

# TURISMOA: Informazioa eta harrera

## ZERBITZU KARTA

Donostiako Udalak Karta hau egin du herritarrei ezagutarazteko eskaintzen dituen zerbitzuak eta hartzen dituen konpromisoak.

Karta honen helburua egunez egun eskaintzen diren zerbitzuen kalitatea hobetzea da.

Zerbitzu karta urtero berrikusten da.  
Argitaratze data: 2024ko urtarrila  
Indarraldia: 2026ko urtarrila arte

### Unitate arduraduna

San Sebastián Turismo-Donostia Turismoa S.A.

### Zein da gure helburua?

- ▶ Bisitariei harrera egin, informatu eta aholkatzen diegu Donostiako eta, oro har, Euskadiko turismo-eskaintza eta baliabideei buruz.
- ▶ Tokiko enpresak ikusgarri egiten ditugu, eta beren produktuak eskaintzen ditugu bitartekari gisa jardunez.









### Non gaude?

Boulevard zumardia, 8  
20003 Donostia

### Zein zerbitzuri aplikatzen zaio karta hau?

Karta hau bertan adierazitako zerbitzuei aplikatzen zaie.

# Herritarrei arreta emateko **ORDUTEGIAK** eta **BIDEAK**

					 WhatsApp	 Txat	 Online denda	 Emaila	
		Boulevard, 8	Renfe (udan)	943 48 11 66	607 187 462		676 816 172	Emaila	
2024/01/02tik 2024/03/24ra  2024/11/04tik 2024/12/31era	Astelehenetik larunbatera	10:00-18:00						shopturismoa@donostia.eus	sansebastianturismoa@donostia.eus
	Igandeetan	10:00-14:00							
2024/03/25etik 2024/06/09ra  2024/09/30etik 2024/11/03ra	Astelehenetik larunbatera	09:00-19:00							
	Igandeetan	10:00-14:00							
2024/06/10etik 2024/09/29ra	Astelehenetik larunbatera	09:00-20:00							
	Igandeetan	10:00-19:00							

# ZERBITZUAK ETA KONPROMISOAK

## Zerbitzuak

### 1. INFORMAZIOA, ARRETA ETA AHOLKULARITZA

Informazio turistikoa pertsonalizatua eskaintzen dugu, bai bulegoan, bai urruneko bideetatik, telefonoa, emaila.

Donostiako, Gipuzkoako eta oro har Euskal Autonomia Erkidegoko turismo eskaintzaren inguruan aholkatzen dugu.

## Nola eskatu



943 48 11 66



WhatsApp

607 187 462



[sansebastianturismoa@donostia.eus](mailto:sansebastianturismoa@donostia.eus)



Txat

## Konpromiso hauek hartzen ditugu

- ▶ Informazio argia eta eguneratua ematea, gutxienez 10etik 8ko puntuazio batekin.
- ▶ Arreta egokia ematea, gutxienez 10etik 8ko puntuazio batekin.
- ▶ Zerbitzua 4 hizkuntzatan ematea: euskaraz, gaztelaniaz, frantsesez eta ingelesez.
- ▶ Turismo informazioko bulegoa irekita edukitzea urteko egun guztietan, abenduaren 25ean, urtarrilaren 1ean, urtarrilaren 6an eta urtarrilaren 20an izan ezik.
- ▶ Gutxienez 10etik 8ko puntuazioa lortzea arreta ordutegian.
- ▶ Arreta jasotzeko itxaronaldian gutxienez 10etik 7ko puntuazioa lortzea.

## Nola neurtzen dugu

- ▶ Inkestan, erabiltzaileen gogobetetzea baloratuz, emandako informazioari dagokionez.
- ▶ Inkestan, erabiltzaileen gogobetetzea baloratuz, jaso duten tratuari dagokionez.
- ▶ Zerbitzua zein hizkuntzatan ematen den.
- ▶ Turismoko informazio bulegoa zenbat egunetan ireki den.
- ▶ Inkestan, erabiltzaileen gogobetetzea baloratuz, arreta ordutegiari dagokionez.
- ▶ Inkestan, erabiltzaileen gogobetetzea baloratuz, arreta jasotzeko itxaronaldiari dagokionez.

# ZERBITZUAK ETA KONPROMISOAK

## Zerbitzuak

## Nola eskatu



Aurrez aurre



943 48 11 66



WhatsApp

607 187 462



[sansebastianturismoa@donostia.eus](mailto:sansebastianturismoa@donostia.eus)



Txat

## Konpromiso hauek hartzen ditugu

- ▶ Urtean gutxienez 10 bisita egitea, beste enpresa batzuei buruz ematen dugun informazioa egiaztatzeko eta fidagarritasuna bermatzeko.
  - ▶ 10etik 8ko puntuazioa lortzea zerbitzuaren kalitatearen gogobetetze orokorrean.
  - ▶ Turismo informazioari buruz urruneko bitartekoen bidez egindako kontsultei jasotzen direnetik 24 lanordutan erantzutea, kasuen % 95ean.
  - ▶ Gure zerbitzuari buruz jasotako kexa eta iradokizun guztiei erantzutea, gehienez ere 30 egun balioduneko epean.
- ▶ Guk eskainitako zerbitzu eta baliabideak ematen dituzten enpresetara egindako bisita kopurua.
  - ▶ Inkestan, erabiltzaileen gogobetetzea baloratu, gogobetetze orokorrari dagokionez.
  - ▶ Epe barruan emandako erantzunen %, uztailean eta abenduan egindako kontsultak lagin adierazgarritzat hartuta.
  - ▶ Zerbitzuari buruz jasotako kexa eta iradokizunei epe barruan emandako erantzunen %a.

## Nola neurtzen dugu

# ZERBITZUAK ETA KONPROMISOAK

## Zerbitzuak

### 2. TURISMO PRODUKTUEN ETA ZERBITZUEN SALMENTA

Donostia Turismoaren, enpresa elkartuen eta sektoreko tokiko enpresen produktuen eta zerbitzuen salmenta egiten dugu.

Hauk dira gehien eskatzen diren produktuak eta zerbitzuak: txartel turistikoak, bisita gidatuak, jarduerak, sustapen-produktuak, etab.

## Nola eskatu



Online

[www.sansebastianturismoa.eus/shop](http://www.sansebastianturismoa.eus/shop)

## Konpromiso hauek hartzen ditugu

- ▶ Donostia Turismoan eskaintzen ditugun zerbitzu eta produktuen egutegi, ibilbide, prezio eta plazen eskuragarritasunari buruzko informazioa eguneratzearekin lotutako kexak ez izatea %5 baino gehiago.

## Nola neurtzen dugu

- ▶ Eskaintzen diren zerbitzu eta produktuen egutegi, ibilbide, prezio eta plazen eskuragarritasunari buruzko informazioa eguneratzearekin lotutako kexen %a.

# ZERBITZUAK ETA KONPROMISOAK

## Zerbitzuak

### 3. MATERIAL TURISTIKOA PRESTATZEA ETA BANATZEA

Donostiari, Gipuzkoari eta Euskal Autonomia Erkidegoari buruzko turismo informazioko materiala prestatzen dugu. Material hori sektoreko profesionaleri ere eskaintzen diegu: turismo-enpresak, ostatuak, beste turismo bulego batzuk, turismo gidak, etab.

Materiala bulegoan jaso daiteke edo, zenbait kasutan, mezularitza zerbitzuen bidez bidali.

Ematen dugun materiala: udalerraren planoak, informazio katalogoak, jardueren liburuxkak, etab.

## Nola eskatu



Aurrez aurre



943 48 11 66



[sansebastianturismoa@donostia.eus](mailto:sansebastianturismoa@donostia.eus)

## Konpromiso hauek hartzen ditugu

- ▶ Dokumentazio eta material erabilgarria eskaintzea, gutxienez 10etik 7ko puntuazio batekin.
- ▶ Donostia Turismoari egindako material eskaeren % 95 arreta bulegoetan jasotzeko prest egotea, 24-72 lanorduko epean.

## Nola neurtzen dugu

- ▶ Inkestan, erabiltzaileen gogobetetzea baloratzuz, eskaintako dokumentazioaren eta materialaren erabilgarritasunari dagokionez.
- ▶ Ezarritako epean dauden eskaeren %, uztailen eta abenduan jasotako eskaerak lagin adierazgarritzat hartuta.

**Zer egiten dugu konpromisoren bat ez bada betetzen:**

Udalak zergatiak aztertuko ditu eta hobetzeko ekintzak argitaratuko ditu bere webean: [www.donostia.eus](http://www.donostia.eus)

## Nola **PARTE HAR** dezakezu

Eskaintzen ditugun zerbitzuak hobetzen lagundu dezakezu honela:

- ▶ Turismo Informazio Bulegoan urtero egiten diren gogobetetze inkestetan parte har dezakezu.
- ▶ kexak eta iradokizunak aurkez ditzakezu edozein unetan:

aurrez aurre:

- Turismo Informazio Bulegoan
- Udalinfoko bulegoetan

telefonoz:

- 010ean, Donostiatik
- 943 48 10 00, Donostiaz kanpotik

online:

- udal webguneko Herritarren Postontzian: [www.donostia.eus](http://www.donostia.eus)

## Araudia eta lege informazioa

- ▶ 13/2016 Legea, uztailaren 28koa, Turismoarena.
- ▶ 317/1996 Dekretua, abenduaren 24koa, turismo erabiltzailearen eskubideak eta betebeharrak arautzeko dena.
- ▶ 142/2014 Dekretua, uztailaren 1ekoa, Kontsumoko erreklamazio-orriei eta kontsumitzaileen eta erabiltzaileen kexa, erreklamazio eta salaketei erantzuteko prozedurari buruzkoa.
- ▶ 279/2003 Dekretua, azaroaren 18koa. Honen bidez Turismo Bulegoen Euskal Sarea (ITOURBASK) sortzen da.

## ESKUBIDEA duzu

- ▶ begirunez eta modu pertsonalizatuan tratatua izateko.
- ▶ arreta euskaraz, gaztelaniaz, frantsesez edo ingelesez jasotzeko.
- ▶ Donostia Turismoko Informazio eta arretako departamentuan lan egiten duten pertsonari ematen dizkiezun datu pertsonalen eta informazioen konfidentzialtasuna errespetatua izateko.
- ▶ edozein unetan informazio nahikoa, egiazkoa eta ulergarria edukitzeko, bulego honen zerbitzuei buruz.
- ▶ edozein iradokizun, kexa, eskaera nahiz eskerrak adierazteko.
- ▶ alegazioak eta dokumentuak aurkezteko zure eskaera ukatzen dituzten administrazioaren ebazpenen aurrean.
- ▶ interesduna bazara, edozein unetan prozeduren izapideak zertan diren jakiteko.

## BETEBEHAR hauek dituzu

- ▶ hezibide oneko eta begirunezko jarrera agertzea arreta ematen dizuten langileei eta gainerako erabiltzaileei.
- ▶ bulegoak egoki eta behar bezala erabiltzea eta espazioak eta ekipamenduak zaintzea.
- ▶ ezarritako ordutegiak aintzat hartzea.
- ▶ kudeaketak eta izapideak egiteko beharrezko dokumentuak eta datuak ematea.
- ▶ espedienteen izapidean eragina izan dezaketen datuetan aldaketarik bada, horren berri ematea: helbidea, telefonoa, ibilgailua, bankuko kontua...





DONOSTIA  
SAN SEBASTIÁN  
Turismoa