



*Lieber
Tourist:*

Lieber Tourist:

Ein Reiseziel ist keine Stecknadel auf einer Landkarte und kein Beitrag in sozialen Netzwerken. Es ist ein Gebiet, eine Kultur, ein Ökosystem... Es ist ein lebendiges Wesen, das die Veränderungen des Tourismusmodells spürt, das wir als Gesellschaft erschaffen. Unsere Entscheidungen als Touristinnen, Touristen und Bewohnerinnen, Bewohner sind wichtig. Die Art und Weise, wie wir heute Tourismus betreiben und gestalten, wird es uns ermöglichen, dies auch morgen und übermorgen zu tun. Ein Erbe der Nachhaltigkeit und Ethik für diejenigen, die nach uns kommen.

Willkommen!

Dear tourist:

A destination is not a pin on a map or a post on social media. It is a territory, a culture, an ecosystem... It is a living being that feels the changes of the tourism model we are creating as a society. Our decisions as tourists and residents matter. The way we practise and promote tourism today will be what allows us to continue doing so tomorrow and the day after. A legacy of sustainability and ethics for those who will come.

Welcome!

Wissenswertes Interesting information

Notfälle	T: 012 www.euskadi.eus w w w.....	Emergencies
Sicherheit	ertzaintza.eus	Security-Basque
	T: 012 Tel: 945 018 000	Country Police
Verbraucherschutz	w w w.kontsumobide.euskadi.eus	Consumo-S. A. C
	T: 945 062 140	
Bürgerservice	w w w.zuzenean.euskadi.eus	Atención ciudadana
	T: 012 Tel: 945 018 000	

10 Tipps

Die folgenden Empfehlungen basieren auf den 17 Zielen für nachhaltige Entwicklung der Agenda 2030 für nachhaltige Entwicklung, dem Weltkodex für Ethik im Tourismus, dem Ethikkodex für Tourismus in Euskadi und der Globalen Charta für nachhaltigen Tourismus ST+20.

10 Tips

The following advice is based on the 17 Sustainable Development Goals established in the 2030 Agenda for Sustainable Development, the Global Code of Ethics for Tourism, the Ethical Code of Tourism of Euskadi, and the Global Sustainable Tourism Charter ST+20.



LEITFADEN FÜR VERANTWORTUNGSVOLLE TOURISTEN

1. Kennen sie Ihre *Rechte* Know your *rights*

Das Baskenland (Euskadi) verfügt über ein Tourismusgesetz, das die Rechte der Nutzer von touristischen Dienstleistungen und Produkten festlegt, darunter:

1. Den Erhalt von vorherigen, wahrheitsgemäßen und vollständigen Informationen über die Eigenschaften und Preise der angebotenen Produkte und Dienstleistungen.
2. Den Erhalt der vertraglich vereinbarten Ware oder Dienstleistung gemäß den angebotenen Eigenschaften.
3. Den Erhalt einer Rechnung oder Quittung über den für das touristische Produkt oder die Dienstleistung gezahlten Preis.
4. Eine korrekte Behandlung und Zugang zu allen öffentlich zugänglichen Einrichtungen.
5. Das Einreichen von Beschwerden, Reklamationen und Anzeigen sowie den Erhalt eines kostenlosen Beschwerdeformulars.

The Basque Country (Euskadi) has a Tourism Law that establishes the rights of users of tourist services and products, among which the following stand out:

1. To receive prior, truthful, and complete information about the characteristics and prices of the products and services offered.
2. To receive the contracted good or service in accordance with the characteristics that were offered.
3. To obtain an invoice or receipt for the price paid for the tourist product or service.
4. To be treated correctly and to have access to all establishments open to the public.
5. To file complaints, claims, and reports, and to obtain a complaint form free of charge.



LEITFADEN FÜR VERANTWORTUNGSVOLLE TOURISTEN

2. Fördern Sie die *lokale* Entwicklung Promote *local* development

Wenn Sie die Möglichkeit haben, lokale Produkte zu konsumieren und die lokale Küche, Kultur und das Kunsthandwerk zu genießen, tragen Sie zur Erhaltung und nachhaltigen Entwicklung der Umwelt bei und schaffen hochwertige Arbeitsplätze. Engagieren Sie lokale Reiseführer, die sich mit den touristischen Ressourcen des BASKENLANDES gut auskennen.

Respektieren Sie den Lebensunterhalt von Ladenbesitzern und Handwerkern und zahlen Sie einen fairen Preis für Produkte und Dienstleistungen.

Kaufen Sie keine gefälschten Produkte und Artikel, die durch nationale oder internationale Vorschriften verboten sind.

If you have the opportunity, consume local products and enjoy the local cuisine, culture, and crafts; in doing so, you will contribute to the preservation and sustainable development of the environment and help create quality jobs. Hire local guides who are familiar with the tourist resources of the Basque Country.

Respect the livelihoods of shopkeepers and artisans by paying a fair price for their products and services.

Do not buy counterfeit products or items prohibited by national or international regulations.



LEITFADEN FÜR VERANTWORTUNGSVOLLE TOURISTEN

3.

Fördern Sie *angemessenes Verhalten* gegenüber Mitarbeitern Promote *fair treatment* of workers

Behandeln Sie die Personen, die Ihnen während Ihres Besuchs Dienste anbieten, mit Respekt. Und denken Sie daran, dass Sie von Ihrem Recht Gebrauch machen können, eine Beschwerde oder einen Einspruch einzulegen, wenn Sie mit den erhaltenen Diensten nicht zufrieden sind.

Treat all those who provide you with services during your visit with respect. And remember that you can exercise your right to file complaints or claims if any service does not meet your expectations.



LEITFADEN FÜR VERANTWORTUNGSVOLLE TOURISTEN

4. *Respektiere die Vielfalt* *Respect diversity*

Setze dich für den Abbau von Barrieren ein, die die Integration von Menschen aufgrund ihres Geschlechts, ihrer Herkunft, Religion, sexuellen Orientierung, wirtschaftlichen Lage oder anderer Merkmale einschränken. Vermeide sexistische Sprache und beleidigende Kommentare.

Ebenso solltest du den Zugang und die Chancengleichheit für Menschen mit besonderen Bedürfnissen in Bezug auf Barrierefreiheit oder Kommunikation ermöglichen und die dafür vorgesehenen Räume und Dienstleistungen respektieren.

Promote the removal of barriers that limit people's integration due to gender, origin, religion, sexual orientation and social situation, or any other condition. Avoid



LEITFADEN FÜR VERANTWORTUNGSVOLLE TOURISTEN

5. *Genieße* die baskische Kultur *Enjoy* Basque culture

EUSKADI ist ein Ort mit viel Persönlichkeit – mit Städten, Dörfern, Straßen und Plätzen, die ihren ganz eigenen Charakter zeigen. Kulturelle Ausdrucksformen lassen sich unter anderem bei lokalen Festen, Musik, Malerei, Architektur oder Folklore erleben.

EUSKADI is a place full of personality, with cities, towns, streets, and squares that reflect its unique character. Some expressions of our culture can be enjoyed through local festivals, music, painting, architecture, folklore, and more.



LEITFADEN FÜR VERANTWORTUNGSVOLLE TOURISTEN

6. Trage zur *Erhaltung* des Kulturerbes bei Contribute to heritage *conservation*

Hilf mit, touristische Sehenswürdigkeiten zu erhalten, indem du die für ihren Schutz und ihre Bewahrung vorgesehenen Regeln und Zugänge respektierst. Bewahre die universellen Werte des Kulturerbes und vermeide negative Auswirkungen, die ihr Fortbestehen gefährden könnten.

Help preserve tourist attractions by respecting the rules and access paths designed for their protection and conservation. Safeguard the universal values of heritage and avoid negative impacts that may compromise their survival.



LEITFADEN FÜR VERANTWORTUNGSVOLLE TOURISTEN

7.

Trage zum Umweltschutz bei *Contribute to environmental preservation*

Reduziere die Umweltbelastung und schütze die natürlichen Ressourcen, insbesondere Wälder und Feuchtgebiete. Respektiere das Leben im Wald und seinen natürlichen Lebensraum. Verringere den Verbrauch von Wasser, Energie und Verpackungen und entsorge Abfälle verantwortungsbewusst, ohne Müll zu hinterlassen, und nutze die dafür vorgesehenen Sammelbehälter. Bringe keine invasiven Arten ein und nimm keine geschützte Flora oder Fauna mit – auch keine daraus hergestellten Produkte. Entnimm keine Materialien aus geologisch bedeutenden Formationen.

Reduce environmental impact and protect natural resources, especially forests and wetlands. Respect forest life and its natural habitat. Reduce water, energy, and packaging consumption, and manage waste responsibly by not littering and using selective collection containers. Do not introduce invasive species or take protected flora and fauna, nor any products derived from them. Do not remove materials from geologically significant formations.



LEITFADEN FÜR VERANTWORTUNGSVOLLE TOURISTEN

8.

Wähle *nachhaltige* Produkte und Dienstleistungen

Choose *sustainable* products and services

Wähle Unterkünfte, Restaurants und Tourismusunternehmen, die sich für Nachhaltigkeit einsetzen und Recycling, Energie- und Wassereinsparung sowie Respekt gegenüber der lokalen Gemeinschaft und dem natürlichen und kulturellen Erbe berücksichtigen. Achte außerdem darauf, dass sie dem Verbraucherschlichtungssystem angeschlossen sind.

Choose accommodations, restaurants, and tourism businesses that work towards sustainability, taking into account recycling, energy and water conservation, and respect for the local community as well as the natural and cultural heritage. Also, value those that are part of the Consumer Arbitration System.



LEITFADEN FÜR VERANTWORTUNGSVOLLE TOURISTEN

9. Nutze *nachhaltige* Verkehrsmittel Use sustainable *transportation*

Nutze wann immer möglich öffentliche Verkehrsmittel wie Bus, Zug oder Straßenbahn, um dich fortzubewegen. So trägst du zur Reduzierung von Emissionen bei, vermeidest Verkehrsstaus in den Städten und sparst Zeit und Geld.

Organisiere Transfers zu Fuß oder durch Fahrradverleih, um ein gesundes Erlebnis zu ermöglichen

Whenever possible, use public transportation such as buses, trains, or trams to get around. This way, you will help reduce emissions, avoid traffic congestion in cities, and save both time and money.

Arrange transfers on foot or by renting bicycles, allowing for a healthy experience



LEITFADEN FÜR VERANTWORTUNGSVOLLE TOURISTEN

10.

Sei ein *verantwortungsbewusster* Tourist Be a responsible *tourist*

Behandle Menschen mit Respekt, bewahre ihre Würde und begegne ihnen auf Augenhöhe. Verbreite die Schönheit und das Interesse an den touristischen Sehenswürdigkeiten, die du besuchst, und unterstütze so die touristische Entwicklung von Euskadi sowie die lokale Wirtschaft und Kultur.

Natürliche, kulturelle und historische Ressourcen sind begrenzt; deshalb müssen wir sie schützen und bewahren und so zur nachhaltigen Tourismusedwicklung in Euskadi beitragen.

Treat people with respect, preserving their dignity and treating them as equals. Share the beauty and interest of the tourist resources you visit, thus helping the tourism development of Euskadi and promoting the local economy and culture.

Natural, cultural, and heritage resources are limited; therefore, we must protect and preserve them, contributing in this way to the sustainable tourism of Euskadi.



Traust du dich an das Baskische?

Ongietorri	Willkommen
Kaixo	Hallo
Agur	Auf Wiedersehen
Egun on	Guten Morgen
Arratsaldeon	Guten Tag
Gabon	Gute Nacht
Mesedez	Bitte
Eskerrik asko	Danke
Ez horregaitik	Gern geschehen
Bai/Ez	Ja/Nein
Barkatu	Entschuldigung
Turismo bulegoa	Touristeninformation
Banketxea	Bank
Farmazia	Apotheke
Ospitalea	Krankenhaus
Larrialdia	Notfall / Notaufnahme
Laguntza	Hilfe