

Zerbitzu-Karta

Gazteriaren Foru Erakundearen Aterpetxeak (Araba)

Sarrera

Zerbitzu karta honen bidez, Gazteriaren Foru Erakundearen hiru aterpetxeetako (Barria, Espejo eta Zuhatza) zerbitzuen ezaugarrien berri eman nahi dizugu, eta zerbitzu horien kalitatea bermatzeko konpromisoa hartu. Ekimen honekin eta zure lankidetzarekin, foru zerbitzu publikoak zerbitzu horiek erabiltzen dituztenen premiak asetzerara bideratu nahi ditugu, eta zerbitzu horiek hobetzen jarraitu.

Ana Rosa López de Uralde. Zuzendari kudeatzailea

Zerbitzu kartaren irismena

Ostatua, mantenua eta batez ere haur eta gazte taldeei zuzendutako jarduerak. Instalazioak erabiltzea Barriko, Espejoko eta Zuhatzako aterpetxeetan.

Eginkizuna

Gure aterpetxeek mugikortasuna eta jarduerak sustatzen dituzte, ostatua, mantenua eta programa propioak eskainiz, batez ere haurren eta gazteen beharretara eta interesetara egokitutako instalazio erabilgarri eta modernoetan.

Zer eskaintzen ditugu?	Konpromisoak *	Adierazleak
Ostatua Gelak eta komunak. Izarak alokatzea (Barria eta Espejo)	Instalazioak egunero garbitzen direla bermatzea Gelak erosoak direla bermatzea	Inkesten balorazioa >= 4 (1-5)
Mantenua Gosaria, bazkaria, merienda, afaria, piknika Dieta bereziak.	Menua dieta berezietara egokitzea, medikuaren txostenarekin	Jaso diren eta arreta eman zaien txosten medikoen ehunekoa = % 100
Aterpetxeetako instalazioak eta ekipamenduak Wifia, arbel elektronikoa eta telebista dituzten aretoak, Kirol zelaia. Baratze ekologikoak (Barria eta Espejo) Igerilekua udan (Barria) Bizikleta mailegua (Espejo)	Kanpoko espazioak seguruak direla eta egoera onean daudela bermatzea Hitzartutako egun eta orduetan instalazio eta ekipamenduetara sartu ahal izatea bermatzea	Inkesten balorazioa >= 4 (1-5) Hitzartutako egun eta orduetan instalazio eta ekipamenduetara sartu ahal izatea = % 100
Uretako jarduerak/frontoia Zuhatzan Arrauna, piraguak, windsurfa, pedaloiak eta optimistak	Kontratutako mantenu oso bakoitzeko ordu eta erdiz uretako jarduera bat egin edo pilotalekua erabili ahal izatea bermatzea	Mantenu oso bakoitzeko uretako jarduera egin edo pilotalekua erabili ahal izatea = % 100
Jendearentzako zerbitzuak Aterpetxeari eta inguruei buruzko informazioa Kexak eta iradokizunak izapidetzeko aukera.	Erreserba eskaerak 48 ordu balioudun baino gutxiagoan erantzutea/baliozkotzea Aurrerakinak itzultzea, erreserba bertan behera uzten bada egonaldia hasi baino gutxienez 30 egun lehenago	48 ordu balioudun baino gutxiagoan erantzundako/baliozkotutako erreserba eskaeren ehunekoa = % 100 Egonaldia hasi baino gutxienez 30 egun natural lehenago baliogabetutako kontratuengatik itzultako aurrerakinen ehunekoa = % 100

Araudia

Aterpetxeen funtzionamendu eta erabilera arauak.

Gazteriaren Foru Erakundearen aterpetxeetan eskaintzen diren zerbitzuen eta jardueren prezio publikoen araudia ([ALHAO, 4. zk., 2011ko urtarrilaren 10a](#)).

Gazteriaren Foru Erakundeak garatutako programak kudeatzeko araudia ([ALHAO, 4. zk., 2011ko urtarrilaren 10a](#))

17/2011 Legea, uztailaren Sekoa, Elikagaien Segurtasun eta Elikadurarena ([BOE, 160. zk., 2011ko uztailaren 6a](#)).

[Ikusi araudi gehiago](#)

Herritarren eskubideak eta betebeharrak

Eskubideak:

- Instalazioa indarrean dagoen araudiaren eta barne araudiaren arabera erabili ahal izatea.
- Zerbitzuen prezioak zein diren jakitea kontratazioaren aurretik.
- Ordainketa bakoitzaren egiaztagiria jasotzea.
- Jango dituzten elikagaiek zer alergenoko dituzten jakitea.

Betebeharrak:

- Barne araudia betetzea (aterpetxeen funtzionamendu eta erabilera arauak).
- Instalazioak erabat garbi mantentzea beti.
- Eragindako edozein kalte arduradunari jakinaraztea.
- Elikadura alergiarik edo intolerantziarik izanez gero, txosten medikoa aldeztu aurretik bidaltzea.

Nola lagun diezagukezun

Herritarrek honako modu hauetan aurkeztu ahal izango dituzte edozein zerbitzuren funtzionamenduari buruzko kezak eta iradokizunak:

Inkestak betez .

Bitarteko elektronikoen bidez: aterpetxeen helbide elektronikoen bidez.

Aterpetxeetan bertan **kexa eta iradokizun orriak betez .**

Egonaldian edo irteera erregistroan **iruzkinak eginez.**

Informazioa

Bulego nagusiak-Gazteriaren Foru Erakundea

Joaquín José Landázuri, 3

01008. Vitoria-Gasteiz (Araba)

☎ 945181988 ✉ ifj@araba.eus

Aterpetxeak. Erreserbak egiteko telefonoa : 945 181988 / [Web](#)

	☎	✉	
Barriako aterpetxea.	945317132	barria@araba.eus	Google maps
Espejoko aperpetxea	945351150	espejo@araba.eus	Google maps
Zuhatzako aperpetxea	945299914	zuhatza@araba.eus	Google maps

* Konpromisoak betetzea

Zerbitzu eskaintza honetako konpromisoen betetze maila zein den jakiteko, urteko emaitzak kontsulta daitezke honako honetan: [web-orria](#) (memoriak)