



## LE LABEL BAI EUSKARARI: CRITERES -SAREAN-

Les critères d'obtention du niveau **"Zerbitzua euskaraz-SAREAN-"** peuvent se diviser en 2 groupes. Si le web ne remplit pas les conditions nécessaires à l'obtention du deuxième niveau, il aura le niveau **"Bidean-SAREAN-"**:

### 1. IMAGE PUBLIQUE



- Les contenus du site web seront en euskara.
- Catalogues des produits/services seront en euskara
- Lorsque deux ou plusieurs langues sont utilisées dans le site, il faudra donner à l'euskara un traitement prioritaire (emplacement, taille des lettres, dimension,...). Dans tous les cas, la présence de l'euskara et son traitement formel (taille des lettres, dimension, emplacement...) devront être semblables à ceux que peut avoir toute autre langue dans chacun des éléments utilisés dans les relations avec les clients.

### *Quels sont les éléments que nous prenons en compte?*

Image publique et paysage linguistique : image publique, en-tête, logotype.. ; adresse du site web ; menu et contenus du site web ; tarifs des produits et services ; informations des produits/services : créés par l'organisme, informations des produits/services : reçus de l'extérieur ; information sur les soldes et les promotions ; les bannières ; catalogue des produits/services : créés par l'organisme, catalogues des produits/services : reçus de l'extérieur ; protection des données personnelles et utilisation des cookies ; politique de confidentialité ; les réseaux sociaux : facebook, Twitter

### 2. RELATIONS EXTERNES



- Le mode d'emploi des produits et la garantie des produits/services seront en euskara.
- Lorsque deux ou plusieurs langues sont utilisées dans le site, il faudra donner à l'euskara un traitement prioritaire (emplacement, taille des lettres, dimension,...). Dans tous les cas, la présence de l'euskara et son traitement formel (taille des lettres, dimension, emplacement...) devront être semblables à ceux que peut avoir toute autre langue dans chacun des éléments utilisés dans les relations avec les clients.
- Les publicités faites dans la presse écrite, radiophonique ou télé doivent être en euskara. Mais selon le media il sera accepté de la faire dans une langue ou une autre.
- Tous les autres éléments doivent être en basque.
- Dans tous ces cas, le client doit être reçu en

### *Quels sont les éléments que nous prenons en compte?*

Relations écrites: les formulaires, (remarques etc.) ; adresse du courrier électronique ; contenus des courriers électroniques (messages, etc.) ; les devis ; factures ; papier d'emballage ; mode d'emploi des produits ; garantie des produits ; relation directe sur les réseaux sociaux (Watshapp, Skype, Facebook, Twitter etc.) ; volet client du site web ; système de paiement ; sondage de satisfaction ; le moteur de recherche du site web ; sondage de satisfaction ; convocations envoyées aux clients ; etc.

Relations orales: téléphone, skype, whatsapp, etc. répondeur

Publicité et la Promotion: supports prévus pour la publicité et la promotion (bannière, etc.) ; autres supports publicitaires (tv, radio, etc.), bulletin ; matériel utilisé dans les foire et marchés ; mailing, App, supports prévus pour la publicité et la promotion postales (tracts, plaquettes)

euskara.