totes les factures per correu electrònic en les 24 hores posteriors a la realització de la reserva.

Tanmateix, les reserves que es realitzin amb una antel·lació menor a 4 dies del dia de la visita o que es realitzin de forma agrupada, hauran de ser abonades en la seva totalitat.

A continuació es detalla el procediment per a modificar i/o confirmar la reserva.

## 5. ACCÉS A L'ÀREA D'USUARIS

Per a dur a terme qualsevol modificació o confirmació, caldrà accedir a la zona de **Grups Organitzats** que es troba a la pàgina principal i seleccionar el botó **Accés a l'àrea d'usuari**

### Què és un grup organitzat?

Un grup d'entre 10 i 70 persones que realitza una reserva i té una única entrada per accedir a la zona regulada del Park Güell.

### Com obtenir una reserva ?

1. En primer lloc us heu de donar d'alta com a usuari per poder realitzar compres com a grup organitzat clicant **Alta nous usuaris**.
2. Un cop donats d'alta podeu reservar les vostres entrades clicant el botó **Compra d'entrades**.
3. Si teniu una reserva en curs, podeu confirmar-la o modificar-la clicant a **Accés a l'àrea d'usuari**.



Modificació (o confirmació) de la reserva

Per confirmar o modificar la seva reserva, introduïu el número de localitzador de la reserva o identificador amb el seu nom d'usuari i contrasenya. Si teniu qualsevol dubte, podeu contactar amb el telèfon +34 93 409 18 30 o l'adreça de correu: [parkguel@bsmsa.cat](mailto:parkguel@bsmsa.cat)

Entre el número de localitzador de la reserva (Codi de barres):  
Introduïu localitzador

o, en el cas de no tenir el localitzador, pot efectuar la reserva per:  
Identificador d'usuari:  
Introduïu identificador usuari

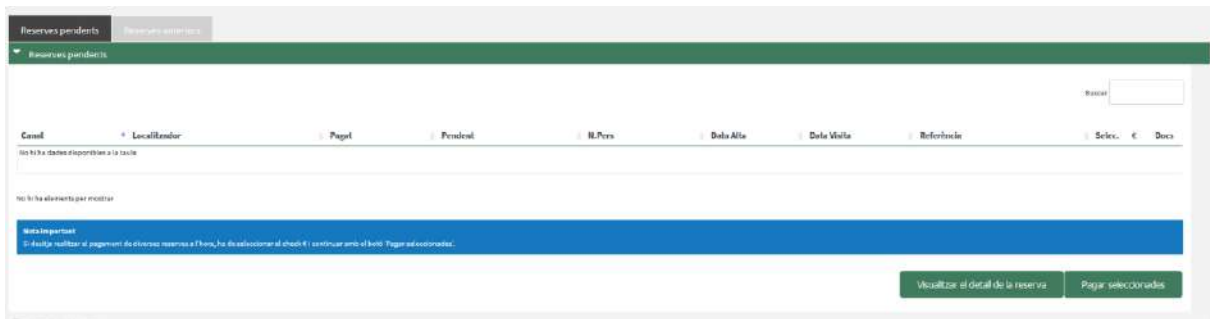
Contrasenya:  
Introduïu la contrasenya

Continuar

Per tal d'accedir a modificar i/o confirmar la reserva, s'ha d'introduir el número de **Localitzador** de la reserva (12 dígits) que es troba al correu electrònic de confirmació o bé identificar-se amb l'**Identificador d'usuari** i **Contrasenya**.

En cas de no recordar l'**Identificador d'usuari** o **Contrasenya** recomanem posar-se en contacte amb el Servei d'Atenció al Visitant per telèfon al +34 93 409 18 30, o bé enviant un correu electrònic a [parkguell@bsmsa.cat](mailto:parkguell@bsmsa.cat).

Un cop introduïdes les dades s'haurà de seleccionar el botó **Continuar** i accedir a l'apartat **Reserves pendents**.



En aquesta pantalla apareixen totes les reserves en curs. Caldrà seleccionar la reserva que es desitja confirmar o modificar a la casella de la dreta (Selec.) i clicar el botó **Visualitzar el detall de la reserva**.

En cas de voler fer el pagament sense visualitzar les dades de la reserva, caldrà seleccionar la casella **€** i clicar el botó **Pagar seleccionades**.

El sistema permet utilitzar les dues opcions simultàniament (casella *Selec.* + casella **€**)

Seguidament, s'ampliarà el **Detall de la reserva** seleccionada, on es mostren tots els detalls de la reserva.

En aquest apartat es pot seleccionar l'acció que es vol dur a terme amb la reserva:

- Confirmació i pagament.
- Visualitzar el comprovant.
- Modificació del número de persones.
- Anul·lació de la reserva.

### 5.1.- Confirmació i pagament

La confirmació de la visita es pot realitzar fins a 4 dies abans del dia de la visita. En cas de no realitzar el pagament del 80%, la reserva serà anul·lada i en cap cas es retornarà l'import dipositat en concepte de pre-reserva.



S'ampliarà la pantalla i apareixerà l'import que queda pendent, corresponent al 80% restant, conjuntament amb les dades de la targeta de crèdit.

Un cop acceptat el pagament apareixerà una darrera pantalla amb el **Comprovant de la reserva** que es podrà imprimir. De forma immediata, es rebrà un correu electrònic amb les dades de la reserva i les entrades adjuntes que permetran accedir a la Zona Regulada del Park Güell.



## 5.2.- Visualització del comprovant

Permet consultar i obtenir de nou el comprovant de reserva i les factures generades. Aquesta opció està disponible dins la *zona d'usuari* a la pestanya de *reserves pendents*. Per descarregar-lo, caldrà clicar la icona de la columna *Docs*.

Canal	Localitzador	Pagat	Pendent	N.Pers	Data Alta	Data Visita	Referència	Selecc.	€	Docs
IR	700691441365	30,00 €	0,00 €	10	02/05/2019	30/07/2019	Trages			

Mostrant 1 - 1 de 1 elements

## 5.3.- Modificació del número de persones de la reserva

Al visualitzar una reserva pendent, s'ha de clicar la casella **Modificació del nº de persones**, per incrementar o reduir el número de persones que es desitgin incloure a la reserva final.

Només es podrà modificar a l'alça o la baixa en un 20% el número inicial reservat, sempre i quan hi hagi aforament disponible.

En cas d'excedir aquest percentatge, el sistema no permetrà avançar en l'operació.

**Detall de la reserva**

Títol: Maria manual  
 Centre: BSM  
 Localitzador: PAR/IR/1/189549  
 Data visita: 29/07/2019  
 Data alta: 02/05/2019

Activitat	Hora inici	Tarifa	Persones	Grups	Quils	Preu	Import
Entrada Zona Regulada del Park Güell	20:00	Grups	10	1	0	3,00 €	30,00 €
<b>Total</b>							<b>30,00 €</b>
<b>S'ha pagat</b>							<b>6,00 €</b>
<b>Queda pendent</b>							<b>24,00 €</b>

**Nota important:**  
 Si vol realitzar alguna modificació en el número de persones del grup (sempre que hi hagi aforament disponible) només el podrà incrementar o disminuir fins a un 20% com a màxim sobre la seva reserva inicial. En cas de fer aquestes modificacions, l'import quedarà regularitzat en el moment de confirmació de la reserva.

Visualitzar el comprovant   Confirmació i pagament   **Modificació del nº de persones**   Anul·lació de la reserva

Activitat	Hora inici	Tarifa	Persones	Preu	Import
Entrada Zona Regulada del Park Güell	20:00	Grups	10	3,00 €	0,00 €
<b>Total</b>					<b>0,00 €</b>

Guardar els canvis

Totes les modificacions que es realitzin abans dels 4 dies previs al dia de la visita, no seran confirmades fins al pagament total de l'import de la reserva. És important verificar que les modificacions, i en conseqüència el nou import, s'ha actualitzat correctament abans de realitzar el pagament final.

Un cop la reserva estigui totalment pagada, només es podran efectuar modificacions per telèfon trucant al 934091830. Cal disposar del número de localitzador de la reserva en el moment de contactar amb el Servei d'Atenció al Visitant.

1. **En cas que els canvis efectuats siguin a l'alça,** s'enviarà per correu electrònic la confirmació de la modificació així com l'import que s'haurà d'abonar a través de la pàgina web a la *zona d'usuari*.

Un cop realitzat el pagament, es rebrà el comprovant actualitzat. La factura definitiva s'enviarà per correu electrònic durant les 24 hores següents a la realització del pagament.

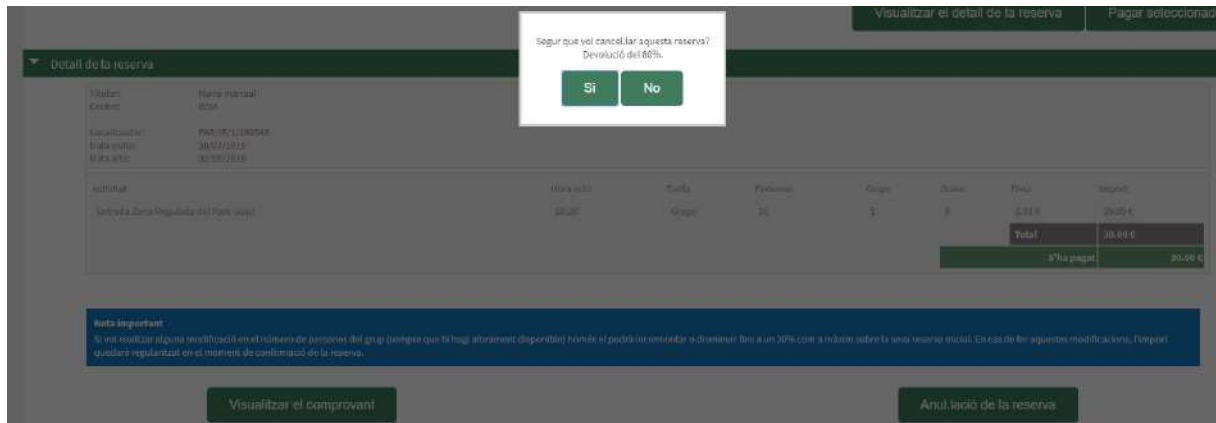
2. **Si els canvis efectuats són a la baixa,** s'enviarà un correu electrònic amb el comprovant i durant els següents dies hàbils es rebrà una factura rectificativa respecte l'abonament de l'import de les entrades anul·lades. Recordi que l'import del pagament del 20% la reserva no es retornarà en cap cas.

Si es realitza la modificació entre 2 i 3 dies abans de la data de la visita, l'abonament serà del 50% de la modificació. Si la modificació es realitza el dia de la visita o el dia abans no es retornarà cap import. D'altra banda, si es duu a terme abans dels 4 dies anteriors a la data de la visita, es rebrà l'abonament del 80% del total de l'import de la modificació.



## 5.4.- Anul·lació de la reserva

Per anul·lar una reserva, cal seleccionar la reserva en qüestió i clicar el botó **Anul·lació de la reserva**. Un cop confirmada l'anul·lació, la reserva quedarà automàticament cancel·lada i es perdrà com a mínim l'import del 20% abonat.



En cas d'haver abonat el 100% de l'import de la reserva, en funció del moment en què es realitzi l'anul·lació la suma a retornar serà:

- 1) Si es realitza 4 dies abans de la visita es retornarà el 80% del total.
- 2) Si es realitza entre els 3 i els 2 dies abans de la visita es retornarà el 50% de l'import total.
- 3) Si es realitza el dia de la visita o el dia abans no es retornarà cap import.

En cap cas es retornarà el 20% de l'import total de la reserva.

En les 24 hores posteriors a l'anul·lació, s'enviarà la factura rectificativa corresponent a la cancel·lació.