

EUSKADI

BASQUE COUNTRY

RESPONSIBLE TOURIST GUIDE

GUIDE DU TOURISTE 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

A group of five tourists, including men and women with backpacks, are standing on a paved walkway overlooking a blue sea. In the distance, a white lighthouse with a blue dome sits on a rocky cliffside. The scene is bright and sunny.

RESPONSIBLE TOURIST GUIDE

is a practical guide with tips designed to help your trip to be an enriching and sustainable experience. 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 of the World Tourism Organization, and the World Charter for Sustainable Tourism ST+20.

LE GUIDE DU TOURISTE RESPONSABLE

est un guide pratique de conseils, dont l'objectif est de contribuer à faire de votre voyage une expérience enrichissante et durable. 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.

KNOW YOUR RIGHTS

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.

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.



PROMOTE LOCAL DEVELOPMENT

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.

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 local, 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.



ENCOURAGE APPROPRIATE BEHAVIOUR TOWARDS WORKERS

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.

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.

RESPECT DIVERSITY

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.

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.

A man and a woman in traditional Basque attire are standing on a grassy hillside. The woman is wearing a white long-sleeved blouse, a dark vest, and a long, pleated skirt. The man is wearing a white long-sleeved blouse, a dark vest, and dark trousers. They are both looking down at something in their hands. The background shows a vast landscape of rolling hills and mountains under a cloudy sky.

ENJOY THE LOCAL CULTURE

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.

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.



CONTRIBUTE TO HERITAGE CONSERVATION

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.

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.



CONTRIBUTE TO ENVIRONMENTAL PRESERVATION

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.

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.



CHOOSE SUSTAINABLE PRODUCTS AND SERVICES

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 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.



USE SUSTAINABLE TRANSPORT

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.

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.



BE A RESPONSIBLE TOURIST

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**.

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**.

TEN GOLDEN RULES FOR THE RESPONSIBLE TOURIST

1. Know your **rights** as user of tourist services and products
2. Promote **local development**
3. Encourage **appropriate behaviour towards** workers
4. Respect **diversity**
5. Enjoy the **local culture**
6. Contribute to **heritage conservation**
7. Contribute to **environmental preservation**
8. Choose **sustainable products and services**
9. Use **sustainable transport**
10. Be a **responsible tourist**

DÉCALOGUE DU TOURISTE RESPONSABLE

1. Connaissez les **droits** d'utilisateur de produits et services touristiques
2. Promouvez le **développement local**
3. Promouvez un **traitement adéquat** aux travailleurs
4. Respectez la **diversité**
5. Profitez de la **culture locale**
6. Contribuez à la **conservation du patrimoine**
7. Contribuez à la **préservation de l'environnement**
8. Choisissez des **produits et des services durables**
9. Utilisez le **transport durable**
10. Soyez un **touriste responsable**

EXPRESSIONS IN BASQUE

Kaixo	Hello/Hi!
Agur	Goodbye
Egun on	Good morning
Arratsaldeon	Goodafternoon
Gabon	Goodnight
Mesedez	Please
Eskerrik asko	Thank you
Ez horregaitik	You're welcome
Bai	Yes
Ez	No
Barkatu	Excuseme/Sorry
Ongietorri	Welcome
Bihararte	Seeyou tomorrow
Geroarte	See you later
Turismo bulegoa	Tourismoffice
Udaletxea	Cityhall
Banketxea	Bank
Ospitalea	Hospital

USEFUL INFORMATION

Emergencies

112 euskadi.eus

Security

Basque Country Police
012 / 945 018 000 ertzaintza.eus

Consumption

Consumption Arbitration System
945 062 140 kontsumobide.euskadi.eus

Emergency Assistance

Zuzenean
012 / 945 018 000 zuzenean.euskadi.eus

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 euskadi.eus

Sécurité

Police du Pays basque
012 / 945 018 000 ertzaintza.eus

Consommation

Système d'arbitrage de consommation
945 062 140 kontsumobide.euskadi.eus

Service citoyen

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