

# LES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE DE TOURISME

L'Office de Tourisme du Val d'Argent classé dans la catégorie II, appartient au réseau Offices de Tourisme de France, fédération nationale, et s'engage à :

- **M**ettre à votre disposition un espace d'accueil et un espace d'information facilement accessibles.
- **F**aciliter vos démarches.
- **V**ous offrir du mobilier pour vous asseoir.
- **V**ous informer gratuitement sur l'offre touristique locale.
- **V**ous offrir l'accès libre au WIFI.
- **A**fficher et diffuser ses périodes d'ouverture exprimées en deux langues étrangères au moins.
- **E**tre ouvert au moins 240 jours par an samedi et dimanche inclus en période touristique ou d'animation.
- **R**épondre toute l'année à vos courriers.
- **A**ssurer un service d'accueil permanent tenu par du personnel pratiquant deux langues étrangères au moins.
- **A**ssurer la fourniture de cartes touristiques, plans et guides touristiques sur support papier.
- **V**ous donner accès à son site Internet trilingue.
- **D**iffuser son information touristique également sur support papier traduite au moins en deux langues étrangères relative :
  - à tous les hébergements touristiques classés comportant au moins le nom de l'établissement, les coordonnées postales, le courriel, l'adresse du site Internet, les coordonnées téléphoniques, le niveau de classement ;
  - aux monuments et sites touristiques culturels, naturels ou de loisirs pouvant comporter l'indication des tarifs d'usage, des périodes et horaires d'ouverture au public, du site Internet et des coordonnées téléphoniques et postales ;
  - aux événements et animations ;
  - aux numéros de téléphone d'urgence.
- **M**ettre à jour annuellement son information touristique.
- **A**fficher à l'extérieur les numéros de téléphone d'urgence.
- **P**réserver toute l'offre qualifiée de sa zone d'intervention pour toutes les clientèles.
- **T**raiter vos réclamations et mesurer votre satisfaction.
- **R**especter une démarche de qualité.
- **M**ettre à votre disposition un conseiller en séjour.
- **G**arantir la fiabilité et l'actualité de l'information sur l'offre touristique locale.