

2021-2022

EDIZIOA: 00 / 2021eko URTARRILA

# ZERBITZU KARTA

## EUSKALDUNA JAUREGIAREN SARRERAK SALDU ETA KUDEATZEKO ZERBITZUA

ZERBITZU KARTAREN UNITATE ARDURADUNA:

**Palacio Euskalduna – Euskalduna Jauregia, S.A.**



# GURE ZERBITZUAK



Zerbitzuei buruzko araudia eta erabiltzaileen eskubideak eta betebeharrak kontsulta daitezke daude Zerbitzu Karta osoan:

- [www.bizkaia.eus](http://www.bizkaia.eus)
- [www.euskalduna.eus](http://www.euskalduna.eus)

## SARREREN KUDEAKETA ETA SALMENTA



### SARREREN SALMENTA:

Sarrerren salmenta kudeatzen dugu Euskalduna Jauregiko aretoetan gauzatzen diren kultura ekitaldietarako.

### SALMENTA KANALAK:

Honakoetan jartzen ditugu sarrerak salgai:

- Interneten bidez: [www.euskalduna.eus](http://www.euskalduna.eus)
- Jauregiko txarteldegietan
- Kutxabanken: kutxazain automatikoak eta webgunea.

### SALMENTA OSTEKO ZERBITZUA:

Salmenta ostean arreta ematen diegu erabiltzaileei sarrerekin lotutako gaiei dagokienez.

# GURE KONPROMISOAK



Adierazleen betekizun maila argitaratzen da urtero hemen:

- [www.bizkaia.eus](http://www.bizkaia.eus)
- [www.euskalduna.eus](http://www.euskalduna.eus)

Konpromisoak ez betetzeagatik egin nahi diren kexak, erreklamazioak edota iradokizunak Euskalduna Jauregiko bulegoetan eskuragarri dagoen inprimakia erabiliz bideratu ahal izango dira, baita [info@euskalduna.eus](mailto:info@euskalduna.eus) posta elektronikoa, **944 035 000** telefonoa eta BFAk xede horretarako dituen bideak erabiliz ere. 10 egun balioduneko epean, gehienez, erantzungo dira.

Zuzendu eta konpentsatzeko neurriak kontsulta daitezke Zerbitzu Kartaren testu osoa biltzen duen dokumentuan.

## SARREREN KUDEAKETA ETA SALMENTA

### GURE KONPROMISOAK

Euskalduna Jauregiko txarteldegietako langileek modu pertsonalizatu eta atseginean **artatzea** erabiltzaileak, arazoak eta zalantzak konpontzeko prest azalduz; batez beste, asebetetze inkestan 8 baino gehiagoko puntuazioa lortzea.

Txarteldegietako langileek beharrezko ezagutza **edukitzea** ekitaldiei eta erosketa prozesuari buruz, eta erabiltzaileak **artatzea** modu profesionalean eta hizkera argia eta ulergarria erabiliz; asebetetze inkestan batez beste 8 baino gehiagoko puntuazioa lortzea.

**Informazioa ematea**, salmenta prozesuan zehar, sarrerren prezioei eta kudeaketa gastuei buruz; asebetetze inkestan batez beste 8 baino gehiagoko puntuazioa lortzea.

Txarteldegien kokapena **seinaleztatzea** eraikinaren sarbideetan, baita [www.euskalduna.eus](http://www.euskalduna.eus)-en ere.

Erabiltzaileei **informazioa ematea** ikuskizunetan eta ekitaldietan gertatzen diren ordutegi eta data aldaketa guztiei buruz.

### NOLA NEURTZEN DUGU?

Erabiltzaileen asebetetzea balioztatuz, zerbitzuko langileen aldetik jasotako arreta pertsonalizatu eta atseginari eta arazoak eta zalantzak konpontzeko azalduetako jarrerari dagokienez.

Erabiltzaileen asebetetzea balioztatuz, txarteldegietako langileek emandako arreta profesionalari eta erabilitako hizkera argia eta ulergarriari dagokienez.

Erabiltzaileen asebetetzea balioztatuz, sarrerren prezioaren eta kudeaketa gastuen gainean jasotako informazioari dagokionez.

- Euskalduna Jauregian seinaleztatutako sarbideen ehunekoa.
- Infografia bat argitaratzea [www.euskalduna.eus](http://www.euskalduna.eus)-en txarteldegien kokapena jakitera emateko.

Jakinarazitako ordutegi eta data aldaketen ehunekoa.

# GURE KONPROMISOAK



Adierazleen betekizun maila argitaratzen da urtero hemen:

- [www.bizkaia.eus](http://www.bizkaia.eus)
- [www.euskalduna.eus](http://www.euskalduna.eus)

Konpromisoak ez betetzeagatik egin nahi diren kekek, erreklamazioak edota iradokizunak Euskalduna Jauregiko bulegoetan eskuragarri dagoen inprimakia erabiliz bideratu ahal izango dira, baita [info@euskalduna.eus](mailto:info@euskalduna.eus) posta elektronikoa, **944 035 000** telefonoa eta BFAk xede horretarako dituen bideak erabiliz ere. 10 egun balioduneko epean, gehienez, erantzun dira.

Zuzendu eta konpentsatzeko neurriak kontsulta daitezke Zerbitzu Kartaren testu osoa biltzen duen dokumentuan.

## SARREREN KUDEAKETA ETA SALMENTA

### GURE KONPROMISOAK

- Berehala eta modu automatikoan **itzultzea** [www.euskalduna.eus](http://www.euskalduna.eus)-en bitartez erositako sarrerren %100a ekitaldiak bertan behera uzten direnetan.
- Beti **bermatzea** [www.euskalduna.eus](http://www.euskalduna.eus)-en bitartez sarrerak erosteko aukera.
- Sarrera erosketa eskuragarria **eskaintzea**, online eta aurrez aurre, eskuratzeko moduari eta eserlekuak hautatzeko aukerari dagokienez; asebetetze inkestan batez beste 8 baino gehiagoko puntuazioa lortzea.
- Ekitaldi guztietan berariazko eserlekuak eta kokapenak eskaintzea mugikortasun urriko pertsonentzat edo gurpildun aulkien erabiltzaileentzat.

### NOLA NEURTZEN DUGU?

- Ekitaldiak bertan behera uzten direnetan berehala/modu automatikoan itzulitako sarrerren ehunekoak, sarrerok [www.euskalduna.eus](http://www.euskalduna.eus)-en bitartez erosiak izan direnean.
- Erabiltzaileek [www.euskalduna.eus](http://www.euskalduna.eus)-en bitartez sarrerak erosteko aukera duten ekitaldi eta ikuskizunen ehunekoak.
- Erabiltzaileen asebetetzea balioztatuz, sarrerak online eta aurrez aurre erosteko prozesuaren eskuragarritasunari dagokionez, eskuratzeko modua eta eserlekuak hautatzeko aukera kontuan hartuta.
- Mugikortasun urriko pertsonentzat eta gurpildun aulkien erabiltzaileentzat berariazko eserleku eta kokapenak eskaini direneko ekitaldi eta ikuskizunen ehunekoak.



ZERBITZU KARTAREN UNITATE ARDURADUNA:

**Palacio Euskalduna –  
Euskalduna Jauregia, S.A.**

—  
Abandoibarra Etorbidea, 4,  
48011 BILBAO  
Tel.: 944 035 000

—  
[www.bizkaia.eus](http://www.bizkaia.eus)  
[www.euskalduna.eus](http://www.euskalduna.eus)



Irakurketa Erraza