

Reservas para grupos

Manual



Contenido:

Introducción	3
Navegadores homologados.....	3
Acceso a la aplicación web	3
Alta nuevos usuarios	4
Reserva y compra de entradas.....	5
Seleccione el número de personas	5
Seleccione el día de la visita.....	6
Seleccione la franja horaria de la visita.....	7
Finalización de la compra.....	7
Acceso al área de usuarios.....	10
Confirmación y pago.....	12
Visualización del comprobante	13
Modificación del número de personas de la reserva.....	13
Modificación del día y/o hora de la visita.....	15
Cancelación de la reserva	16

Introducción

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

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

Navegadores homologados

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

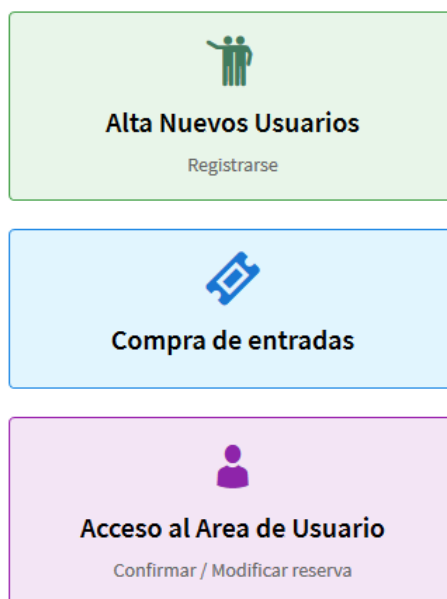
Acceso a la aplicación web

Para acceder al entorno deberá utilizar la siguiente URL: parkguell.barcelona, disponible las 24 horas, los 365 días del año.

En la página principal se tendrá que seleccionar la opción Planifica la visita y seguidamente la opción Grupos Organizados.

Se 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.

Alta nuevos usuarios

Si se trata de un nuevo usuario, deberá seleccionar el botón **Alta nuevos usuarios** y a continuación **Registrarse**. Aparecerá una pantalla donde se requerirá introducir todos los datos necesarios y obligatorios.

En un plazo de 24 a 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:

SPAIN

Teléfono:

Idioma:

Castellano

NIF/CIF:

E-mail:

Confirmar e-mail:

Contraseña:

Confirmar contraseña:

Es importante tener en cuenta que el campo correspondiente al NIF/CIF o equivalente es obligatorio, independientemente del país de origen.

Reserva y compra de entradas

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

Una vez completado el proceso de alta, y en un plazo de 24 a 48h, el usuario recibirá un correo electrónico con el identificador de usuario y la contraseña que le permitirá acceder a esta zona restringida.

Identificador de usuario:

Contraseña:

Continuar **Disponibilidad** **Registrarse**

Tras introducir los datos de identificador de usuario y contraseña, debe seleccionar el botón **Continuar** para entrar en la aplicación de compra.

Seleccione el número de personas

En este tipo de reserva, 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 no 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.

▼ 1 - Acceso a la reserva de entradas para grupos organizados

Entrada al Park Güell

▼ 2 - Seleccione el número de personas

Tarifas

Personas*

Grupos



Normativa:

- El número máximo de personas permitido por reserva es de 30.
- Personas*. En este espacio se debe introducir el número total de integrantes del grupo, incluidos los tour leaders, profesores u otros acompañantes. Los guías oficiales de la Generalitat de Cataluña NO se deben añadir en esta pestaña. En el punto de acceso, mostrando su acreditación de Guía Oficial de la Generalitat de Cataluña, tienen el acceso gratuito y son los únicos habilitados para realizar guiaje turístico dentro del Park Güell.

CONTINUAR

Seleccione el día de la visita

El calendario muestra, mediante un código de colores, los días que están disponibles para reservar y esos en que ya no se puede efectuar la reserva, **Agotado**, por estar el aforo completo.

Aparecerá **No Disponible** en el caso que las entradas todavía no estén a la venta.

▼ 1 - Acceso a la reserva de entradas para grupos organizados

Entrada al Park Güell

▼ 2 - Seleccione el número de personas

N.º de personas: 22

▼ 3 - Seleccione el día de la visita

Junio 2024							Julio 2024							Agosto 2024						
Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa	Do	Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa	Do	Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa	Do
					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	

No disponible

FECHA DE LA VISITA:

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

CONTINUAR

Seleccione la franja horaria de la visita

En esta página deberá escoger la hora de inicio de la visita. El descuento aplicado es de un 25% sobre la tarifa de la entrada general.

4 - Seleccione la franja horaria de la visita

Hora Inicio	Descripción	Seleccionar
09:00	Entrada al Park Güell	☐
13:00	Entrada al Park Güell	☐
13:30	Entrada al Park Güell	☐
14:00	Entrada al Park Güell	☐
14:30	Entrada al Park Güell	☐
15:00	Entrada al Park Güell	☐
15:30	Entrada al Park Güell	☐
16:00	Entrada al Park Güell	☐
16:30	Entrada al Park Güell	☐
17:00	Entrada al Park Güell	☐
17:30	Entrada al Park Güell	☐
18:00	Entrada al Park Güell	☐
18:30	Entrada al Park Güell	☐
19:00	Entrada al Park Güell	☐
19:30	Entrada al Park Güell	☐

Notas importantes:

- Se muestran las franjas horarias disponibles.
- El grupo dispone de un máximo de 30 minutos para acceder al Park Güell.
- Una vez dentro del Park Güell, podrá permanecer todo el tiempo que necesite, pero si lo abandona, no podrá volver a entrar.
- Las reservas de estacionamiento para visitas a partir del 9 de febrero deben realizarse directamente a través de la web de Zona Bus: <https://zonabus.cat/es/>

CONTINUAR

En caso de que necesiten una reserva de aparcamiento, deberán gestionarla a través de la web de Zona Bus: <https://zonabus.cat/>

En caso de dudas sobre la gestión pueden contactar a través del correo suportzonabus@bsmsa.cat

Finalización de la compra

Una vez configurada la reserva, la pantalla mostrará la **Confirmación de la reserva**. Es importante comprobar los siguientes datos: día de la visita, personas y franja horaria seleccionada.

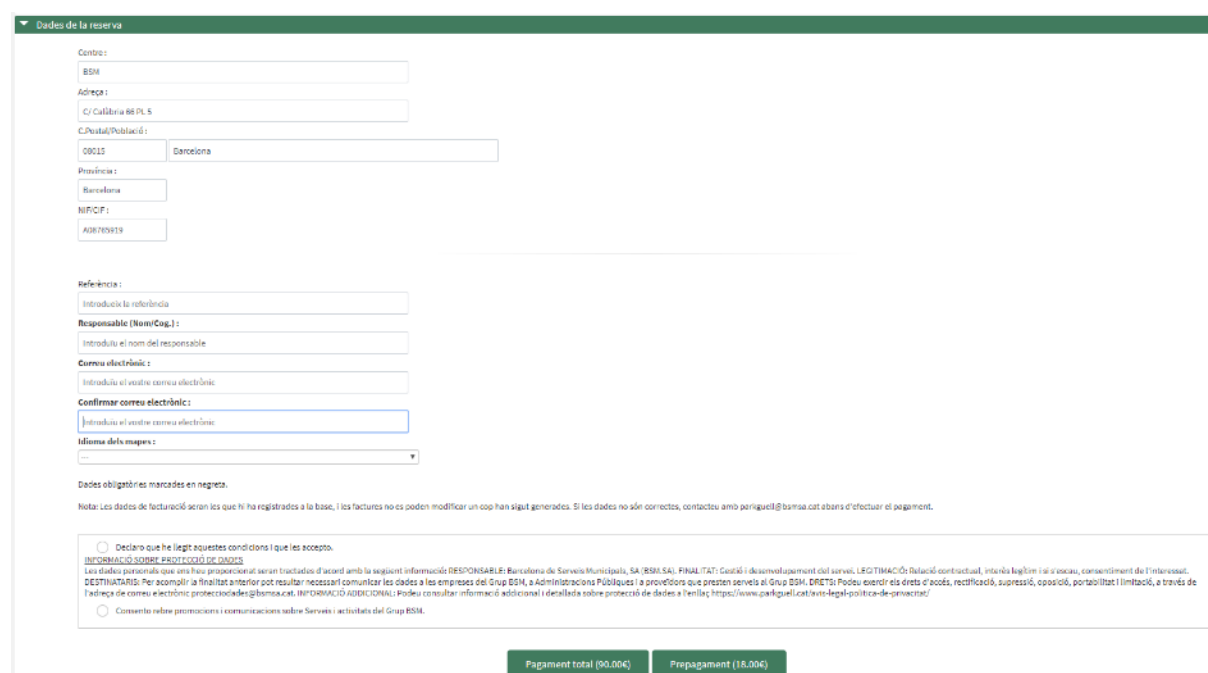
Para modificar la reserva antes de confirmarla puede hacerlo a través del botón **borrar** en la parte izquierda de la pantalla.

Confirmación de la reserva							
Borrar	Actividad	Fecha visita	Hora inicial	Personas	Tarifa	Precio	Importe
	Entrada al Park Güell	26-03-2026	18:00	11	Grupos	13.50 €	148.50 €
						Total	148.50 €
						Prepago obligatorio	20.00 %
						Importe	29.70 €
						Quedará pendiente	118.80 €

Una vez aceptado el pago, se mostrará la pantalla de confirmación con el **Comprobante de reserva**, puede imprimirlo o iniciar una nueva reserva.

De forma simultánea se recibirá un correo electrónico con los datos de la reserva y su **“Localizador”**, dato que le permitirá identificar esta reserva en la zona de usuario para poder consultarla y/o modificarla.

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

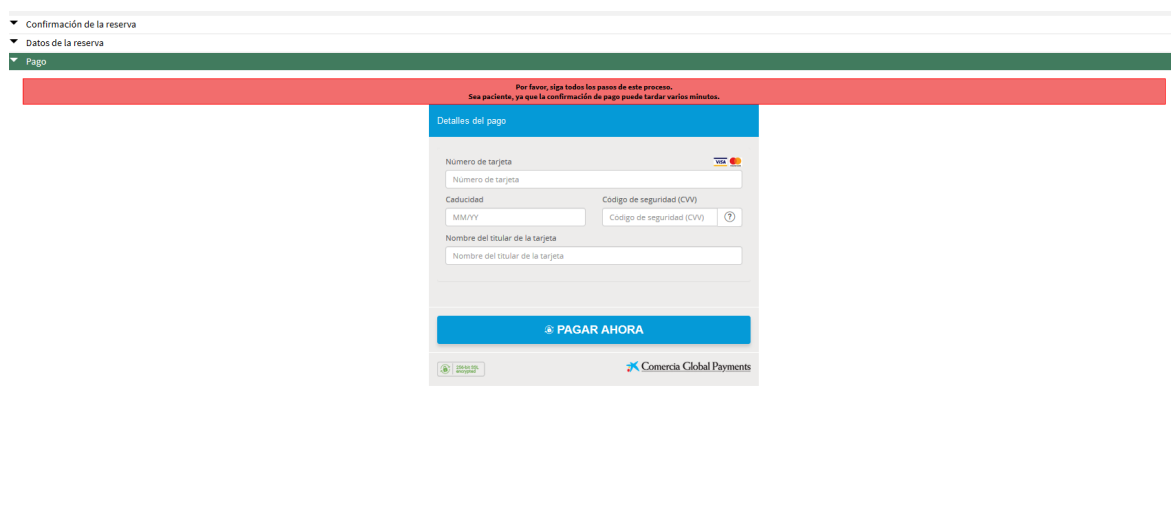


The screenshot shows a web form titled "Datos de la reserva". It contains several input fields for personal and contact information, including "Centro", "Dirección", "C.Postal/Localidad", "Provincia", "Municipio", and "Referencia". There are also fields for "Responsable (Nombre y Cognombre)", "Correo electrónico", and "Confirmar correo electrónico". A dropdown menu for "Idioma de los mapas" is visible. Below the form, there is a note about data protection and a declaration of acceptance. At the bottom, there are two buttons: "Pagament total (90,00€)" and "Prepagament (18,00€)".

Una vez completados los datos, es imprescindible escoger el idioma de los mapas y el nombre del responsable. Asimismo, deberá confirmar que ha leído y aceptado la política de protección de datos de Barcelona de Serveis Municipals, S.A., así como las condiciones generales de venta.

Para finalizar el proceso, es necesario proceder con el pago mediante tarjeta de crédito o débito.

Puede abonar el importe total de la reserva clicando en **Pago total** o solo el 20% clicando en **Prepago**.



Una vez finalizada la reserva, hasta 2 días antes de su visita, puede:

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

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

- Es obligatorio el prepagado del 20% del importe de las entradas reservadas para confirmar la reserva. Una vez finalizado el pago recibirá un correo electrónico confirmando la reserva.
- El pago del importe pendiente, correspondiente al 80% del importe total, deberá realizarse hasta dos días antes de la fecha de la visita. En caso de no realizarse, la reserva será cancelada por impago sin posibilidad de reactivarla ni recuperar el importe del prepagado.
- Se aceptan modificaciones de día y hora de la visita, siempre que la reserva esté pagada en su totalidad y el cambio se realice hasta 2 días antes de la fecha de la visita.

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

Por otro lado, las reservas que se realicen con una antelación de 2 días respecto al día de la visita o las que se realicen de forma agrupada deberán ser abonadas en su totalidad.

En el siguiente apartado se detalla el procedimiento para modificar y/o confirmar la reserva.

Acceso al área de usuarios

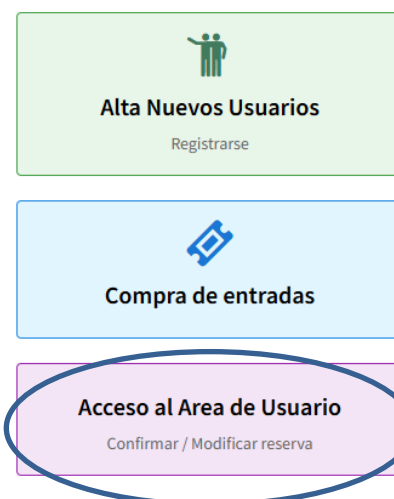
Para proceder con cualquiera de las acciones anteriores será necesario acceder a la zona de **Grupos Organizados**, que se encuentra en la página principal, y seleccionar el botón de **Acceso al área de usuario**.

¿Qué es un grupo organizado?

Un grupo de entre 8 y 30 personas que realiza una reserva y/o una entrada conjunta y que tiene una única entrada para acceder al 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, pueden reservar sus entradas clicando en el botón **Compra de entradas**. En caso de necesitar aparcamiento de autocar es imprescindible solicitarlo en el momento de la compra de las entradas.
3. Si tienen una reserva en curso, pueden confirmarla o modificarla clicando en **Acceso al Área de Usuario**.



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 93 403 18 30 o llame desde fuera de España.

Entre el número de localizador de la reserva (Código de barras):

introduzca el localizador

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

Identificador de usuario:

introduzca el identificador de usuario

Contraseña:

introduzca la contraseña

Continuar

Para acceder a modificar y/o confirmar la reserva debe introducir el número de **Localizador** de la reserva (12 dígitos) que se encuentra en el correo electrónico de confirmación, o bien identificarse con el **Identificador de usuario y Contraseña**.

En caso de no recordar el **Identificador de usuario** o **Contraseña**, puede ponerse en contacto con el Servicio de Atención a Visitantes enviando un correo electrónico a parkguell@bsmsa.cat.

Una vez introducidos los datos deberá seleccionar el botón **Continuar** y accederá al apartado **Reservas pendientes**.

Reservas pendientes

Reservas anteriores

Reservas pendientes

Buscar

Canal	Localizador	Pagado	Pendiente	Núm. personas	Fecha alta	Fecha visita	Referencia	Selec.	€	Docs
IR	700873141927	45.60 €	182.40 €	28	27/05/2024	01/06/2024	f	☐	☐	
IR	700173241925	36.60 €	146.40 €	22	28/05/2024	01/06/2024	f	☐	☐	
IR	700273241923	38.10 €	152.40 €	23	28/05/2024	01/06/2024	f	☐	☐	
IR	700373241921	33.60 €	104.40 €	16	28/05/2024	02/06/2024	f	☐	☐	
IR	700573241928	243.00 €	0.00 €	30	29/05/2024	02/06/2024	f	☐	☐	
IR	700673241926	243.00 €	0.00 €	30	28/05/2024	01/06/2024	f	☐	☐	
IR	700773241924	168.00 €	0.00 €	20	28/05/2024	01/06/2024	f	☐	☐	

Nota important
 Si quiere realizar el pago de varias reservas a la vez, debe seleccionar el check € y continuar con el botón 'Pagar seleccionadas'

En esta pantalla aparecen todas las reservas en curso. Deberá seleccionar la reserva que desea confirmar o modificar en la casilla de la derecha (Selec.) y clicar 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 € y clicar en el botón **Pagar Seleccionadas**.

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

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

En este apartado puede seleccionar la acción que desea llevar a cabo con esta reserva:

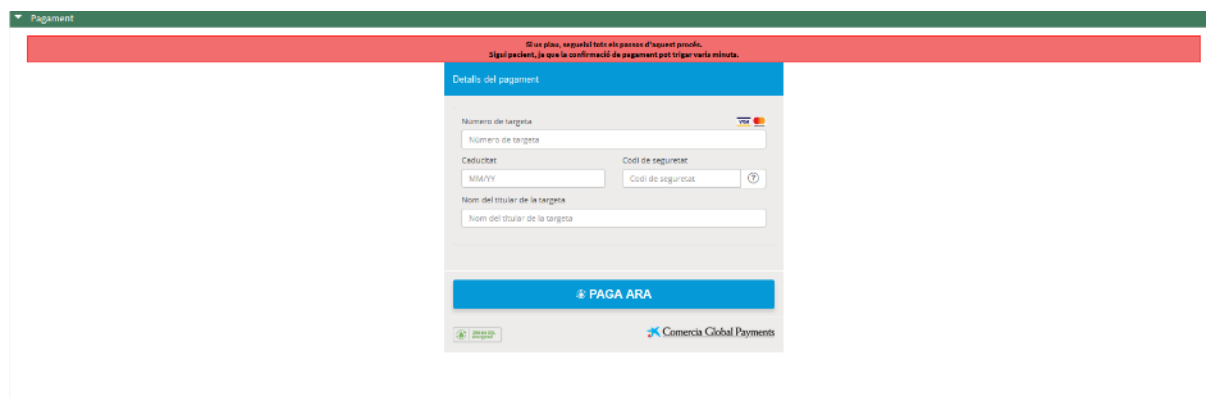
- Confirmación y pago.
- Visualizar el comprobante.
- Modificación del número de personas o del día y hora de la visita.
- Anulación de la reserva.

Confirmación y pago

La confirmación de la visita se puede realizar hasta 2 días antes de la fecha de la visita.

En caso de no realizar el pago del 80%, la reserva será anulada por impago sin posibilidad de reactivarla. Recuerde que este importe no será devuelto en ningún caso.

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



The screenshot shows a payment confirmation interface. At the top, there is a green header with the word 'Pagament'. Below it, a red banner contains the text: 'Si us plau, seguiu fent els passos d'aquest procés. Si no us compliu, la vostra confirmació de pagament pot trigar més temps.' Below the banner, the title 'Detalls del pagament' is displayed. The form includes fields for 'Número de tarjeta', 'Cadastrat' (MM/YY), 'Codi de seguretat', and 'Nom del titular de la tarjeta'. A blue button labeled 'PAGA ARA' is at the bottom. Logos for 'Comercia Global Payments' and 'Visa' are visible at the bottom right.

Una vez aceptado el pago aparecerá una última pantalla con el **Comprobante de la reserva** que podrá imprimir. Posteriormente, recibirá un correo electrónico con los datos de su reserva y las entradas adjuntas que le permitirán acceder al 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:

32M

Fecha actual:

29/05/2024 20:04:49

Localizador:	Referencia:	Titular:	Fecha visita:	Precio
700173241925	f	nad	01/06/2024	146.40 €
Total				146.40 €

Datos pago

Número pedido:

924200433347

Autorización:

123456

Importe pagado:

146.40 €

Volver a la consulta de reservas

Imprimir

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, será necesario clicar el icono de la columna **Docs**.

Reservas pendientes

Buscar

Canal	Localizador	Pagado	Pendiente	Núm. personas	Fecha alta	Fecha visita	Referencia	Selec.	€	Docs
IR	700891841880	30.00 €	0.00 €	10	03/05/2019	31/07/2019				

Mostrando 1 - 1 de 1 elementos

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 que desee incluir en la reserva final.

Solamente se puede modificar al alza o a la baja en un 20% el número inicial reservado, siempre que haya aforo disponible. Si se excede este porcentaje, el sistema no permitirá avanzar en la operación.

Notas importantes

Confirmación de la Reserva:

El pago del importe pendiente, correspondiente al 80 % del importe total, deberá realizarse hasta 2 días antes de la fecha de su visita. En caso de no efectuarse el pago pendiente, la reserva quedará anulada por impago, sin posibilidad de reactivarla ni recuperar el importe del pre-pago.

Modificaciones de la Reserva:

Se aceptan modificaciones de día y hora de la visita, siempre que la reserva esté totalmente pagada, el cambio se realice hasta 2 días antes de la fecha de visita, y haya aforo disponible. Puede solicitar el cambio accediendo al siguiente [enlace](#).

Se aceptan modificaciones por incremento o disminución del número de personas de una reserva, en un 25 % como máximo sobre la reserva inicial, siempre que haya aforo disponible:

- En caso de que se haya realizado el pre-pago inicial, puede modificar la reserva seleccionando la opción "Modificación del núm. de personas". El importe quedará regularizado en el momento de confirmación de la reserva.
- En caso de que se haya realizado el pago total, la modificación deberá solicitarse mediante correo electrónico a la dirección parkguell@bsmsa.cat. En este caso, el pago deberá realizarse el mismo día de la petición.

Cancelación de la Reserva:

En caso de que se haya realizado el pre-pago inicial, la cancelación de la reserva se podrá realizar hasta 2 días antes de la fecha de visita. Recuerde que este importe no será devuelto en ningún caso.

En caso de que se haya realizado el pago total, no está permitida la cancelación de su reserva. Sin embargo, se permite la modificación de día y hora de la fecha de visita, siempre que haya aforo disponible, así y como se especifica en el punto anterior, **Modificaciones de la Reserva**.

Visualizar el comprobante

Confirmación y pago

Modificación del núm. de personas

Actividad	Hora de inicio	Tarifa	Personas	Precio	Importe
Entrada Zona Regulada del Park Güell	20:30	Grups	10	3,00 €	0 €
				Total	0 €

[Guardar los cambios](#)

Todas las modificaciones que se realicen antes de los 2 días previos al día de la visita no serán confirmadas hasta el pago total del importe de la reserva. Es importante verificar que las modificaciones y, en consecuencia, el nuevo importe, se ha actualizado correctamente antes de realizar el pago final.

Una vez la reserva esté pagada en su totalidad, las modificaciones deberán solicitarse mediante correo electrónico a parkguell@bsmsa.cat.

- En caso que **los cambios efectuados sean al alza**, se le enviará por correo electrónico la confirmación de la modificación, así como el importe que deberá ser abonado a través de la página web en la zona de usuario. El pago del importe pendiente deberá realizarse el mismo día de la petición.

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

- Si los cambios efectuados son a la baja**, se le enviará un correo electrónico con el comprobante actualizado y durante los siguientes días hábiles recibirá una factura rectificativa respecto el abono del importe de las entradas anuladas.

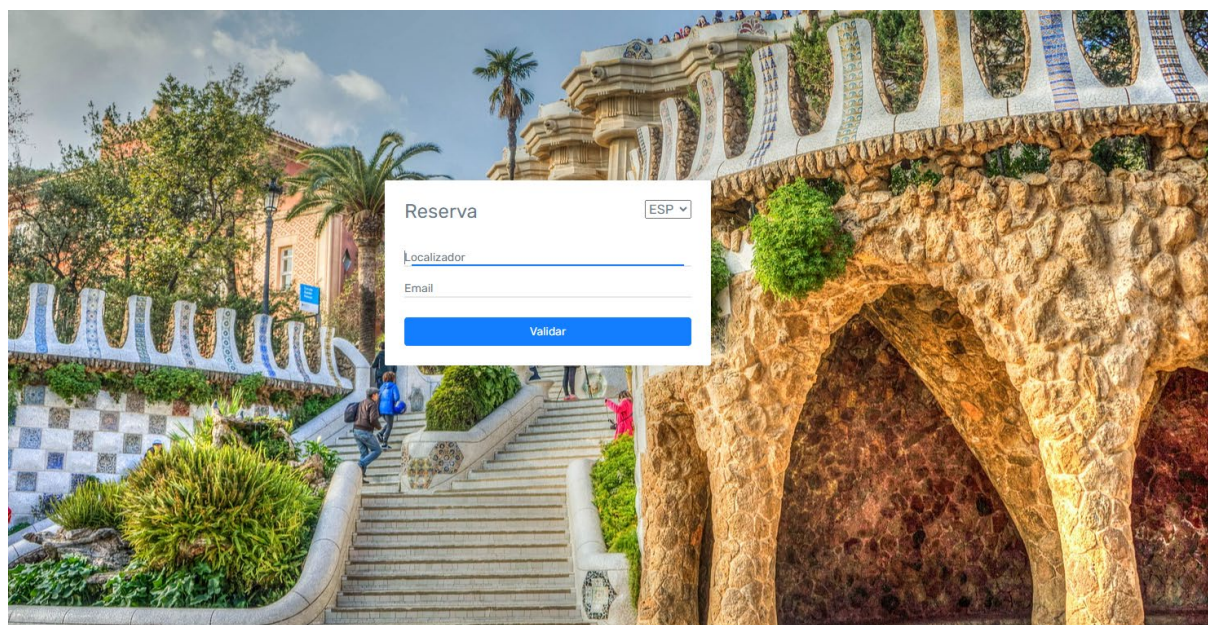
Si realiza la modificación antes de los 4 días previos a la fecha de visita, se recibirá el abono del 80% del total del importe de la modificación. Si la realiza 2 días antes de la fecha de visita, el abono será del 50% de la modificación.

Modificación del día y/o hora de la visita

Se aceptan modificaciones de día y hora de la visita, siempre que la reserva esté pagada en su totalidad, el cambio se realice hasta 2 días antes de la fecha de visita y haya aforo disponible. Se podrá solicitar el cambio accediendo al siguiente enlace.

Las reservas con importes pendientes de pago no serán modificables.

Para solicitar el cambio de día y /o hora de reservas pagadas en su totalidad, deberá acceder al enlace facilitado con el número de localizador y la dirección de correo electrónico indicada en la reserva, y clicar el botón **Validar**.



En esta página deberá escoger el día y la franja horaria deseada. Solamente se mostrarán las franjas horarias disponibles. Debe tener presente que puede modificar la reserva hasta 2 días antes de la fecha de la visita. Una vez seleccionados el día y/o hora de interés, deberá clicar el botón **Confirmar**.

Localizador 700573541729

Fecha	Hora	Actividad	Tarifa	Unidades
02/07/2023	15:00	Entrada al Park Güell	Grupos	9

Total Unidades: 9

Seleccione la fecha deseada

« Julio 2023 »

Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa	Do
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

☐ Fecha actual
☒ Día seleccionado
☐ Fecha reserva

Seleccione la hora deseada

Entrada al 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					

CONFIRMAR

Una vez confirmado el cambio, el sistema mostrará la confirmación de la modificación.

Posteriormente recibirá el comprobante de modificación y la confirmación de la reserva con el voucher actualizado.

Localizador 700573541729

¡Correcto!

La reserva ha sido modificada correctamente.

En breve recibirá por correo electrónico el nuevo voucher que deberá utilizar para acceder al Park Güell.

Cancelación de la reserva

Si ha realizado el prepagio inicial, la cancelación de la reserva se podrá realizar hasta 2 días antes de la fecha de visita. En este caso, el importe del prepagio no será devuelto en ningún caso.

Para anular una reserva, es necesario seleccionar la reserva en cuestión y clicar el botón **Anulación** de la reserva. Una vez confirmada la anulación, la reserva quedará automáticamente cancelada, sin posibilidad de reactivarla ni recuperar el importe del prepagio. En las 24 horas posteriores a la anulación, recibirá la factura rectificativa correspondiente a la cancelación.

Sí, en caso contrario, se ha realizado el pago total, no será posible cancelar la reserva. Sin embargo, será posible modificar el día y/o hora de la visita, tal como se especifica en el punto anterior, **Modificación del día y/o hora de la visita**.



¡Muchas gracias por dedicar tiempo en leer este manual!

Para cualquier consulta y para más información puede consultar nuestra web <https://parkguell.barcelona/es/planifica-la-visita/grupos-organizados> o bien escribirnos a parkguell@bsmsa.cat.