

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: 2026ko maiatza
Indarraldia: 2028ko maiatza

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?

Ijentea, 1
20003 Donostia

Zein zerbitzuri aplikatzen zaio karta hau?

Karta hau bertan adierazitako zerbitzuei aplikatzen zaie.

Herritarrei arreta emateko ORDUTEGIAK eta BIDEAK

										
		Ijentea, 1	Renfe (irekiera laster)	943481166	607187462	Txat	676816172	email	email	
2026/01/02tik 2026/03/29ra	Astelehenetik larunbatera	10:00-18:00							shopturismoa@donostia.eus	sansebastianturismoa@donostia.eus
2026/11/02tik 2026/12/31ra	Igandeetan	10:00-14:00								
2026/03/30etik 2026/05/31ra	Astelehenetik larunbatera	09:00-19:00							shopturismoa@donostia.eus	sansebastianturismoa@donostia.eus
2026/09/28tik 2026/11/1era	Igandeetan	10:00-14:00								
2026/06/01etik 2026/09/27ra	Astelehenetik igandera	09:00-20:00							shopturismoa@donostia.eus	sansebastianturismoa@donostia.eus

* Bulegoa itxita egongo da urtarrilaren 1ean, 6an eta 20an, eta abenduaren 25ean

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



Aurrez aurre



943 48 11 66



WhatsApp

607 187 462



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

ZERBITZUAK ETA KONPROMISOAK

Zerbitzuak

Nola eskatu



Aurrez aurre



943 48 11 66



WhatsApp

607 187 462



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 baloratuz, gogobetetze orokorrari dagokionez.
 - ▶ Epe barruan emandako erantzunen %a, 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.

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

Nola eskatu



Online

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

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: udalerrriaren planoak, informazio katalogoak, jardueren liburuxkak, etab.

Nola eskatu



Aurrez aurre



943 48 11 66



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 %, uztailean 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

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

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 pertsonen 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