

EUSKADI

BASQUE COUNTRY

TURISTA ARDURATSUAREN GIDA

GUÍA DEL TURISTA RESPONSABLE

**BASQUE
TOUR** *turismoaren
euskal agentzia*
*agencia vasca
de turismo*



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

TURISMO, MERKATARITZA
ETA KONTSUMO BARRA
DEPARTAMENTO DE TURISMO,
COMERCIO Y CONSUMO



TURISTA ARDURATSUAREN GIDA

aholku-gida praktikoa da, eta lagungarria egingo zaizu bidaia aberasgarri eta jasangarriez gozatzeko.

Garapen Jasangarrirako 2030 Agendan ezarritako 17 helburuetan, Turismorako Munduko Kode Etikoa (Turismoaren Mundu Erakundea) eta Turismo Jasangarriaren Mundu Gutunean (ST+20) oinarritzen dira aurkezten dizkizugun aholkuak.

GUÍA DEL TURISTA RESPONSABLE

es una guía práctica de consejos que pretende ayudar a que tu viaje sea una experiencia enriquecedora y sostenible.

Los consejos que a continuación presentamos se basan en los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible establecidos en la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, el Código Ético Mundial para el Turismo de la Organización Mundial del Turismo, y la Carta Mundial de Turismo Sostenible ST+20.

ZURE ESKUBIDEAK EZAGUTU

CONOCE TUS DERECHOS

Zerbitzu eta produktu turistikoen erabiltzaileen eskubideak xedatzen ditu **EUSKADI**n indarrean dagoen Turismoaren Legeak. Eskubide horien artean hauek nabarmentzen dira:

1. Eskaintzen zaizkien produktu eta zerbitzuen ezaugarri eta prezioei buruzko **informazio osoa eta benetakoa jasotzea** aldez aurretik.
2. Iragarritako eta eskainitako **ezaugarriekin bat etortzea** jasotako ondasuna edo zerbitzua.
3. Produktu edo zerbitzu turistikoagatik ordaindutako prezioa adierazten duen **faktura** edo ordainagiria jasotzea.
4. **Tratu egokia** jasotzea, eta jendearentzat irekita dauden establezimendu guztietan sartzeko aukera izatea.
5. **Kexak, erreklamazioak eta salaketak** egin ahal izatea, eta erreklamazio-orria doan jasotzea.

EUSKADI cuenta con la Ley de Turismo, que establece los derechos de las personas usuarias de servicios y productos turísticos, entre los que destacan:

1. **Recibir información previa, veraz y completa** sobre las características y los precios de los productos y los servicios que se les oferten.
2. Recibir el bien o servicio contratado de **acuerdo a las características** anunciadas y ofertadas.
3. Obtener **factura** o tique del precio abonado por el producto o servicio turístico.
4. **Trato correcto** y acceder a todos los establecimientos abiertos al público.
5. **Formular quejas, reclamaciones y denuncias** y a obtener gratuitamente una hoja de reclamaciones.



SUSTATU TOKIKO GARAPENA

Ahal dela, kontsumitu tokiko produktuak. Bertako gastronomiaz, kulturaz eta artisautzaz gozatzeaz gain, ingurua babestu eta garapen jasangarriaren alde egingo duzu eta kalitateko enplegua sortzen lagunduko. Kontratatu **EUSKADI**ko baliabide turistikoak ondo ezagutzen dituzten tokiko gidariak. Errespetatu merkatari eta artisauen bizimodua, eta ordain iezaiezu bidezko prezioa jaso dituzun produktu eta zerbitzuengatik. Ez erosi produktu eta artikulua faltsuturik, ezta nazioko zein nazioarteko araudiek debekatzen dituztenik ere.

FOMENTA EL DESARROLLO LOCAL

Si tienes ocasión, consume productos locales, porque además de disfrutar de la gastronomía, cultura y artesanía locales, estarás contribuyendo a la conservación y desarrollo sostenible del entorno y a la generación de empleo de calidad. Contrata a guías locales que conozcan bien los recursos turísticos de **EUSKADI**. Respeta los medios de vida de comerciantes y artesanos, pagándoles un precio justo por los productos y servicios. No compres productos y artículos falsificados, prohibidos por las normativas nacionales e internacionales.



LANGILEEI EGOKI TRATATZEA SUSTATU

Tratatu errespetuz bisitaldian zerbitzuak ematen dizkizuten pertsona guztiak. Eta, gogoratu, kexak edo erreklamazioak egiteko eskubidea erabil dezakezu zerbitzuren batek ez baditu betetzen zure igurikimenak.

FOMENTA UN TRATO ADECUADO A LAS PERSONAS TRABAJADORAS

Trata de forma respetuosa a todas aquellas personas que te prestan servicios durante tu visita. Y recuerda que puedes ejercer tu derecho a formular quejas o reclamaciones si algún servicio no te satisface.

ERRESPETATU ANIZTASUNA

Lagundu genero, jatorri, erlijio, sexu-orientazio, egoera ekonomiko edo bestelako arrazoiengatik pertsonen integrazioa mugatzen duten hesiak kentzen; ekidin hizkuntza sexista eta adierazpen iraingarriak. Bermatu irisgarritasun eta komunikaziobeharrak dituzten pertsonen aukera berdintasuna eta erraz iezaiezu sarbidea; errespetatu pertsona horientzako guneak edo zerbitzuak.

RESPECTA LA DIVERSIDAD

Favorece la eliminación de barreras que limiten la integración de las personas por motivos de género, origen, religión, orientación sexual, situación económica u otra condición; evitando lenguajes sexistas, comentarios ofensivos. Igualmente, facilita el acceso y la igualdad de oportunidades a aquellas personas que tengan necesidades en cuestiones de accesibilidad, comunicación, respetando los espacios o servicios destinados para su uso.



GOZATU TOKIKO KULTURAZ

Nortasun handiko hiri, herri, kale eta plazak biltzen ditu **EUSKADI**k. Gure kulturaren adierazgarri dira tokiko jaiak, musika, pintura, arkitektura eta folklorea, besteren artean.

DISFRUTA DE LA CULTURA VASCA

EUSKADI es un lugar con ciudades, pueblos, calles y plazas con mucha personalidad. Algunas manifestaciones de nuestra cultura, pueden disfrutarse a modo de fiestas locales, música, pintura, arquitectura o folklore entre otros.



LAGUNDU ONDAREA KONTSERBATZEN

Lagundu erakargarritasun turistikoak kontserbatzen, eta errespetatu haiek babestu eta kontserbatzeko diseinatu diren arauak eta sarbideak. Zaindu **Ondarearen** balio unibertsalak eta saihestu ondarearen biziraupena arriskuan jar dezaketen eragin negatiboak.

CONTRIBUYE A LA CONSERVACIÓN DEL PATRIMONIO

Ayuda a conservar los atractivos turísticos, respetando las normas y los accesos diseñados para su preservación y conservación. Preserva los valores universales del **Patrimonio** y evita impactos negativos que comprometan su supervivencia.



LAGUNDU INGURUMENA ZAITZEN

Murriztu ingurumeninpaktua eta zaindu naturaren baliabideak, batez ere basoak eta hezeguneak. Errespetatu basoko bizitza eta bertako habitat naturala. Murriztu ur, energia eta ontzien kontsumoa eta kudeatu hondakinak modu arduratsuan, zaborrik utzi gabe eta bilketa selektiborako edukiontzia erabilita. Ez sartu espezie inbaditzaileak eta ez hartu babestutako flora eta fauna, ezta espezie horietatik eratorritako produkturik ere. Ez atera materialik interesekoak diren eraketa geologikoetatik.

CONTRIBUYE A LA PRESERVACION AMBIENTAL

Reduce el impacto ambiental cuidando los recursos de la naturaleza, especialmente los bosques y los humedales. Respeta la vida silvestre y su hábitat natural. Reduce el consumo de agua, energía, y envases, y gestiona los residuos de forma responsable sin dejar basura, utilizando los contenedores de separación selectiva. No introduzcas especies invasoras, ni adquieras flora y fauna protegida, ni productos derivados de dichas especies.



AUKERATU PRODUKTU ETA ZERBITZU JASANGARRIAK

Aukeratu jasangarritasunaren alde lan egiten duten ostatu, jatetxe eta turismo-enpresak, birziklatzeko eta ura zein energia aurrezteko aukerak kontuan hartzen dituztenak eta tokiko komunitatea, ondare naturala eta kulturala errespetatzen dituztenak; baloratu positiboki Kontsumoko Sistema Arbitralari atxikita daudenak.

ELIGE PRODUCTOS Y SERVICIOS SOSTENIBLES

Escoge alojamientos, restaurantes y empresas de turismo, que trabajen en pro de la sostenibilidad, y tengan en cuenta el reciclaje, el ahorro de energía y agua, y el respeto a la comunidad local y al patrimonio natural y cultural, y valora que los mismos se encuentren adheridos al Sistema Arbitral de Consumo.



ERABILI GARRAIO JASANGARRIA

Ahal dela, erabili **garraio publikoa** joanetorrietarako (autobusa, trena, tranbia, etab.) Horrela, isuriak murrizten eta hiriak kolapsatzea ekiditen lagunduko duzu, eta, gainera, denbora eta dirua aurreztuko dituzu. Egin joan-etorriak oinez edo alokatu bizikletak, esperientzia modu osasungarrian bizi dezazun.

UTILIZA EL TRANSPORTE SOSTENIBLE

Siempre que sea posible, utiliza el **transporte público** como el autobús, tren o tranvía para desplazarte. De esta forma contribuirás a la reducción de emisiones, evitarás el colapso de vehículos en las ciudades, y ahorrarás tiempo y dinero. Organiza traslados a pie, o alquilando bicicletas, que permitan vivir la experiencia de manera saludable.

IZAN ZAITEZ TURISTA ARDURATSUA

Errespetuz tratatu jendea, haien duintasuna gordez, berdinetik berdiner. Eman bisitatzen dituzun baliabide turistikoen edertasunaren eta ezaugarri interesgarrien berri. Horrela, **EUSKADI**ko garapen turistikoa ez ezik, tokiko ekonomia eta kultura ere sustatzen baitira. Baliabide naturalak, kulturalak eta ondarea mugatuak dira; beraz, babestu eta zaindu behar ditugu, **EUSKADI**ko Turismoa **jasangarria izan dadin**.

SÉ UN TURISTA RESPONSABLE

Trata a las personas con **respeto**, preservando su dignidad, tratándolas de igual a igual. Difunde la belleza e interés de los recursos turísticos que visites, ayudando así al desarrollo turístico de **EUSKADI**, y fomentando la economía y la cultura local. Los recursos naturales, culturales y patrimoniales son limitados, por ello debemos protegerlos y preservarlos, y de este modo contribuiremos a la **sostenibilidad turística de EUSKADI**.

TURISTA ARDURATSUAREN DEKALOGOA

1. Zerbitzu eta produktu turistikoen erabiltzaileen **eskubideak** ezagutu
2. Sustatu **tokiko** garapena
3. Langileak **era egokian** tratatu
4. Errespetatu **aniztasuna**
5. Gozatu **tokiko kulturaz**
6. Lagundu **ondarea kontserbatzen**
7. Lagundu **ingurumena zaintzen**
8. Aukeratu **produktu eta zerbitzu jasagarriak**
9. Erabili **garraio jasagarria**
10. Izan zaitez **turista arduratsua**

DECÁLOGO DEL TURISTA RESPONSABLE

1. Conoce tus **derechos** como persona usuaria de servicios y productos turísticos
2. Fomenta el **desarrollo local**
3. Fomenta un **trato adecuado** a las personas trabajadoras
4. Respeta la **diversidad**
5. Disfruta de la **cultura vasca**
6. Contribuye a la **conservación del patrimonio**
7. Contribuye a la **preservación ambiental**
8. Elige **productos y servicios sostenibles**
9. Utiliza el **transporte sostenible**
10. Sé un **turista responsable**

¿TE ANIMAS CON EL EUSKERA?

Ongietorri	Bienvenida/o
Kaixo	Hola
Agur	Adiós
Egun on	Buenos días
Arratsaldeon	Buenas tardes
Gabon	Buenas noches
Mesedez	Por favor
Eskerrik asko	Gracias
Ez horregaitik	De nada
Bai/Ez	Sí/No
Barkatu	Perdón
Turismo bulegoa	Oficina de turismo
Banketxea	Banco
Farmazia	Farmacia
Ospitalea	Hospital
Larrialdiak	Emergencias
Musukoa	Mascarilla
Laguntza	Ayuda

INTERESEKO DATUAK

COVID-19

<https://www.euskadi.eus/covid-19-koronavirus-berria/>

Larrialdiak

112 www.euskadi.eus

Segurtasuna

Ertzaintza

012 / 945 018 000 www.ertzaintza.eus

Kontsumoa

Kontsumoko Sistema Arbitrala

945 062 140 www.kontsumobide.euskadi.eus

Herritarrentzako arreta zerbitzua

Zuzenean

012 / 945 018 000 www.zuzenean.euskadi.eus

DATOS DE INTERÉS

COVID-19

<https://www.euskadi.eus/nuevo-coronavirus-covid-19/>

Emergencias

112 euskadi.eus

Seguridad

Policía del País Vasco

012 / 945 018 000 ertzaintza.eus

Consumo

Sistema Arbitral de Consumo

945 062 140 kontsumobide.euskadi.eus

Atención ciudadana

Zuzenean

012 / 945 018 000 zuzenean.euskadi.eus

EUSKADI

BASQUE COUNTRY

**BASQUE
TOUR** *turismoaren
euskal agentzia*
*agencia vasca
de turismo*



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

TURISMO, MERKADURITZA
ETA KONTSUMO SALA
DEPARTAMENTO DE TURISMO,
COMERCIO Y CONSUMO