

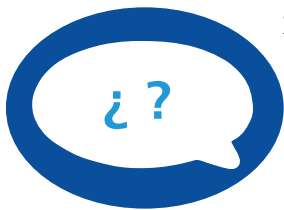


Zerbitzu karta



Santa Maria Katedrala Fundazioa

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.

Santa Maria Katedrala Fundazioa



Santa Maria Katedrala Fundazioaren misioa da **katedraleko potentzialtasunak garatzea erreferentziatzeko ondare elementu gisa lurraldean, bai maila historikoan, kulturaleran, turistikoan zein zientifikoan**. Misio hori egitean, gizartearekin eraikina partekatzen dugu bisita gidatuen programa baten bidez, zeina gizarteko askotariko segmentuei egokituta dagoen.

Gure zerbitzuak



Bisita gidatu bat eskaintzen dugu eta **guztiz irisgarria eta berezia** da. Santa Maria katedralera zimenduetatik sartu eta dorreraino igotzen gara. Museo bihurtutako kriptak, nabea, erronda pasabidea eta triforioa bisitatzen dira, eta paradoxikoa bada ere, sarreran bukatzen da, bere garaian polikromatuta egon zen atari zoragarrian.

Bisitarietzako informazioa eta arreta:

- **Aurrez aurreko arreta:** Bisitarien zentroa Santa Maria kantoiko 3. zenbakian dago, eta aurrez aurreko arreta ematen da astelehenetik igandera 10:00etatik 14:00etara eta 16:00etatik 18:00etara urte osoan zehar.
- **Arreta ez presentziala:** Bi telefono linea ditugu +34 945 255135 telefono zenbakian eta visitas@catedralvitoria.eus helbide elektronikora bidaltzen diren kontsulta guztiei erantzuten diegu baita ere.



Gure bisitak

Gehien eskatzen den gure bisita **Katedrala eta Dorrea** da. Katedralako txoko guztiak ezagutzen dira, lurpeko kriptatik hasi eta triforiora arte, ahaztu gabe erronda pasabidea eta argiaren atariaren ikuskizuna. Dorrera igotzen gara baita ere, eta talaiatik hiriaren irudi paregabea ikusten da.

Aukera dago baita ere bakarrik **Katedrala** bisita egiteko, eta historia gustatzen bazaizu **Katedrala eta Harresia** bisita egin dezakezu; bertan, Gasteizko Erdi Aroko harresia eta bere berreskuratze prozesua ikus daitezke.

Historia ezagutzeko beste modu baten bila bazabiltza, **Errealitate birtuala eta harresia esperientzia** da aukerarik onena. Lurpeko kripta, katedralaren nabea eta hiriko harresia bisitatzen dira. Errealitate birtualeko gailu batzuekin, bisitariak denboran bidaiatzen du eta IX-XIV. mendeetako Gasteizera joaten da.

	Iraupena	Arrunta	Murriztua	7-12 urte	< 6 urte
Katedrala eta Dorrea bisita	75 min	11.00 €	7.50 €	2.50 €	Dohain
Katedrala eta Harresia bisita	75 min	10.50 €	6.50 €	2.50 €	Dohain
Katedrala bisita	60 min	9.00 €	6.00 €	2.50 €	Dohain
Esperientzia birtuala	75 min	8.50 €	5.50 €	2.50 €	Dohain

Tarifa murriztua aplikatzen zaie 30 urte baino gutxiagoko ikasleei, 65 urte baino gehiagokoei, irakasleei, familia ugariari, langabetuei eta aniztasun funtzionala dutenei. Kasu bakoitzean egiaztatzeko agiriak aurkeztu beharko dira.

Egutegia eta bisitetako ordutegiak:

Bisita guztiak gidatuak dira, eta beraz, ordutegia aurrez ezarrita egoten da.

Plangintza malgua da eta bisita moten erreserben arabera egiten da.

Bisitak goiz eta arratsaldean egiten dira astelehenetik igandera.

Gure konpromisoak



Santa Maria katedraleko bisita gidatuak

KONPROMISOAK	ADIERAZLEAK
Bisiten erreserben zenbatekoa osorik itzultzea gutxienez 48 ordu aurretik ezeztatzen badira.	Erakundeak zuzenean adieraztea eta kexen eta erreklamazioen erregistroan egiaztatzea. Epearen barnean egindako itzulketen ehunekoaren erregistroa.
Kalitatezko bisita ematea, bisitarien esperientzia berezia eta pozgarria ematen diena.	4 puntu baino gehiago eskuratzea bisitarien bidalitako gogobetetze inkestetan 5eko eskalan.
5 pertsonatik aurrerako taldeentzako bisita gidatuak bermatzea.	Erakundeak zuzenean adieraztea, kexen eta erreklamazioen erregistroan egiaztatzea eta talde bakoitzeko pertsona kopuruaren txostena egitea.
15 pertsona baino gehiagoko taldeei txanda bat emango zaie bisita egiteko BETI. Antolatu ahal izateko 7 egun aurretik jakin behar dugu.	Erakundeak zuzenean adieraztea, kexen eta erreklamazioen erregistroan egiaztatzea eta 15 pertsona baino gehiagoko taldeen txostena egitea.
Ibilbidea irisgarria izango da kriptatik dorreraino mugikortasun murriztua duten guztientzat, eta laguntzaileak behar dituztenek igogailuak erabili ahalko dituzte baita ere. Ez da beharrezkoa izango aurretiaz abisatzea	Agiri teknikoan jasotako betekizuna da. Mystery Client teknika erabiliko da betetzen dela egiaztatzeko. Kexen eta erreklamazioen erregistroa egiaztatuko da baita ere..

Gure konpromisoak



Bisitarientzako informazioa eta arreta

KONPROMISOAK	ADIERAZLEAK
Arreta eraginkorra, atsegina eta ulerkorra ematea eta galderei eta gainerako kontuei zuzen erantzutea.	4 puntu baino gehiago eskuratzea bisitariei bidalitako gogobetetze inkestetan 5eko eskalan.
Telefono bidezko arreta beti langile batek ematea, ez makina batek.	Agiri teknikoan jasotako betekizuna da. 4 puntu baino gehiago eskuratzea bisitariei bidalitako gogobetetze inkestetan 5eko eskalan.
Deiak eta mezu elektronikoak gehienez ere 24 orduan itzultzea.	Agiri teknikoan jasotako betekizuna da. Mystery Client teknika erabiliko da betetzen dela egiaztatzeko.

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 egiten dira erreserbak?

Garrantzitsua da erreserba aldez aurretik egitea, izan ere, taldeak gehienez 20 pertsonakoak dira. Honela erreserbatu daiteke:

- Aurrez aurre: **Bisitarien zentroan**, Santa Maria kantoiko 3. zenbakian, eta 10:00etatik 14:00etara eta 16:00etatik 18:00etara.
- Telefonoz: 945 255 135 telefono zenbakian, 10:00etatik 14:00etara eta 16:00etatik 18:00etara.
- Telematikoa: **www.catedralvitoria.eus** web orrian eta **visitas@catedralvitoria.eus** helbide elektronikoan.

Nola lagundu gaitzakezu?

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

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

