

# EUSKADI

## BASQUE COUNTRY

### TURISTA ARDURATSUAREN GIDA

### GUÍA DEL TURISTA RESPONSABLE

### RESPONSIBLE TOURIST GUIDE

### GUIDE DU TOURISTE RESPONSABLE

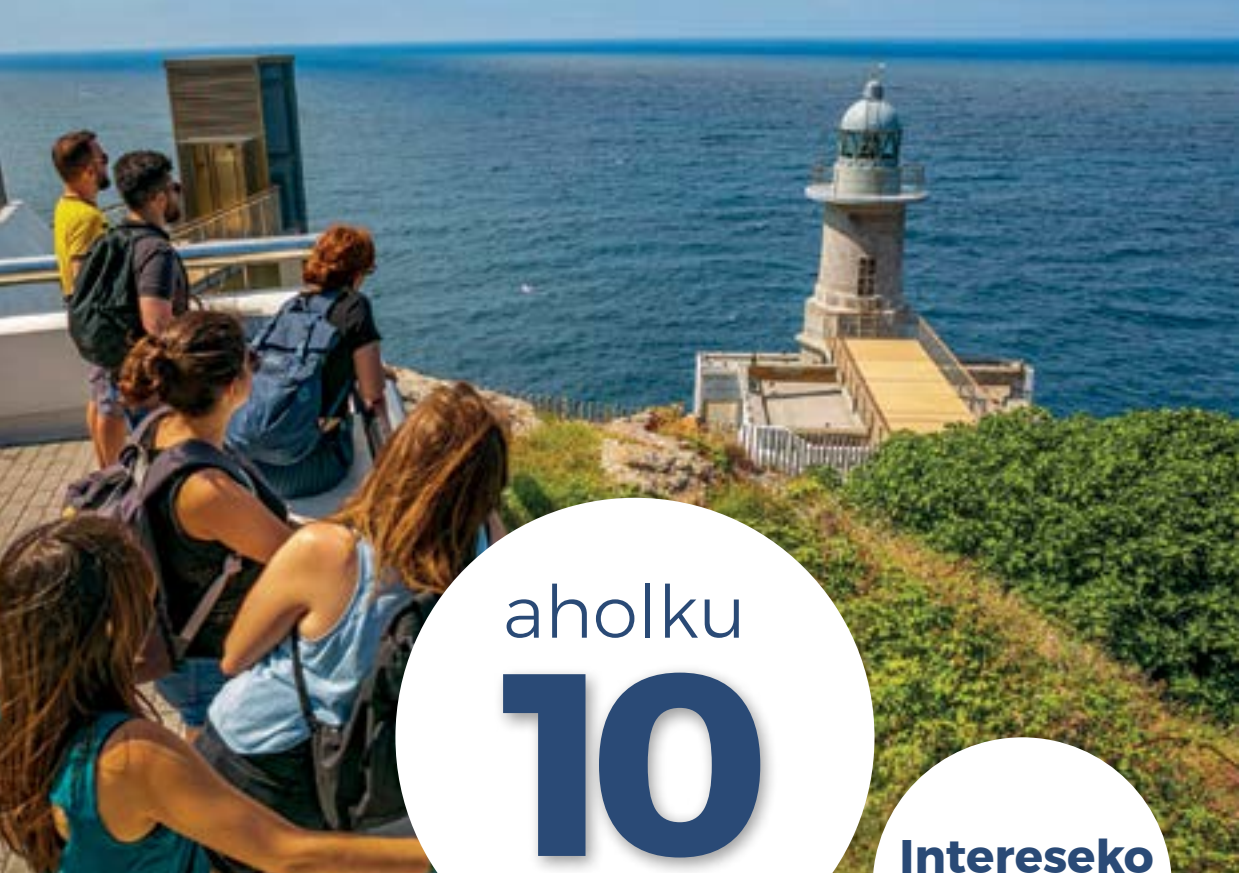


**BASQUE  
TOUR** *turismoaren  
euskal agentzia*  
*agencia vasca  
de turismo*



**EUSKO JAURLARITZA**  
**GOBIERNO VASCO**

**TURISMO, MERKATARITZA  
ETA KONTSUMO BAILA**  
**DEPARTAMENTO DE TURISMO,  
COMERCIO Y CONSUMO**



aholku  
**10**

**Intereseko**  
datuak

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





# 01

## ZURE ESKUBIDEAK EZAGUTU

Zerbitzu eta produktu turistikoen erabiltzaileen eskubideak xedatzen ditu **EUSKADI**n indarrean dagoen Turismoaren Legeak. Eskubide horien artean hauek nabarmentzen 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 dauden establezimendu guztietan sartzeko aukera izatea.
- 5. Kexak, erreklamazioak eta salaketak** egin ahal izatea, eta erreklamazio-orria doan jasotzea.



# 02

## SUSTATU TOKIKO GARAPENA

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 **EUSKADI**ko 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.



03

## LANGILEEI EGOKI TRATATZEA SUSTATU

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





# 04

## ERRESPETATU ANIZTASUNA

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



05

## GOZATU TOKIKO KULTURAZ

Nortasun handiko hiri, herri, kale eta plazak biltzen ditu **EUSKADI**k. Gure kulturaren adierazgarri dira tokiko jaiak, musika, pintura, arkitektura eta folklorea, besteren artean.



# 06

## LAGUNDU ONDAREA KONTSERBATZEN

Lagunduerak argarritasun 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.





07

## LAGUNDU INGURUMENA ZAITZEN

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



08

## AUKERATU PRODUKTU ETA ZERBITZU JASANGARRIAK

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.



09

## ERABILI GARRAIO JASANGARRIA

Ahal dela, erabili **garraio publikoa** joanetorrietarako (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.





# 10

## IZAN ZAITEZ TURISTA ARDURATSUA

**Errespetuz** tratatu jendea, hai enduintasuna gordez, berdinetik berdinerara. Eman bisitatzen dituzun baliabide turistikoen edertasunaren eta ezaugarri interesgarrien berri. Horrela, **EUSKADI**ko garapen turistikoa ez ezik, tokiko ekonomia eta kultura ere sustatzen baitira. Baliabide naturalak, kulturalak eta ondarea mugatuak dira; beraz, babestu eta zaindu behar ditugu, **EUSKADI**ko Turismoa **jasangarria izan dadin**.

# **INTERESEKO DATUAK**

## **COVID-19**

<https://www.euskadi.eus/covid-19-koronavirus-berria/>

## **Larrialdiak**

112 [www.euskadi.eus](http://www.euskadi.eus)

## **Segurtasuna**

Ertzaintza

012 / 945 018 000

[www.ertzaintza.eus](http://www.ertzaintza.eus)

## **Kontsumoa**

Kontsumoko Sistema Arbitrala

945 062 140

[www.kontsumobide.euskadi.eus](http://www.kontsumobide.euskadi.eus)

## **Herritarrentzako arreta zerbitzua**

Zuzenean

012 / 945 018 000

[www.zuzenean.euskadi.eus](http://www.zuzenean.euskadi.eus)



# 10 consejos

¿Te animas  
con el  
**euskera?**

**datos**  
de interés

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 de la Organización Mundial del Turismo, y la Carta Mundial de Turismo Sostenible ST+20.





# 01

## CONOCE TUS DERECHOS

**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** anunciadas y 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.



# 02

## FOMENTA EL DESARROLLO LOCAL

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.



03

## FOMENTA UN TRATO ADECUADO A LAS PERSONAS TRABAJADORAS

**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.





**04**

## **RESPETA LA DIVERSIDAD**

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.



05

## DISFRUTA DE LA CULTURA VASCA

**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.



# 06

## CONTRIBUYE A LA CONSERVACIÓN DEL PATRIMONIO

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.





07

## CONTRIBUYE A LA PRESERVACIÓN AMBIENTAL

**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.



# 08

## **ELIGE PRODUCTOS Y SERVICIOS SOSTENIBLES**

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.



09

## UTILIZA EL TRANSPORTE SOSTENIBLE

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

## SÉ UN TURISTA RESPONSABLE

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?

<b>Ongietorri</b> .....	Bienvenida/o
<b>Kaixo</b> .....	Hola
<b>Agur</b> .....	Adiós
<b>Egun on</b> .....	Buenos días
<b>Arratsaldeon</b> .....	Buenas tardes
<b>Gabon</b> .....	Buenas noches
<b>Mesedez</b> .....	Por favor
<b>Eskerrik asko</b> .....	Gracias
<b>Ez horregaitik</b> .....	De nada
<b>Bai/Ez</b> .....	Sí/No
<b>Barkatu</b> .....	Perdón
<b>Turismo bulegoa</b> .....	Oficina de turismo
<b>Banketxea</b> .....	Banco
<b>Farmazia</b> .....	Farmacia
<b>Ospitalea</b> .....	Hospital
<b>Larrialdiak</b> .....	Emergencias
<b>Musukoa</b> .....	Mascarilla
<b>Laguntza</b> .....	Ayuda

# DATOS DE INTERÉS

## **COVID-19**

[www.euskadi.eus/nuevo-coronavirus-covid-19](http://www.euskadi.eus/nuevo-coronavirus-covid-19)

## **Emergencias**

Tel: 112

[www.euskadi.eus](http://www.euskadi.eus)

## **Seguridad**

Policía del País Vasco

Tel: 012 · Tel: 945 018 000

[www.ertzaintza.eus](http://www.ertzaintza.eus)

## **Consumo**

Sistema Arbitral de Consumo

Tel: 945 062 140

[www.kontsumobide.euskadi.eus](http://www.kontsumobide.euskadi.eus)

## **Atención ciudadana**

Zuzenean

Tel: 012 · Tel: 945 018 000

[www.zuzenean.euskadi.eus](http://www.zuzenean.euskadi.eus)





# 10 tips

expressions  
in  
**Basque**

useful  
**information**

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.



# 01

## 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.



# 02

## 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.





03

## 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.



**04**

## **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.



05

## 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.





# 06

## 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.



07

## 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.



# 08

## **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.





# 09

## 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.



# 10

## 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**.

# EXPRESSIONS IN BASQUE

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



# USEFUL INFORMATION

## Emergencies

112

[www.euskadi.eus](http://www.euskadi.eus)

## Security

Basque Country Police

012 / 945 018 000

[www.ertzaintza.eus](http://www.ertzaintza.eus)

## Consumption

Consumption Arbitration System

945 062 140

[www.kontsumobide.euskadi.eus](http://www.kontsumobide.euskadi.eus)

## Emergency Assistance

Zuzenean

012 / 945 018 000

[www.zuzenean.euskadi.eus](http://www.zuzenean.euskadi.eus)



# 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

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

# DONNÉES PERTINENTES

## **Urgences**

112

[www.euskadi.eus](http://www.euskadi.eus)

## **Sécurité**

Police du Pays basque

012 / 945 018 000

[www.ertzaintza.eus](http://www.ertzaintza.eus)

## **Consommation**

Système d'arbitrage de consommation

945 062 140

[www.kontsumobide.euskadi.eus](http://www.kontsumobide.euskadi.eus)

## **Service citoyen**

Zuzenean

012 / 945 018 000

[www.zuzenean.euskadi.eus](http://www.zuzenean.euskadi.eus)