



Fevereiro de 2020

Cofinanciado por:



ÍNDICE

Aspetos gerais e informativos	3
O que é a Rede de Museus de Évora?	3
Quais as entidades parceiras do projeto?	3
Qual o preço do Évora Ticket?	3
Há descontos sobre o valor do bilhete?	3
As crianças pagam bilhete?	3
Quais são os locais incluídos no bilhete?	3
Quando irá reabrir o Palácio de Dom Manuel?	4
A Sé de Évora e a Igreja de São Francisco/Capela dos Ossos estão incluídas no bilhete?	4
Onde é que o cliente pode obter mais informação sobre a Rede e os locais incluídos no bilhete?	4
Existe informação impressa sobre o Évora Ticket e a Rede de Museus de Évora para disponibilizar ao cliente?	4
Os folhetos devem estar sempre à vista do cliente?	4
Além dos pontos de venda, onde é que o cliente pode adquirir o Évora Ticket?	4
Onde é que o cliente pode aceder a informação sobre alterações nos horários de funcionamento dos locais, bem como outros avisos importantes?	4
Em que idiomas está disponível a informação sobre o Évora Ticket?	4
Se o cliente quiser contactar a rede de parceiros, como pode fazê-lo?	4
Qual a previsão em termos de tempo para a obtenção de uma resposta a um e-mail enviado para info@evoraticket.pt?	5
Existe algum contacto telefónico da Rede de Museus de Évora?	5
Se o cliente quiser voltar a visitar um dos locais com o mesmo bilhete, é possível?	5
Se um cliente quiser devolver o bilhete, é possível?	5
Todos os locais cobram entradas?	5
Todos os locais têm o mesmo horário?	5
Notas importantes sobre o atendimento ao cliente	5
Reclamações	6
Se o cliente quiser fazer uma reclamação relativa à Rede de Museus, como deve proceder?	6
Existe um livro de reclamações físico nos pontos aderentes da Rede de Museus de Évora?	6

Aspetos gerais e informativos

O que é a Rede de Museus de Évora?

A Rede de Museus de Évora resulta de uma parceria entre várias entidades que criaram um bilhete único, chamado «Évora Ticket», para dar a conhecer os seus equipamentos culturais por um valor fixo.

Quais as entidades parceiras do projeto?

Câmara Municipal de Évora

Direção Regional de Cultura do Alentejo

Fundação Eugénio de Almeida

Museu do Relógio

Museu Nacional Frei Manuel do Cenáculo — Direção-Geral do Património Cultural

Palácio Duques de Cadaval

Turismo do Alentejo, ERT

Universidade de Évora

Qual o preço do Évora Ticket?

Os preços do bilhete variam entre os 8€ (um dia), os 10€ (dois dias) e os 12€ (três dias).

Há descontos sobre o valor do bilhete?

Não, não poderá ser feito qualquer desconto (sénior, estudante, etc.).

As crianças pagam bilhete?

A entrada é gratuita até aos 12 anos.

Quais são os locais incluídos no bilhete?

1. Megalítica Eborá/Convento dos Remédios: Avenida de S. Sebastião
2. Palácio de Dom Manuel: Rua 24 de Julho, n.º 1
3. Museu do Artesanato e do Design (MADE): Praça 1.º de Maio, n.º 3
4. Museu do Relógio: Palácio Barrocal, Rua de Serpa Pinto, n.º 6
5. Casa Nobre e Ruínas da Rua de Burgos: Rua de Burgos, n.º 5
6. Igreja do Salvador: Rua do Salvador, n.º 2
7. Museu Nacional Frei Manuel do Cenáculo: Largo do Conde de Vila Flor
8. Centro de Arte e Cultura (Fundação Eugénio de Almeida): Largo do Conde de Vila Flor
9. Casas Pintadas (Fundação Eugénio de Almeida): Largo do Conde de Vila Flor
10. Coleção de Carruagens (Fundação Eugénio de Almeida): Largo Dr. Mário Chicó
11. Palácio Duques de Cadaval: Rua Augusto Filipe Simões
12. Centro Interativo-de Arqueologia/Palácio do Vimioso: Largo de Dom Miguel de Portugal, n.º 2
13. Colégio do Espírito Santo (Universidade de Évora): Rua do Cardeal Rei, n.º 6

Cofinanciado por:

Quando irá reabrir o Palácio de Dom Manuel?

Não existe ainda uma data concreta, mas espera-se que seja até ao final do primeiro semestre de 2020.

A Sé de Évora e a Igreja de São Francisco/Capela dos Ossos estão incluídas no bilhete?

Não, nesta fase estes dois locais não estão incluídos no bilhete. Para os visitar, será necessário adquirir o bilhete próprio de cada um deles.

Onde é que o cliente pode obter mais informação sobre a Rede e os locais incluídos no bilhete?

No folheto distribuído pelos locais incluídos no bilhete e no site da Rede de Museus de Évora: www.evoraticket.pt

Existe informação impressa sobre o Évora Ticket e a Rede de Museus de Évora para disponibilizar ao cliente?

Sim, existe um folheto em três línguas (português, inglês e espanhol) que pode e deve ser disponibilizado a qualquer pessoa que queira saber mais informações sobre a Rede. Existe também um rollup exposto em cada um dos locais de venda do bilhete

Os folhetos devem estar sempre à vista do cliente?

Sim, os folhetos deverão, obrigatoriamente, estar disponíveis na recepção de cada unidade hoteleira ou em local próprio e facilmente visível pelo visitante, para que este possa levar consigo um exemplar, caso seja do seu interesse.

Além dos pontos de venda, onde é que o cliente pode adquirir o Évora Ticket?

O Évora Ticket está à venda fisicamente em cada um dos locais incluídos no bilhete (ver acima), podendo também ser adquirido no Posto de Turismo de Évora, em www.evoraticket.pt e em www.bol.pt. Irá também estar disponível noutros locais, como na FNAC, rede CTT, Worten, etc.

Onde é que o cliente pode aceder a informação sobre alterações nos horários de funcionamento dos locais, bem como outros avisos importantes?

No site da Rede de Museus de Évora: www.evoraticket.pt

Em que idiomas está disponível a informação sobre o Évora Ticket?

A informação está disponível em português, espanhol e inglês, quer no folheto, quer no site.

Se o cliente quiser contactar a rede de parceiros, como pode fazê-lo?

Se o assunto não puder ser esclarecido diretamente pelo operador de venda do bilhete, o cliente poderá enviar um e-mail para info@evoraticket.pt. Este procedimento não se aplica a reclamações (ver ponto 4).

Qual a previsão em termos de tempo para a obtenção de uma resposta a um e-mail enviado para info@evoraticket.pt?

Sempre que possível, a Rede de Museus de Évora procurará responder a e-mails recebidos no prazo de 48 horas.

Existe algum contacto telefónico da Rede de Museus de Évora?

Não, o único contacto direto para a Rede de Museus é o endereço de e-mail info@evoraticket.pt. Em alternativa, o cliente pode contactar diretamente cada uma das entidades parceiras através dos contactos disponíveis em www.evoraticket.pt.

Se o cliente quiser voltar a visitar um dos locais com o mesmo bilhete, é possível?

Sim, um cliente pode voltar a usar o mesmo bilhete quantas vezes quiser, desde que este se encontre dentro da validade (um, dois ou três dias). Para isso, deverá ser efetuado o registo de saída do cliente, caso contrário não será possível voltar a registar a entrada.

Se um cliente quiser devolver o bilhete, é possível?

Não se aceitam trocas ou devoluções do bilhete. Para mais informações, o cliente poderá consultar as Condições de Utilização em www.evoraticket.pt.

Todos os locais cobram entradas?

Não, há locais de entrada individual gratuita, como é o caso da Casa Nobre e Ruínas da Rua de Burgos, da Igreja do Salvador, do Convento dos Remédios e do Palácio de Dom Manuel. Sempre que possível, deve aconselhar-se o cliente a utilizar o bilhete em primeiro lugar nos locais cuja entrada é habitualmente paga, deixando para último aqueles que são de entrada gratuita.

Todos os locais têm o mesmo horário?

Não, os locais têm horários e dias de encerramento diferentes. Sempre que possível, o cliente deve ser informado acerca deste facto e aconselhado a consultar o site www.evoraticket.pt para obter informação sobre o horário e dia de encerramento de cada local.

Notas importantes sobre o atendimento ao cliente

- Todos os colaboradores envolvidos na venda do bilhete único e no acolhimento ao visitante devem procurar manter-se informados acerca da Rede de Museus de Évora e eventuais alterações que possam surgir, por forma a prestar um bom serviço ao cliente.
- Para tal, deverão visitar regularmente a página www.evoraticket.pt e tomar conhecimento sobre a existência de avisos/alertas (encerramento de algum dos espaços devido a obras, etc.).

Reclamações

Se o cliente quiser fazer uma reclamação relativa à Rede de Museus, como deve proceder?

As reclamações devem ser feitas, exclusivamente, no livro de reclamações eletrónico disponibilizado pela Rede de Museus de Évora em www.evoraticket.pt. Basta entrar no site e clicar no canto inferior esquerdo, dando início ao processo.

Existe um livro de reclamações físico nos pontos aderentes da Rede de Museus de Évora?

Não existe um livro físico, pelo que, caso o cliente pretenda fazer a sua reclamação em papel, terá de lhe ser disponibilizado o livro de reclamações do ponto de venda em que se encontra.

Ficha técnica do projeto

Edição de conteúdos e coordenação geral

Turismo do Alentejo, ERT©

Parceiros

Câmara Municipal de Évora
Direção Regional de Cultura do Alentejo
Fundação Eugénio de Almeida
Museu do Relógio
Museu Nacional Frei Manuel do Cenáculo — Direção-Geral do Património Cultural
Palácio Duques de Cadaval
Universidade de Évora

Design gráfico de materiais promocionais

3H Comunicação

Fotografia

Manuel Gomes da Costa

Gestão de projeto e transformação digital

ExpandiServe – Sistemas de Informação, Lda.

Equipamentos

Nov@bit Informática, Lda.

info@evoraticket.pt

www.evoraticket.pt

Cofinanciado por: