

## Kalitatea

- Zerbitzu onak hobetu egiten du zure enpresako kalitatea. Euskarak bezeroa, langileak eta ingurunea gustura uzten lagunduko dizu. Kalitatea gero eta gehiago ulertzen da euskaraz ere.

## Bezeroak

- Gure gizartean gero eta euskaldun gehiago dagoela erakusten digu errealitateak; batez ere, belaunaldi berriei erreparatzen badiegu. Zure enpresako bezero eta hornitzaileen artean ere gero eta gehiago dira euskaraz dakitenak eta egiten dutenak. Eskain iezaiezu merezi duten zerbitzua euskaraz ere.

## Legea

- Euskara, Euskal Herriko bertako hizkuntza izateaz gain, Euskadiko Komunitate Autonomoan ofiziala da gaztelaniarekin batera (10/1982 legea). Honetaz gain, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuaren Legeak (6/2003), 37. artikuluan, hizkuntzako eskubide hauek aitortzen dizkie kontsumitzaile eta erabiltzaileei:

- a) "Ondasun eta zerbitzuei buruzko informazioa euskaraz nahiz gaztelaniaz jasotzekoa."
- b) "Autonomia Erkidegoaren lurralde-eremuan kokatzen diren enpresa edo establezimenduekin dituzten harremanetan, ofizialak diren bi hizkuntzetako edozein erabiltzekoa; enpresa eta establezimendu hauek, bi hizkuntza ofizialeko edozein erabiltzen dutela ere, zerbitzu egokia eman beharko diete."

Garrantzitsua da euskarak presentzia izatea gure herriko enpresa, komertzio, taberna zein bestelako erakundeetan, horrek baldintzatuko baitu bezeroa harremanetarako erabiliko duen hizkuntza aukeratzeko orduan. Denon erantzukizuna da euskarari dagokion tokia egitea gure gizartean.

## BAITA MODUAK ERE HORI LORTZEKO

### Udalaren laguntza-zerbitzuak

Lasarte-Oriako Udalak erraztu egin nahi dizu bidea. Horretarako, zerbitzu hauek eskaintzen dizkizu:

- Diru-laguntzak.
- Itzulpen-zerbitzua, testuen zuzenketak eta hizkuntzako aholkularitza.
- Zure negozioan euskararen erabilera normalizatzeko plan integralak.

# ALGUNAS RAZONES PARA MEJORAR EL SERVICIO

euskararekin  
zeuirabazle

Lasarte-Oriako Udala • Euskarako Zerbitzua • Tel.: 943 376184

## Calidad

- *Un buen servicio mejora la calidad de tu empresa. El euskera te ayudará a satisfacer a tus clientes, a tus proveedores y a tu entorno. La calidad se entiende cada vez más en euskera.*

## Clientes

- *La realidad nos muestra un índice cada vez mayor de vasco-hablantes en nuestra sociedad; sobre todo, en lo que se refiere a las nuevas generaciones. Esta realidad será cada vez más patente, también en tu negocio. Cada vez serán más, entre tus clientes y proveedores, los que conozcan esta lengua y se identifiquen con ella. Ofréceles también en euskera el servicio que se merecen.*

## Legislación

- *Además de ser la lengua propia del País Vasco, es también la cooficial, junto con el castellano, de la Comunidad Autónoma Vasca (ley10/1982). La Ley del Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarías (6/2003), en su artículo 37, reconoce a los consumidores y usuarios los siguientes derechos:*

a) *"Derecho a recibir en euskera y castellano la información sobre bienes y servicios."*

b) *"Derecho a usar cualquiera de las lenguas oficiales en sus relaciones con empresas o establecimientos que operen en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma, debiendo éstos estar en condiciones de poder atenderles cualquiera que sea la lengua oficial en que se expresen."*

- *La presencia del euskera en el entorno comercial y empresarial de nuestra localidad es determinante a la hora de establecer las costumbres lingüísticas de los clientes, proveedores u otros usuarios. Es responsabilidad de todos que el euskera ocupe el lugar que le corresponde en nuestra sociedad.*

# ALGUNAS MANERAS DE LOGRARLO

## Servicios que ofrece el Ayuntamiento

- *El Ayuntamiento de Lasarte-Oria quiere facilitarte el trabajo. Para ello, te ofrece los siguientes servicios:*
  - *Ayudas económicas.*
  - *Asesoría lingüística, traducciones y corrección de textos.*
  - *Planes integrales para la normalización del uso del euskera en su negocio.*