

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

EUSKADI
BASQUE COUNTRY



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

TURISMO, MERKATARITZA
ETA KONTSUMO SAILA
DEPARTAMENTO DE TURISMO,
COMERCIO Y CONSUMO

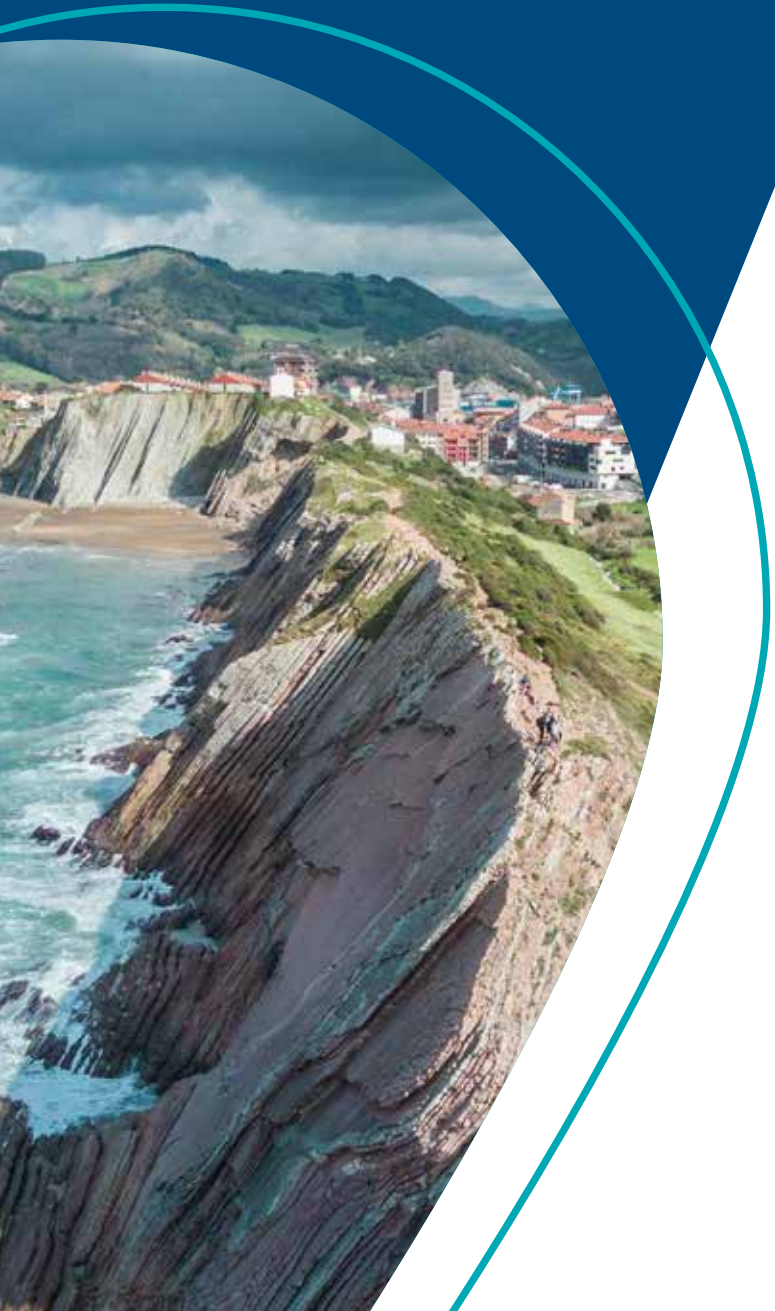


etikoa
Turismo Euskadi



Eskerrak

Euskadiko Turismoaren Kode Etiko hau hainbat eragile turistikoren lankidetzarekin prestatu da, zeintzuek proiektuan parte hartu baitute beren ikuspegia azalduz eta sektorean duten esperientzia eskainiz. Hauexek dira eragile turistiko horiek: Estatuko Turismo Idazkaritza (SET), Turismoaren Mundu Erakundea (TME), unibertsitateak, lankidetzatza turistikoko erakundeak, turismoaren kudeaketako egiturak, enpresa elkarteak eta beste erakunde publiko batzuk.



1. Xedea	4
2. Aurkezpena – etikaren garrantzia euskadiko turismoan	5
3. Turistaren eskubideak	6
4. Garapen turistikoko eragileen betebeharrak	7
5. Euskadiko turismoaren kode etikoko printzipioak	
5.1. Turistak ulertzen eta errespetatzen lagundu	10
5.2. Berdintasuna, gizarteratzea eta aniztasunarekiko tolerantzia	11
5.3. Jasangarritasuna	12
5.4. Bertako tradizioaren eta kulturaren sustapena	13
5.5. Gizateriaren kultur ondarea zaindu	14
5.6. Bikaintasuna eta profesionaltasuna	15
5.7. Pertsonen eskubideak errespetatu	16
5.8. Tratu egokia eman sektoreko langile eta enpresariei	17
6. Turismoko etika batzordea: kode etikoaren printzipioak aplikatzea	18
7. Turismo sektorearen konpromisoa: euskadiko turismoaren kode etikoa	19
8. Etika turistikoaren erregistroa	20



I. XEDEA

Euskadiko Turismoaren Kode Etikoak helburutzat dauka funtsezko printzipio batzuk ezartzea Euskadiko eragile turistiko guztiek erantzukizuna eta jasangarritasuna integratu ditzaten beren eguneroko jardunean, abiapuntutzat errespetua eta ulermena hartuz.

Kode hau prestatzean kontuan hartu dira arlo horretako nazioarteko estandarrak, besteak beste, **Turismoaren Mundu Erakundearen (TME) Munduko Kode Etikoa**, eta baita ere eragile turistiko desberdinen bidez bildutako informazioa.

Horrekin guztiarekin, Euskadiko Turismoaren Kode Etikoa diseinatu eta prestatu da. Eusko Jaurlaritzako Turismo, Merkataritza eta Kontsumo Sailak 2018ko otsailean onartu zituen Euskal Turismoaren **Estrategia 2030 eta Gida Plana eta 2017-2020 Marketin Plana**. Bi dokumentu horiek gidatuko dute Eusko Jaurlaritzaren turismopolitika eta, ondorioz, baita ere **Basquetour** Turismoaren Euskal Agentzia-Agencia Vasca de Turismo S.A.-rena (aurrerantzean Basquetour), zeina Eusko Jaurlaritzako Turismo, Merkataritza eta Kontsumo Sailaren menpeko sozietate publikoa baita.



2. AURKEZPENA ETIKAREN GARRANTZIA EUSKADIKO TURISMOAN

Turismoaren Mundu Erakundeak dio turismo-eredu bat jasangarritzat jo daitekeela, baldin eta guztiz kontuan hartzen baditu bisitarien, industriaren, ingurunearen edo komunitate ostatarien premien ondorioak ekonomian, gizartean eta ingurumenean, bai orain eta bai etorkizunean.

Ongi jakinik garapen turistiko jasangarri bat lortzeko ezinbestekoa dela turismo-sektorea osatzen duten pertsona eta erakunde guztien portaera etiko eta arduratsua zaintzea, 2014an Eusko Jaurlaritzako Turismo, Merkataritza eta Kontsumo Sailak bat egin zuen Turismoaren Mundu Erakundearekin, konpromiso hau hartuz: "Turismoaren Munduko Kode Etikoaren edukia sartzeari kasu kasuko lege, arau eta praktika profesionaletan".

Horrela, Eusko Jaurlaritzako Turismo, Merkataritza eta Kontsumo Sailak konpromisoa hartu zuen Turismoaren Munduko Kode Etikoa zabaltzeko eta beronen garapen eta aplikazioa aktiboki sustatzeko, asmoa baita kodeko oinarriko printzipioak barne hartuko dituen turismo etiko eta arduratsua lortzea.

Bestalde, 2019an, Merkataritza eta Turismo Ministerioko Estatuko Turismo Idazkaritzak eta Eusko Jaurlaritzako Turismo, Merkataritza eta Kontsumo Sailak hitzarmen bat sinatu dute, zeinak gai hauek barne hartzen baititu: turismoaren kalitatea, produktu turistikoak, berrikuntza, irisgarritasuna eta jasangarritasuna. Eta hitzarmen horren helburua da Euskadiko Turismoaren Kode Etikoa bezalako proiektuak sustatzea, besteak beste.

Horretarako, ezinbestekoa da eragile turistiko guztien konpromiso publikoa erdiestea. Helburu horrekin aurkeztzen dugu Euskadiko turismoaren errealitatera moldatutako Munduko Kode Etikoaren egokitzapen hau, zeina lehen urratsa izango baita eragile guztien eta gizarte osoaren erantzukidetasuna erdiesteko eta helburu komun hau lortzeko: **turismo jasangarri eta arduratsua**.

Euskadiko Turismoaren Kode Etiko hau Turismoaren Munduko Kode Etikoaren egokitzapen bat da. Geure kulturaren eta nortasunaren ezaugarri berezietatik abiatuta prestatu da eta aintzat hartzen ditu **Garapen Jasangarrirako 2030 Agenda** eta bertan jasotako **Garapen Jasangarrirako 17 Helburuak, Turismoaren Munduko Kode Etikoa** (Turismoaren Mundu Erakundearena) eta **ST+20 Turismo Jasangarriaren Munduko Gutuna**.

Kode honen xedea da identifikatzen gaituzten baloreak baliabide bihurtzea gure garapen turistikoa modu lehiakor batean ulertu eta kudeatzeko.

Euskadiko Turismoaren Kode Etiko honetan ezartzen diren oinarriko printzipioak ezin dira lortu euskal agente turistiko guztien lankidetzarik eta erantzukizun partekaturik gabe. Horregatik, Kode honek hainbat jokabide ematen ditu, eragile turistiko guztiek jarraitu behar dituztenak, helburu komun hau lortzeko: turismo arloko jarduna kohesionatzea, errespetua eta ulermena izan

3. TURISTAREN ESKUBIDEAK

TURISTA KONTSUMITZAILEEN

OINARRIZKO ESKUBIDEAK

1. Aurretiazko eta egiazko informazio osatua jasotzeko eskubidea, eskaintzen diren produktu eta zerbitzuen ezaugarriei eta prezioei buruz.
2. Kontratututako ondasun edo zerbitzua jasotzeko eskubidea, iragarritako edota eskaintako ezaugarriak errespetatuz.
3. Produktu edo zerbitzu turistiko batengatik ordaindutakoaren faktura edo txartela eskuratzeko eskubidea.
4. Tratu zuzena jasotzeko eta publikoarentzat zabalik dauden establezimenduetara sartzeko eskubidea.
5. Kexak, erreklamazioak eta salaketak egiteko eta erreklamazio-orriak dohainik eskuratzeko eskubidea.

AUKERATU ESTABLEZIMENDU JASANGARRIAK

6. EUSKADIk establezimendu turistiko ugari dauzka jasangarritasunaren alde lan egiten dutenak, hots, ingurumen-kudeaketako eta erantzukizun sozialeko praktikak inplementatzen dituztenak ingurunean duten inaktua murrizteko.
7. Aukeratu itzazu birziklapena, energia eta ur aurrezkia, eta bertako komunitatea eta natur zein kultur ondarea errespetatzen duten jatetxeak, turismo aktiboko enpresak, e.a., beti ere kontuan izanik garrantzitsua dela establezimendu horiek Kontsumoko Arbitraje Sistemara atxikita egotea.

4. GARAPEN TURISTIKOKO ERAGILEEN BETEBEHARRAK

2016ko uztailan argitaratu zen **uztailaren 28ko Turismoaren 13/2016 Legea**, erreferentziazko legeria-esparrua dena.

Lege honen xedea da Euskadiko turismo-jarduera arautzea, turismo-sektorea antolatzea eta haren diziplina finkatzea, eta ezartzea zer printzipio eta irizpideren arabera jardun behar duten turismo-administrazioek.

Horrez gain, Turismoaren Legea garatzen duten hainbat dekretu eman dira, jarraian zerrendatuta daudenak:

ENPRESA ETA ESTABLEZIMENDU TURISTIKOEN JARDUERAREN ARAUKETA

- 101/2018 Dekretua, uztailaren 3koa, erabilera turistikoko etxebizitzetako etxebizitza partikularretako logeiei buruzkoa.
- 101/2018 Dekretua, uztailaren 3koa, erabilera turistikoko etxebizitzetako etxebizitza partikularretako logeiei buruzkoa (hutsen zuzenketa).
- 6/2015 Dekretua, urtarrilaren 27koa, hotel-establezimenduen antolaketa ezartzen duen Dekretua bigarren aldiz eta Euskal Autonomia Erkidegoko turismo-enpresen Erregistroaren antolamendua eta funtzionamendua arautzeko Dekretua hirugarrenez aldatzen dituen.
- 396/2013 Dekretua, uztailaren 30ekoa, Euskal Autonomia Erkidegoan kanpinak eta beste kanpaketa-turismoko modalitate batzuk arautzeko buruzkoa.
- 396/2013 Dekretua, uztailaren 30ekoa, Euskal Autonomia Erkidegoan kanpinak eta beste kanpaketa-

turismoko modalitate batzuk arautzeko buruzkoa (hutsen zuzenketa).

- 199/2013 Dekretua, apirilaren 16koa, landa-inguruneen turismo-ostatuak establezimenduak arautzen dituen.
- 198/2013 Dekretua, apirilaren 16koa, apartamentu turistikoak arautzen dituen.
- 102/2001 Dekretua, maiatzaren 29koa, hotelestablezimenduen antolaketa ezartzen duena (testu kontsolidatuak).
- 199/2003 Dekretua, irailaren 2koa, EAEko Turismo-enpresen Erregistroaren antolamendua eta funtzionamendua arautzeko dekretua (testu kontsolidatuak).
- 81/2012 Dekretua, maiatzaren 22koa, bidaiari-agentziei buruzkoa (testu kontsolidatuak).
- 200/2013 Dekretua, uztailaren 9koa, turismo-aterpetxeak antolatzen dituen.

ORGANO AHOLKU-EMAELEN ARAUKETA: EUSKADIKO

TURISMO MAHAIA ARAUTZEN DUEN DEKRETUA

- 5/2015 Dekretua, urtarrilaren 27koa, Euskadiko Turismo Mahaia sortzen duena.

ERABILTZAILE TURISTIKOEN ESKUBIDE ETA BETEBEHARRAREN ARAUKETA

- 317/1996 Dekretua, abenduaren 24koa, turismoaren erabiltzailearen eskubideak eta betebeharrak arautzeko dena.



- 142/2014 Dekretua, uztailaren 1ekoa, Kontsumoko erreklamazio-orriei eta kontsumitzaileen eta erabiltzaileen kexa, erreklamazio eta salaketei erantzuteko prozedurari buruzkoa.

TURISMO BULEGOEN EUSKAL SAREA - ITOURBASK

- 279/2003 Dekretua, azaroaren 18koa. Honen bidez Turismo Bulegoen Euskal Sarea (ITOURBASK) sortzen da.
- 11/2004 EBAZPENA, ekainaren 23koa, hitzarmen eredia aldatzen duena.
- 12/2013 EBAZPENA, maiatzaren

KONTSUMOARI BURUZKO OINARRIZKO ARAUDIA

- Kontsumobide.

IRISGARITASUNARI BURUZKO ARAUDIA

- Enplegu eta Gizarte Politiketako Saila.

Turismo arloko eragile profesionalak egiazko informazio objektiboa eman behar diete turistei, bai jomugei buruz, eta bai bidaiaren, harreraren zein egonaldiaren baldintzei buruz. Gainera, bermatu behar dute bezeroei proposatzen dizkieten kontratuen klausulak guztiz gardenak direla, bai eskainiko dizkieten prestazioen izaerari, prezioari eta kalitateari dagokienez, eta bai zerbitzu-emaileak kontratua hautsiko balu (unilateralki) trukean bezeroari eman beharko lizkiokeen finantza arloko konpentsazioei dagokienez.

Beren esku dagoen neurrian, eta Eusko Jaurlaritzako Turismo, Merkataritza eta Kontsumo Sailarekin lankidetzan, eragile profesionalak zaindu egin beharko dute beren zerbitzuerabiltzaileen segurtasuna (istripuen prebentzioa, osasun arloko babesa eta elikadura arloko higiena). Horrez gain, aseguru- eta laguntza-sistema egokiak izan beharko dituzte.

Beren eginbeharra da baita ere kontuak argitzea, Estatuko araudietan ezarritako modalitatearen arabera, eta kontratuan ezarritako betebeharrak hautsiz gero, kalte-ordain ekitatiboa ordaintzea, hala badagokio.

Beren esku dagoen neurrian, turismo arloko profesionalak turisten garapen kulturala sustatuko dute, eta aukera emango diete praktika espiritualak egiteko beren bidaietan. Eusko Jaurlaritzako Turismo, Merkataritza eta Kontsumo Sailak badu eskubidea –eta baita ere betebeharra–, batik bat krisi uneetan, herritarrak informatzeko atzerriko bidaietan aurki ditzaketen baldintza zailei eta arriskuei buruz. Halere, informatzean ez dituzte gehiegi ez bidegabeki kaltetuko herrialde hartzaileetako turismo sektorea ez eta operatzaileen interesak. Beraz, ohartarazpenen edukia aldeztu aurretik eztabaidatuko da jomuga herrialdeetako agintariekin eta profesional interesatuekin. Hala, Turismo Sailaren gomendioak benetako egoeraren larritasunaren arabera izango dira, eta frogatutako intseguritate-egoera bat duten eremu geografikoetara mugatuko dira. Gomendio horiek leundu edo desagertu egingo dira egoera normaltasunera itzuli ahala.

Prentsak, batik bat turismoan espezializatutakoak, eta gainerako komunikabideek –komunikabide elektronikoen modernoek barne–, egiazko informazio orekatua zabalduko dute turismo-fluxuetan eragina izan dezaketen gertakari eta egoerei buruz. Era berean, adierazle zehatz eta fidagarriak emango dizkiete turismo zerbitzuen kontsumitzaileei.



5. EUSKADIKO TURISMOAREN KODE ETIKOKO PRINTZPIOAK



5.1. TURISTAK ULERTZEN ETA ERRESPETATZEN LAGUNDU

1. Gizateriaren balore etikoak ulertu eta sustatu sinesmen erlijioso, filosofiko eta moral desberdinak onartuz eta errespetatuz, horixe da turismo arduratsu baten funtsa eta eta ondorioa. Turismoaren garapeneko eragileek eta turistek aintzat hartuko dituzte herri guztien tradizio eta praktika sozial eta kulturalak, gutxiengo nazionalak eta tokian tokiko herritarrak, eta beren aberastasuna aitortuko dute.
2. Turismo-jarduerak antolatzean errespetuz zainduko dira eskualde eta herrialde hartzaileen berezitasunak eta tradizioak, eta baita ere lege eta ohiturak.
3. Hala erkidego hartzaileek nola tokiko agente profesionalek ikasi egin beharko dute turista bisitariak ezagutu eta errespetatzen, eta haien bizimodu, gustu nahiz igurikimene berri jakiten. Berariazko hezkuntza eta prestakuntza emango zaie profesionalei harrera abegikorra egin diezaieten turistei.
4. Turismo, Merkataritza eta Kontsumo Sailaren misioa da turisten, bisitarien eta euren ondasunen babesa bermatzea. Horretarako, arreta handiz zainduko du atzerriko turisten segurtasuna, bereziki kalteberak direlako. Hala, haien premien arabera informazio-, prebentzio-, babes-, aseguru- eta laguntzabartekoak

bideratuko ditu. Estatu bakoitzeko legeriarekin bat etorritik, irmoki gaitzetsi eta zigortu behar dira turistei edo turismo-sektoreko langileei zuzendutako atentatu, eraso, bahiketa edo mehatxuak, eta instalazio turistikoaren edo ondare kultural eta naturaleko elementuen asmo txarreko suntsiketak.

5. Bidaia-zerakoan turista eta bisitariak ez dute egingo bisitatzen duten herrialdeko legeen kontrako ekintzarik, ez eta bertako biztanleentzat harrigarri edo mingarri izan daitekeenik edo ingurunea kaltetu dezakeenik. Ez dute trafikatu drogekin, armekin, antzinako objektuekin, espezie babestuekin eta substantzia arriskutsuekin edo Estatuaren araudiek debekatutakoekin.
6. Inora abiatu aurretik, turista eta bisitariak bisitatuko duten herrialdeko ezaugarriez informatu behar dute. Era berean, jakin behar dute osasun eta segurtasun arloko zein arriskuri aurre egin behar dieten beren eguneroko ingurunetik irtetzen diren bakoitzean, eta ahalegina

5.2. BERDINTASUNA, GIZARTERATZEA ETA ANIZTASUNAREKIKO TOLERANTZIA

1. Turismoa, betidanik lotu izan dena atseden hartzearekin, dibertsioarekin, kirolarekin, kulturarekin eta naturarekin, garapen indibidual eta kolektiborako tresna pribilegiatu bat bezala ikusi eta praktikatu behar da. Behar den espiritu irekiarekin egiten bada, turismoa funtsezko elementu bat bihurtzen da nork bere burua hezteko, elkarrenganako tolerantzia lantzeko eta herri eta kulturen arteko desberdintasun legitimoak eta aniztasuna ikasteko.
2. Jarduera turistikoek gizon eta emakumeen berdintasuna errespetatuko dute. Era berean, giza eskubideak sustatuko dituzte eta, batez ere, biztanleria-talde kalteberenen eskubide espezifikoak, hau da, haurrenak, pertsona nagusienak eta behar bereziak dutuzten pertsonak, gutxiengo etnikoenak eta tokian tokiko herrienak.
3. Gizakien edozein motatako esplotazioak -bereziki sexualak eta, batik bat, haurrei eragiten dietenak- turismoaren oinarritzko helburuak urratzen ditu eta bere funtsa ukatzen du. Ondorioz, eta nazioarteko zuzenbidearen arabera, tinko eta irmo borrokatu behar da esplotazio horren aurka, interesatutako Estatu guztien lankidetzarekin, eta gogor zigortu behar da bisitatzen diren Estatuetak legerietan eta ekintza horien egileen jatorritzko herrialdeetan, baita ekintzok atzerrian egin badituzte ere.
4. Erljio, osasun eta hezkuntza arrazoiengatik edo kultur nahiz hizkuntza trukeengatik eginiko bidaia turismoa egiteko modu biziki interesgarriak dira eta, horregatik, sustatu egin behar dira.
5. Ahalegina egingo da ikasketa-programetan txertatzeko truke turistiko baliok, haien abantaila





5.3. JASANGARRITASUNA

1. Turismoaren garapeneko eragile guztiek zaindu behar dituzte ingurumena eta baliabide naturalak, helburutzat hartuz etengabeko hazkunde ekonomiko garbi eta jasangarria sustatzea; hazkunde bat, berdin aseko dituen egungo belaunaldien nahiz etorkizunekoek premia eta asmoak.
2. Turismo, Merkataritza eta Kontsumo Sailak eta gainerako turismo-eragileek beraizik babestu eta sustatu dituzte baliabide natural urri eta baliotsuak –batik bat ura eta energiaaurrezterea eta ahalik eta hondakin gutxien sortzera bideratutako garapen turistikoko modalitate guztiak.
3. Ahal den neurrian, turista eta bidaiarien mugimenduak banatu egingo dira denboran eta espazioan, horretarako baliatuz ordaindutako oporraldiak eta eskolako oporrak. Orobat ahalegina egingo da frekuentazioa hobeto orekatzeko, turismojarduerak ingurumenean duen presioa txikiagoa izan dadin eta, aldiz, turismo-sektorean eta tokiko ekonomian dituen ondorio onuragarriak handiagoak izan daitezen.
4. Azpiegiturak sortzean eta turismo-jarduerak programatzean, beraizik berrmatuko dira ekosistemek eta aniztasun biologikoak osatzen duten ondare naturala eta arriskuan dauden fauna eta flora espezie basatiak. Turismoaren garapeneko eragileek eta, batik bat, sektoreko profesionalak onartu behar dute mugak jarriko zaizkiela beren jardueri, baldin eta bereziki kalteberak diren espazioetan garatzen badira, hau da: Goi mendiko eskualdeak, kostaldeak, hezeguneak, parke naturalak edo erreserba babestuak.
5. Naturako turismoa eta ekoturismoa turismo modu bereziki aberasgarri eta balio anitzekoak bezala ezagutzen dira, betiere natura-ondarea eta tokiko biztanleria errespetatzen badute, eta leku turistikoek okupazio ahalmenera egokitzen badira.

5.4. BERTAKO TRADIZIOAREN ETA KULTURAREN SUSTAPENA

1. Turismoko eragileek tokiko produktu eta zerbitzuak sustatuko dituzte, horrela ingurunearen kontserbazioan eta garapen jasangarrian laguntzeko eta kalitatezko enplegua sortzeko. EUSKADIko baliabide turistikoak ongi ezagutzen dituzten bertako gidariak kontratatuko dituzte.
2. Bertako biztanle eta komunitateak turismo-jardueri lotuko zaizkie eta partaidetza ekitatiboa izango dute jarduera horiek sortzen dituzten irabazi ekonomiko, sozial zein kulturaletan, bereziki turismotik zuzenean nahiz zeharka sor daitezkeen enpleguetan.
3. Turismo arloko politikak halako gisaz antolatuko dira, non lagungarriak izango baitira bisitatutako eskualdeetako herritarren bizi-maila hobetzeko eta dituzten premiei erantzuteko. Turismoarekin lotutako egitura urbanistiko-arkitektonikoak, eta turismo-sasoiak eta ostatu-lekuak ustiatzeko moduak ahalik eta ondoen integratuko dira toki bakoitzeko sare sozioekonomikoan. Lehia-berdintasunean, lehenetsuna emango zaio tokian tokiko langileen kontratazioari.
4. Arreta berezia eskainiko zaie itsasertz arazo espezifikoiei, bai eta landa eremuetako eta mendietako gune ahulei, sarritan turismoa garapenerako aukera urrietako bat izaten delako jarduera tradizional ekonomikoen gainbeherari aurre egiteko.
5. Ingurumenean eta ingurune naturaletan garatu nahi diren proiektuen inpaktu-azterketak egingo dira, kasuan kasuko araudiekin bat etorritik. Era berean, gardentasun eta objektibotasun osoz informatuko da etorkizuneko programez eta aurreikusi daitezkeen ondorioez, eta programa horiei buruzko edukiaren elkarriketa ahalbidetuko da herri interesatuekin.



5.5. GIZATERIAREN KULTUR ONDAREA ZAINDU

1. Turismo-baliabideak gizateriaren ondare komunaren parte dira. Turismo-baliabide bat lurralde zehatz batean badago, lurralde horrek eskubide eta betebeharrak bereziak dauzka baliabide horrekiko.
2. Turismo arloko politikak eta jarduerak garatzean errespetuz zainduko dira babestu eta etorkizuneko belaunaldiari transmititu beharreko ondare artistikoa, arkeologikoa eta kulturala. Arreta berezia eskainiko zaie monumentuak, santutegiak, museoak, eta interes historiko eta arkeologikoko tokiak babestu eta birgaitzeko lanei, eta toki horiek guztiek zabalik egon behar dute turistek ikus ditzaten. Ahalegina egingo da sarbidea errazteko jabetza pribatuko ondasun eta

monumentu kulturaletara, betiere jabeen eskubideak errespetatuz, eta baita ere eraikin erlijiosoetara, kultuaren premiei kalterik eragin gabe.

3. Interes kulturalako toki eta monumentuen bisitetatik eskuratutako dirua edo, zati bat gutxienez, ondare horren mantenimendu, babes, hobekuntza eta aberaste lanetara bideratuko da.
4. Turismo-jarduerak halako gisaz antolatuko dira, non lagungarriak izango baitira kultur eta artisautzaren produkzio tradizionalaren eta baita ere folkloreaken biziraupena eta loraldia bultzatzeko, helburua baita turismoak ez ditzala estandarizatu eta pobretu.

5.6. BIKAINITASUNA ETA PROFESIONALTASUNA

1. Eusko Jaurlaritzako Turismo, Merkataritza eta Kontsumo Sailak hainbat tresna emango dizkie Euskadiko turismoko eragileei sektore lehiakor eta bikaina lortzeko, besteak beste, hauek: kalitatea, jasagarritasuna, berrikuntza eta irisgarritasuna hobetzeko plan, programa eta proiektuak.
2. Euskal Turismoaren Plan Estrategikoa 2030 dokumentuak dio euskal turismoaren etorkizuneko "IKUSPEGIA" dela modu jasagarrian haztea, jomuga bikain eta espezializatu gisa sendotzeko eta Europan erreferente izateko. Gainera, 4. ardatzak ("Turismo iraunkorreko praktikak bultzatzea") aipatzen du Euskadik ahalegina egin behar duela gizarte- eta ingurumenerantzukizunaren arloan, horrela bermatzeko turismoaren hazkundea bateragarri izango dela bertako biztanleen bizikaltatearen babesarekin eta aberastasuna sortzen jarraitzeko gaitasunarekin. Era berean, Plan horren 5. ardatzak adierazi bezala, "Prestakuntzako eta lehiakortasuneko baldintzak hobetu" behar dira. Euskadiko turismo-industria oparoa izango bada, baldintza onak sortu behar dira enpresentzat eta gizakapital aproposa lortu behar da, eta baita ere azpiegitura ezin hobeak, eskaerari egokitutako baldintzak eta erraztasunak administrazioaren aldetik.

5.7. PERTSONEN ESKUBIDEAK ERRESPETATU

1. Ulertu behar da turismorako eskubidea beste hainbat eskubideren ondorio zuzena dela: atsedeen hartzeko eta aisialdirako eskubidearena eta, batik bat, lanaldiari arazoizko mugak jartzeko eta aldizkako oporraldi ordainduak izateko eskubidearena, zeina bermatuta baitago Giza Eskubideen Adierazpen Unibertsaleko 24. artikuluan eta Eskubide Ekonomiko, Sozial eta Kulturalen Nazioarteko Ituneko 7.d artikuluan.
2. Familien, gazteen eta ikasleen, pertsona nagusien eta behar bereziak dituzten pertsonen turismoa sustatu eta ahalbidetuko da.
3. Merkatarari eta artisauen bizibidea errespetatuko da, bidezko prezioa ordainuz eskaintzen dituzten produktu eta zerbitzuengatik.



5.8. TRATU EGOKIA EMAN SEKTOREKO LANGILE ETA ENPRESARIEI

1. Arreta bereziz bermatuko dira turismo-sektoreko eta harekin lotutako jardueretako soldatapeko langileen eta autonomoen oinarritzko eskubideak, kontuan hartuz jardueraren urtarotasunarekin zerikusia duten muga espezifikoak, sektorearen dimentsio globala eta lanaren izaerak inposatu ohi duen malgutasuna.
2. Turismo-sektoreko eta harekin lotutako jardueretako soldatapeko langileek eta autonomoek eskubidea eta betebeharra dute hastapenetako eta etengabeko prestakuntza egokia eskuratzeko. Behar adinako babes soziala bermatuko zaie eta, ahal den neurrian, enpleguaren prekarietatea mugatuko da, hitzarmen kolektiboetan jasotako agindu eta baldintza guztiak bultzatuz eta sustatuz.
3. Baldin eta pertsona fisiko edo juridiko batek frogatzen badu badauzkala beharrezko baldintza eta kalifikazioak, eskubidea izango du turismoaren arloko jarduera profesional bat garatzeko, indarreko Estatuko legeriari jarraiki. Enpresari eta inbertitzaileak-batik bat enpresa txiki eta ertainetakoak- libreki sartu ahal izango dira turismo-sektorerara, legeak edo administrazioak ezarritako mugak errespetatuta.
4. Beste herrialde batzuetako zuzendaritza-kargu eta langileei -soldatapekoak izan ala ez- eskaintzen zaizkien esperientziatrukeak baliagarriak dira mundu mailako turismo-sektorea zabaltzeko. Horregatik, eta ahal den neurrian, esperientziatruke horiek sustatuko dira, betiere aplikatzekoak diren Estatu mailako legeria eta nazioarteko hitzarmenak betez.
5. Turismo-sektoreko enpresa multinazionalak -funtsezko faktoreak garapen arloan elkartasuna sustatzeko eta nazioarteko trukeetan dinamismoa txertatzeko- ez dute abusatuko izan dezaketen nagusitasun egoeraz. Ez dira bihurtuko komunitate hartzaileetan artifizialki inposatu daitezkeen kultur eta gizarte ereduaren transmisore. Osoki aitortu behar zaien inbertitzeko eta merkataritza operazioak egiteko askatasunaren truke, konpromisoa hartu behar dute tokiko garapenarekin, eta segurtatu ez dutela murrizten kokatuta dauden herrialdeetako ekonomiei egiten dieten ekarpena irabaziak sobera aberriaratz edo inportazioak sustatuz.
6. Herrialde igorle eta hartzaileen arteko lankidetzak eta harreman orekatuak lagungarri dira turismoaren garapen jasangarria lortzeko eta turismoaren.



6. TURISMOKO ETIKA BATZORDEA: KODE ETIKOAREN PRINTZPIOAK APLIKATZEA

Euskadiko turismoaren garapeneko eragile publiko eta pribatuek elkarrekin lan egingo dute Kode honen printzipioak aplikatzeko, eta praktikan jartzen eta betetzen dela bermatzeko. Helburu horrekin sortu da Turismoko Etika Batzordea, Euskadiko Turismoaren Kode Etikoa betetzen dela bermatuko duen kudeaketa tresna:

TURISMOKO ETIKA BATZORDEA

Turismoa modu arduratsu eta jasangarrian garatzeko bidean partaide bihurtu nahirik turismo-sektoreko nahiz gizarte zibileko eragileak, eta hurbiletik jarraituz Turismoaren Munduko Kode Etikoaren gomendioak, Turismoko Etika Batzordea parte-hartze, elkarrizketa eta gatazkak konpontzeko espazio bat bezala sortu da, Kode hau zabaldu eta aplikatzeko, bere jarraipena egiteko eta betetzen dela segurtatzeko. Batzordean egongo dira turismo-jardueran inplikaturako eta

ukitutako eragile nagusien ordezkariak, zeintzuk organo aholkuemaile bezala arituko diren, eragile eta aktoreen aniztasuna errespetatuz, eta behar diren baldintzak finkatuz segurtatzeko denei eskaintzen zaiela parte hartzeko aukera aske eta berdina. Batzorde horren osaera, eskumenak, funtzionamendua eta egitura instituzionala zehaztuta egongo dira Euskadiko Turismoaren Kode Etikoaren funtzionamendu prozedurako dokumentuetan, kontuan izanik bere zeregin nagusia izango dela aholku ematea eta turismo arduratsu eta jasangarria sustatzea funtsezko 8 printzipiotan oinarriturik, bai eta Kode hau ez betetzeagatik sor daitezkeen iradokizunak, kexak eta erreklamazioak kudeatzea.



7. TURISMOSEKTOREAREN KONPROMISOA: EUSKADIKOTURISMO ETIKOAREN KODEA



8. ETIKA TURISTIKOAREN ERREGISTROA

Turismo-jardueraren eragileen ahalegina jardunbide egokien erregistro batean gordeko da, batetik, sustapen-helburuetarako eta, bestetik, Administrazioak aintzat har ditzan turismo jasangarri eta arduratsua sustatzeko ekimenetan.

Euskadiko Turismoaren Kode Etikoan jasotako printzipioak ez betetzeak automatikoki ekarriko du erregistro horretatik kanporatzea. Turismoko Etika Batzordea izango da erregistro hori kudeatu eta eguneratzeko arduraduna.



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

**EUSKADI
BASQUE COUNTRY**

