Guía del *Turista Responsable*

Turista maitea:

Turista Arduratsuaren Gida

Turista maitea:

Helmuga turistiko bat ez da mapa batean jartzen den txintxeta bat edo sare sozialetan argitaratzen den post bat. Lurralde bat da, kultura bat, ekosistema bat... Gizarte gisa sortzen ari garen eredu turistikoaren aldaketak nabari dituen izaki bizidun bat da. Turista eta herritar gisa hartzen ditugun erabakiek garrantzia dute. Gaur turismoa egin eta sortzeko darabilgun ereduak ahalbidetuko digu turismoa egin eta sortzen jarraitzea bihar ere. Eta etzi. Etorriko direnei utziko diegun jasangarritasun eta etika ondarea da.

Ongietorri!

Querido turista:

Un destino no es una chincheta en un mapa ni un post en redes sociales. Es un territorio, una cultura, un ecosistema... Es un ser vivo que siente los cambios del modelo turístico que como sociedad estamos creando. Nuestras decisiones como turistas y residentes, importan. Nuestra manera de hacer y generar turismo hoy, será la que nos permitirá seguir haciéndolo mañana. Y pasado mañana. Un legado de sostenibilidad y ética para los que vendrán.

Ongietorri!

Intereseko datuak
Datos de interés

Larrialdiak	**T: 112 www.euskadi.eus**	Emergencias
Segurtasuna	**www.ertzaintza.eus** **T: 012 Tel: 945 018 000**	Seguridad-Policía del País Vasco
Kontsumoa	**www.kontsumobide.euskadi.eus** **T: 945 062 140**	Consumo-S.A.C
Herritarrentzako arreta zerbitzua	**www.zuzenean.euskadi.eus** **T: 012 Tel: 945 018 000**	Atención ciudadana Zuzenean

10 Aholku

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

10 Consejos

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, el Código Ético del Turismo de Euskadi y la Carta Mundial de Turismo Sostenible ST+20.

1.
Zure *eskubideak* ezagutu
Conoce tus *derechos*

Zerbitzu eta produktu turistikoen erabiltzaileen eskubideak xedatzen ditu EUSKADIn indarrean dagoen Turismoaren Legeak. Eskubide horien artean haueknabarmentzen 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 daudenestablezimendu 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 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.

2. *Sustatu* tokiko garapena Fomenta el *desarrollo local*

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 EUSKADIKO 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 artikulu faltsuturik, ezta nazioko zein nazioarteko araudiek debekatzen dituztenik ere.

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.

3.
Langileei *egoki tratatzea* sustatu
Fomenta un trato adecuado a las trabajadoras

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

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.

4.
Errespetatu aniztasuna
Respeta la *diversidad*

Lagundu genero, jatorri, erlijio, sexu-orientazio, egoera ekonomiko edo bestelako arrazoirengatik pertsonenintegrazioa 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.

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.

5.
Gozatu tokiko kulturaz
Disfruta de la *cultura vasca*

Nortasun handiko hiri, herri, kale eta plazak biltzen ditu EUSKADIKO. Gure kulturaren adierazgarri diratokiko jaiak, musika, pintura, arkitektura eta folklorea, besteren artean.

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.

6.
Lagundu ondarea kontserbatzen
Contribuye a la *conservación del patrimonio*

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.

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.

7.
Lagundu *ingurumena zaintzen*
Contribuye a la preservación ambiental

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

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.

8.
Aukeratu produktu eta zerbitzu jasangarriak
Elige productos y *servicios sostenibles*

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.

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.

9.
Erabili garraio jasangarria
Utiliza el *transporte sostenible*

Ahal dela, erabili garraio publikoa joaneto-rrietarako (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.

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.

10.
Izan zaitez *turista* arduratsua
Sé un turista *responsable*

Errespetuz tratatu jendea, haien duintasuna gordez, berdinetik berdinera. Eman bisitatzen dituzun baliabide turistikoen edertasunaren eta ezaugarri interesgarrien berri. Horrela, EUSKADIKO garapen turistikoa ez ezik, tokiko ekonomia eta kultura ere sustatzen baitira.

Baliabide naturalak, kulturalak eta ondarea mugatuak dira; beraz, babestu eta zaindu behar ditugu, EUSKADIKO Turismoa jasangarria izan dadin.

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.

¿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
Laguntza	Ayuda