



*Turista  
maitea:*

## Dear tourist:

A destination isn't just a pin on a map or a post on social networks. It's a territory, a culture, an ecosystem and more. It's a living thing that feels the changes in the tourist model that we're making as a society. Our decisions as tourists and as residents matter. The way we go about generating tourism today is what will allow us to go on doing it tomorrow. And the day after tomorrow. A legacy of sustainability and ethics for those who come after us.

Ongietorri!

## Cher touriste :

Une destination n'est pas une punaise sur une carte ni un post sur les réseaux sociaux. C'est un territoire, une culture, un écosystème... C'est un être vivant qui perçoit les changements du modèle touristique que nous sommes en train de créer en tant que société. Nos décisions, en qualité de touristes et habitants, comptent. Notre façon de faire et de créer du tourisme aujourd'hui, sera ce qui nous permettra de continuer d'en faire demain. Et après-demain. Un héritage de durabilité et d'éthique pour ceux à venir.

Ongietorri!

## Useful information Données pertinentes

Emergencies .....	T: 112 <a href="http://www.euskadi.eus">www.euskadi.eus</a> .....	Urgences
Security-Basque Country Police .....	<a href="http://www.ertzaingia.eus">www.ertzaingia.eus</a> .....	Sécurité - Police du Pays basque
Consumption .....	<a href="http://www.kontsumobide.euskadi.eus">www.kontsumobide.euskadi.eus</a> .....	Consommation
Aribitration System	T: 945 062 140	
Emergency Assistance .....	<a href="http://www.zuzenean.euskadi.eus">www.zuzenean.euskadi.eus</a> .....	Service citoyen
Zuzenean	T: 012 Tel: 945 018 000	Zuzenean

## 10 Tips

The tips presented below are based on the 17 Sustainable Development Goals set out in the 2030 Agenda for Sustainable Development, the Global Code of Ethics for Tourism, the Basque Country Tourism Code of Ethics, and the World Charter for Sustainable Tourism ST+20.

## 10 Conseils

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, le Code d'éthique du tourisme en Euskadi Pays Basque, et la Charte mondiale de tourisme durable ST + 20.



## RESPONSIBLE TOURIST GUIDE

# 1. Know your *rights* *Connaissez vos droits*

The BASQUE COUNTRY has a Tourism Act, which establishes the rights of users of tourist services and products, the main ones being:

1. Receive background, accurate and complete information about the characteristics and prices of the products and services they are offered.
2. Receive the good or service contracted according to the characteristics announced and offered.
3. Obtain an invoice or ticket for the price paid for the tourist product or service.
4. Proper treatment and access to all establishments open to the public.
5. Make complaints, claims and denunciations and obtain a complaint form free of charge.

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.



## RESPONSIBLE TOURIST GUIDE

# 2. *Promote local development* *Promouvez le développement local*

If you have the chance, consume local products, as added to enjoying local cuisine, culture and crafts, you will be contributing to the conservation and sustainable development of the environment and to generating quality employment.

Hire local guides who are well-versed in the tourist resources of the **BASQUE COUNTRY**.

Respect the livelihood of shopkeepers and artisans, paying a fair price for products and services. Do not buy counterfeit products and items, which are prohibited by national or international regulations.

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.



RESPONSIBLE TOURIST GUIDE

### 3.

## Encourage *appropriate behaviour* *towards workers*

## *Promouvez un traitement adéquat* *aux travailleurs*

Treat the people who provide services during your visit with respect. And remember that you can exercise your right to lodge a complaint or objection if you are not happy with any of the services received.

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.



RESPONSIBLE TOURIST GUIDE

## 4. *Respect diversity* *Respectez la diversité*

Favour eliminating barriers that limit the integration of persons on grounds of gender, origin, religion, sexual orientation, economic status or other status, avoiding sexist language, offensive comments.

Also, facilitate access and equal opportunities to those people who have accessibility or communication needs, respecting the spaces or services intended for their use.

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.



RESPONSIBLE TOURIST GUIDE

## 5. Enjoy the *local culture* *Profitez de la culture locale*

The BASQUE COUNTRY is a place with cities, towns, streets and squares with lots of personality. Some manifestations of our culture can be enjoyed in local festivals, music, painting, architecture or folklore among others.

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.



RESPONSIBLE TOURIST GUIDE

## 6. Contribute to *heritage conservation* *Contribuez à la conservation du patrimoine*

Help preserve the tourist attractions, while respecting the rules and access designed for their preservation and conservation.

Preserve the universal values of the Heritage and avoid negative impacts that compromise its survival.

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.



## RESPONSIBLE TOURIST GUIDE

### 7.

# *Contribute to environmental preservation* *Contribuez à la préservation de l'environnement*

Reduce the environmental impact taking care of nature's resources, especially woods and marshes. Respect wildlife and its natural habitat. Reduce water and energy consumption and packaging, and manage waste in a responsible manner not leaving any rubbish behind, using selective waste containers.

Do not introduce invasive species or acquire protected flora and fauna or products derived from these species. Do not remove any material from geological formations of interest either.

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.



RESPONSIBLE TOURIST GUIDE

## 8.

# Choose *sustainable products and services* *Choisissez des produits et des services durables*

Choose accommodation, restaurants and tourism companies that work toward sustainability and take into account recycling, energy and water savings, and respect for the local community and for the natural and cultural heritage, and check that they are members of the Consumption Arbitration System.

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.



RESPONSIBLE TOURIST GUIDE

## 9. *Use sustainable transport* *Utilisez le transport durable*

Whenever possible, use public transport such as bus, train or tram to move around. In this way you will contribute to the reduction of emissions, you will avoid traffic congestion in cities and save time and money.

Organise moving around on foot, or rent a bike, to enjoy the experience healthily.

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.



RESPONSIBLE TOURIST GUIDE

## 10. *Be a responsible tourist* *Soyez un touriste responsable*

Treat people with respect, preserving their dignity, treating them as equals. Spread the beauty and interest of tourist resources you visit, helping the tourist development of the BASQUE COUNTRY, and promoting the local economy and culture. Natural, cultural and heritage resources are limited, so we must protect and preserve them, and in this way we will contribute to the sustainable tourism of the BASQUE COUNTRY.

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 in Basque

Kaixo .....	Hello/Hi!	Bonjour
Agur .....	Goodbye	Au revoir
Egun on .....	Good morning	Bonjour
Arratsaldeon .....	Goodafternoon	Bonjour
Gabon .....	Goodnight	Bonsoir
Mesedez .....	Please	S'ilvousplaît
Eskerrik asko .....	Thank you	Merci
Ez horregaitik .....	You're welcome	De rien
Bai/Ez .....	Yes/No	Oui/Non
Barkatu .....	Excuseme/Sorry	Excusez-moi
Ongietorri .....	Welcome	Bienvenue
Bihararte .....	Seeyou tomorrow	Àdemain
Geroarte .....	See you later	À tout à l'heure
Turismo bulegoa .....	Tourismoffice	Office de tourisme
Udaletxea .....	Cityhall	Hôtel de Ville
Banketxea .....	Bank	Banque
Ospitalea .....	Hospital	Hôpital

## Expressions en Euskara