Zerbitzu karta

Katedralaren Aterpetxea



Zerbitzua: informazioa eta erreserba

Katedraleko Aterpea **gazteentzako** aterpetxe bat da, Santa Maria Katedrala Fundazioak kudeatutakoa. **Aterpetxean ostatu hartzeari** buruzko eta Santa Maria Katedralari berari buruzko informazioa emateko zerbitzua dauka.

Zenbait bidetatik eskura daiteke informazioa:

- **Aurrez aurre:** Katedralaren Aterpetxean dagoen harrera gunean, A**iztogile kaleko 87. zenbakian**, astelehenetik ostiralea 14:00etatik 20.30:00etara eta larunbatak eta igandeak 9:00etatik 20:30etara.
- **Telefonoz: 945 27 59 55** telefono zenbakian, astelehenetik ostiralea 14:00etatik 20.30:00etara eta larunbatak eta igandeak 9:00etatik 20:30etara.
- **Telematikoa: www.alberguecatedral.com** web orrian eta **info@alberguecatedral.com** helbide elektronikoan.

Gure konpromisoak

Konpromisoa: Arreta eraginkorra, atsegina eta ulerkorra ematea eta galderei eta gainerako kontuei zuzen erantzutea.

Adierazleak: 4 puntu baino gehiago eskuratzea bisitariei bidalitako gogobetetze inkestetan 5eko eskalan.

Konpromisoa: Telefono bidezko arreta beti langile batek ematea, ez makina batek.

Adierazleak: Agiri teknikoan jasotako betekizuna da. 4 puntu baino gehiago eskuratzea bisitariei bidalitako gogobetetze inkestetan 5eko eskalan.

Konpromisoa: Deiak eta mezu elektronikoak gehienez ere 24 orduan itzultzea.

Adierazleak: Agiri teknikoan jasotako betekizuna da. Mystery Client teknika erabiliko da betetzen dela egiaztatzeko.

Zerbitzua: Kalitatezko egonaldia

Mota askotariko logelatan ostatu hartzeko aukera eskaintzen dugu: **5, 6 edo 8 pertsonako logela partekatuetan**, hain zuzen ere. Aterpetxean ostatu hartzen dutenek eskubidea dute sukaldea erabiltzeko (txukun utzi behar dute, eta erabilitakoa garbitu) eta **espazio komunez** gozatzeko.

Hona hemen logeletako zenbait elementu aipagarri: txartela elektroniko bidezko sarbidea, homologatutako literak, banakako segurtasun-armairuak, bainugela osoak edota WiFi bidezko Interneterako konexioa.

Hamabost pertsona baino gehiagoko taldeek **prezio bereziak** izango dituzte, baita jantokiko zerbitzua eskatzeko aukera ere.

Aukera dago 75 m2-ko bilera-aretoa alokatzeko.

Gure konpromisoak

Konpromisoa: Instalazioak egoki mantentzen direla eta egunero garbitzen direla bermatzeko konpromisoa.

Adierazleak

- Garbiketaren eguneroko barne-kontrola.
- Instalazioen asteroko barne-kontrola.
- Bost puntuko eskala batean gutxienez lau puntu eskuratzea ostatu hartzen dutenei bidalitako gogobetetasun-inkestetan.
- Mystery client.

Konpromisoa: Sarrera-data baino zazpi egun lehenago baliogabetzen diren erreserben ordainketa itzultzeko konpromisoa.

Adierazleak

- Erakundeak zuzenean adieraztea.
- Kexak eta erreklamazioak egiteko erregistroaren bidez eta dagokion bankuko laburpenaren bidez egiaztatzea.
- Epearen barruan egin den itzulketen ehuneko neurtuko da.

Zerbitzu karta

Zerbitzu kartak ematen ditugun **zerbitzuak** eta gure gain hartutako kalitate **konpromisoak** herritarrei jakinarazteko agiriak dira. Era berean, ziurtatzeko konpromiso hauek betetzen ditugula, urtean behin konpromiso bakoitzaren **adierazle zehatzak** argitaratzen ditugu.

Katedralaren Aterpetxea

Santa Maria Katedrala Fundazioaren misioa da katedraleko potentzialtasunak garatzea erreferentziazko ondare elementu gisa lurraldean, bai maila historikoan, kulturalean, turistikoan zein zientifikoan**.** Katedralaren Aterpetxearen eginkizuna da **hirira datozen askotariko taldeei, eskola taldeei, gazteei, eta aterpekideei ostatu ematea.**

Konpromisoen jarraipena

Zerbitzu Karta honetan azaldutako konpromisoak osorik edo partzialki bete ezin badira zerbitzu barneko edo kanpoko arrazoiengatik, Santa Maria Katedrala Fundazioak egoera hori zuzenduko du eta ez ditu kaltetuko zerbitzuaren erabiltzaileak.

Kartan zenbait **adierazle** ezarri dira konpromisoak betetzen direla egiaztatzeko. **Urtean behin** konpromisoen jarraipena argitaratuko da **www.catedralvitoria.eus** web orrian.

nola lagun gaitzakezu?

Herritarrek Zerbitzu Karta **etengabe hobetzeko prozesuan** lagun dezakete, beren iradokizunak eta kexak adieraziz edo etorkizunean egingo diren berrikuspenetan parte hartuz. Horretarako, bide hauetako edozein erabil dezakezu:

- **Aurrez aurre,** Santa Maria Katedrala Fundazioaren bulegoan, Aiztogile kaleko 93. zenbakian, astelehenetik ostiralera 8.30etatik 14.00etara.
- **Katedralaren aterpetxean**, kexa- eta iradokizun-orriak betez.
- **Posta elektronikoz**: zerbitzukarta@catedralvitoria.eus.
- **Web-iradokizunen postontziaren bidez**: www.alberguecatedral.com.