



10 conseils

expressions
en
Euskara

données
pertinentes

Les conseils présentés ci-dessous reposent sur les 17 objectifs de développement durable établis dans l'Agenda 2030 pour le développement durable, le Code mondial d'éthique du tourisme de l'Organisation mondiale du tourisme et la Charte mondiale de tourisme durable ST + 20.



01

CONNAISSEZ VOS DROITS

La loi sur le tourisme du **PAYS BASQUE** établit les droits des utilisateurs de services et de produits touristiques, parmi lesquels il faut souligner :

- 1. Recevoir des informations préalables, véridiques et complètes** sur les caractéristiques, et les prix des produits et services qui leur sont proposés.
- 2. Recevoir le bien ou le service contracté selon les caractéristiques** annoncées et offertes.
- 3. Obtenir une facture** ou un ticket du prix versé pour le produit ou le service touristique.
- 4. Traitement correct** et accès à tous les établissements ouverts au public.
- 5. Déposer des plaintes, des réclamations et porter des accusations**, et obtenir gratuitement une fiche de réclamation.



02

PROMOUVEZ LE DÉVELOPPEMENT LOCAL

Si vous l'avez l'occasion, consommez des produits locaux : en plus de profiter de la gastronomie, de la culture et de l'artisanat locaux, vous contribuerez ainsi à la conservation et au développement durable de l'environnement, ainsi qu'à la création d'emplois de qualité. Demandez les services de guides locaux qui connaissent bien les ressources touristiques du **PAYS BASQUE**.

Respectez les moyens de subsistance des commerçants et des artisans, en leur payant un prix juste pour leurs produits et leurs services.

N'achetez pas de produits et d'articles contrefaits, interdits par les réglementations nationales ou internationales.



03

PROMOUVEZ UN TRAITEMENT ADÉQUAT AUX TRAVAILLEURS

Traitez respectueusement toutes les personnes, dont vous louez les services au cours de votre visite. Et rappelez-vous que vous avez le droit de porter plainte ou de déposer une réclamation si un service ne vous satisfait pas.



04

RESPECTEZ LA DIVERSITÉ

Favorisez l'élimination de barrières qui limitent l'intégration des personnes pour des raisons de sexe, d'origine, de religion, d'orientation sexuelle, de situation économique ou autre condition en évitant d'utiliser un langage sexiste, de réaliser des commentaires offensifs.

Facilitez également l'accès et l'égalité des chances aux personnes ayant des besoins en termes d'accessibilité, de communication, en respectant les espaces ou les services qui leur sont destinés.



05

PROFITEZ DE LA CULTURE LOCALE

Le **PAYS BASQUE** est un lieu où les villes, les villages, les rues et les places ont beaucoup de personnalité. Vous pouvez profiter de certaines manifestations de notre culture à travers les fêtes locales, la musique, la peinture, l'architecture ou le folklore, entre autres.



06

CONTRIBUEZ À LA CONSERVATION DU PATRIMOINE

Aidez à conserver les lieux touristiques attrayants, en respectant les normes et les accès conçus pour leur préservation et conservation.

Préservez les valeurs universelles du **Patrimoine** et évitez les impacts négatifs qui compromettent leur survie.



07

CONTRIBUEZ À LA PRÉSERVATION DE L'ENVIRONNEMENT

Réduisez votre impact environnemental en prenant soin des ressources naturelles, en particulier, des forêts et des marais. Respectez la faune et son habitat naturel. Réduisez votre consommation d'eau, d'énergie et d'emballages, et gérez les déchets de façon responsable sans laisser d'ordures, en utilisant les conteneurs de séparation sélective.

N'introduisez pas d'espèces envahissantes, et n'achetez pas de flore et de faune protégée, ni de produits dérivés de ces espèces. N'extrayez pas non plus de matériel des formations géologiques d'intérêt.



08

CHOISISSEZ DES PRODUITS ET DES SERVICES DURABLES

Choisissez des logements, des restaurants et des entreprises de tourisme qui travaillent en faveur de la durabilité, et qui tiennent compte du recyclage, de l'économie d'énergie et d'eau, du respect de la communauté locale, et du patrimoine naturel et culturel, et appréciez le fait qu'ils adhèrent au Système d'arbitrage de consommation.



09

UTILISEZ LE TRANSPORT DURABLE

Dans la mesure du possible, utilisez les **transports publics**, tels que l'autobus, le train ou le tramway pour vous déplacer. De cette façon, vous contribuerez à la réduction des émissions, vous éviterez les embouteillages dans les villes, et vous économiserez du temps et de l'argent.

Organisez vos transferts à pied, ou louez des vélos, qui vous permettront de vivre l'expérience de façon saine.



10

SOYEZ UN TOURISTE RESPONSABLE

Traitez les personnes avec **respect** : préservez leur dignité, traitez-les d'égal à égal.

Divulgez la beauté et l'intérêt des ressources touristiques que vous visitez, en contribuant ainsi au développement touristique du **PAYS BASQUE**, et en favorisant l'économie et la culture locales.

Les ressources naturelles, culturelles et patrimoniales sont limitées, nous devons donc les protéger et les préserver, en contribuant ainsi à la **durabilité touristique du PAYS BASQUE**.

EXPRESSIONS EN EUSKARA

Kaixo	Bonjour
Agur	Au revoir
Egun on	Bonjour
Arratsaldeon	Bonjour
Gabon	Bonsoir
Mesedez	S'ilvousplaît
Eskerrik asko	Merci
Ez horregaitik	De rien
Bai	Oui
Ez	Non
Barkatu	Excusez-moi
Ongietorri	Bienvenue
Bihararte	Àdemain
Geroarte	À tout à l'heure
Turismo bulegoa	Office de tourisme
Udaletxea	Hôtel de Ville
Banketxea	Banque
Ospitalea	Hôpital

DONNÉES PERTINENTES

Urgences

112

www.euskadi.eus

Sécurité

Police du Pays basque

012 / 945 018 000

www.ertzaintza.eus

Consommation

Système d'arbitrage de consommation

945 062 140

www.kontsumobide.euskadi.eus

Service citoyen

Zuzenean

012 / 945 018 000

www.zuzenean.euskadi.eus