

## EAEko HIZKUNTZA OFIZIALEN ERABILERAREKIN KONPROMISOA

2012. urtean Mutuialiako Politika Linguistika onartu zen ondorengo beharrei erantzuna emateko:

1. Kalitatezko zerbitzua emateko eta bezeroen hizkuntza-beharrak asetzeko nahia.
2. Gizarte erantzukizuna, hizkuntza aniztasunaren errespetuan gizartean egindako aurrerapenekin bat etorri, eta gizabanakoen hizkuntza-eskubideak eta gure inguruan sustraitzeko nahia betez.
3. Zerbitzua euskaraz soilik jasotzeko gizartearen eskaera gero eta handiagoari aurre egitea.
4. Indarreko araudia betetzea.

Ahal den neurrian, bezeroekin, hornitzaileekin eta beste kanpoko interes taldeekin euskara erabiltzea sustatuko da. Politika hori garatzeko, euskara planak abian jarri ditugu. Gaur egungo planean (2015-2020) ondorengo kontsiderazioak ezartzen dira:

a) Enpresa hornitzaileekin, finantza-erakundeekin, administrazioarekin, profesionalen elkargoekin, gaixoen elkarteekin, eta abarrekin ditugun ahozko zein idatzizko harremanetarako hizkuntza-irizpide orokorrak:

a.1) Ahozko komunikazioetan lehen hartu-emanak, hau da, agurrak eta lehenengo esaldiak edo galderak, euskaraz egingo dira eta ondoren empresa, hornitzaile, finantza-erakunde, administrazio, profesionalen elkargo, gaixoen elkarte eta abarrek adierazitako hizkuntza hautua errespetatuko da.

a.2) Dokumentazio osoa bi hizkuntza ofizialetan eman beharko da. Euskarazko bertsioa duen dokumentazioa bidaliko da enpresa, hornitzaileek, finantza-erakundeek, administrazioek, profesional elkargoek, gaixoen elkarteek, eta abarrek hizkuntza horretan bakarrik jaso nahi duela komunikatzen duten kasuetan. Enpresa, hornitzaileek, finantza-erakundeek, administrazioek, profesional elkargoek, gaixoen elkarteek, eta abarrek bidalitako dokumentuak jasotakoan, jasotako dokumentuak hizkuntza berean bidaliko du Mutuialiak erantzuna.

b) Kontratutako zerbitzu eta erositako produktuei buruzko hizkuntza-irizpideak

b.1) Zerbitzuak kontratatzerakoan, hizkuntza-baldintzak ezarriko dira kontratatutako zerbitzuak emandako jarduera edo horren zati garrantzitsu bat jendurrekoa denean (segurtasuna, kafetegia, jangela...). Berdin jokatuko da Mutuialiako langileek irakurri beharko dituzten idatziak, jarraibideak edo dokumentuak dituzten hornidurak erosterakoan ere (osasan-asistentziako ekipamendua, kafe- edo janari-makinak, inprimagailuak, fotokopiagailuak, planak eta txostenak...). Hala eta guztiz ere, aipatutako zerbitzuak kontratatzerakoan, Mutuialiak paziente- bezeroekin, enpresek eta erabiltzaileekin dituen ahozko eta idatzizko komunikazioetan hizkuntza ofizialak erabiltzeari buruz definitu dituen irizpideak atxiki daitezke.

b.2) Kontratua betetzeko hizkuntza-baldintzak ezartzen dituzten kontratuetan, bi hizkuntza ofizialak erabiltzea kontratuko betebeharra izango da, posible den heinean. Horregatik, hori ez betetzeak oro har kontratuak ez betetzeak eragiten dituen klausulak indarrean jartzea eragingo du. Hori dela eta, erosketa- eta kontratazio-zerbitzuak neurriak hartuko ditu hizkuntza ofizialen erabilerari buruz zerbitzu- eta hornidura-kontratuetan ezartzen diren baldintzak betearazteko.