

BAI EUSKARARI ZIURTAGIRIA: CRITERIOS

-SAREAN-

Las condiciones para la obtención del Certificado *Bai Euskarari Ziurtagiria* "**Zerbitzua Euskaraz-SAREAN-**" se recogen en los siguientes criterios. Las páginas web que no logren cumplirlas obtendrán el nivel "**Bidean-SAREAN-**":

1. IMAGEN CORPORATIVA



- Los elementos fijos y todo el contenido de la página web deberán estar en euskara.
- La información de productos/servicios, los catálogos, etc. deberán estar en euskara.
- Se deberá dar prioridad al euskara en su tratamiento formal cuando en la página web se utilicen dos o más idiomas. En estos casos, la presencia y el tratamiento formal del euskara (tamaño de letra, grosor, ubicación...) será al menos el mismo que el de los demás idiomas en todos aquellas relaciones y documentos que se empleen para con los clientes.

¿Qué elementos tenemos en cuenta?

Imagen corporativa: nombre oficial, membrete, logotipo...; dirección página web; menú y elementos fijos de la web; contenido de la web; tarifas de productos / servicios; información de productos / servicios: creados por la entidad; información de los productos y servicios: no creados por la entidad; información de las ofertas especiales; banners; catálogos de productos y servicios (o menús...): creados por la entidad; catálogos de productos y servicios (o menús...): no creados por la entidad; información de seguridad, base de datos y cookies; política de privacidad; redes sociales corporativas: Facebook, Twitter y LinkedIn, etc.

2. RELACIONES EXTERNAS



- Los manuales, explicaciones y garantía de los productos y servicios deberán estar en euskara.
- Se deberá dar prioridad al euskara en su tratamiento formal cuando en la página web se utilicen dos o más idiomas. En estos casos, la presencia y el tratamiento formal del euskara (tamaño de letra, grosor, ubicación...) será al menos el mismo que el de los demás idiomas en todos aquellas relaciones y documentos que se empleen para con los clientes.
- Los anuncios publicados en la prensa escrita, radio y televisión deberán estar en euskara. Se aceptará la publicación en otro idioma dependiendo del medio.
- Todos los demás elementos deberán estar en euskara. Gainerako elementu guztiek euskaraz egon behar dute.
- Se deberá garantizar en todos los casos, tanto en las relaciones verbales como en las escritas, que el cliente sea atendido en euskara. Kasu guztietan, ahoz zein idatziz, bezero/erabiltzailea euskaraz artatua izatea bermatu behar da.

¿Qué elementos tenemos en cuenta?

Relaciones escritas: formularios de los correos electrónicos, (avisos etc.); dirección del correo electrónico; correos electrónicos a clientes; presupuestos para clientes; facturas o recibos; bolsas, papel de envolver...; manuales de los productos; garantía de los productos; relación directa con el cliente por medio de redes sociales (Whatsapp, Skype, Facebook, Twitter etab.); área del cliente: (crear una cuenta nueva, modificar, etc.); sistema de pago; buscador de la página web; encuestas de satisfacción; comunicaciones enviadas a los clientes; etc.

Relaciones verbales: comunicación por teléfono, skype, whatsapp, etc; contestador telefónico.

Publicidad y promoción: soportes para la promoción y publicidad: (banner comerciales, etc.); anuncios: (televisión, radio, páginas web, etc.); boletín electrónico; mailin; apps; otros soportes de promoción: (calendarios, camisetas, rifas, dípticos); material para presentación/charlas; etab.