

## **L'office de tourisme du Cézallier, classé dans la catégorie II, s'engage à :**

- ✚ Mettre à votre disposition un espace d'accueil et un espace d'information facilement accessibles.
- ✚ Vous offrir du mobilier pour vous asseoir.
- ✚ Mettre à votre disposition un conseiller en séjour.
- ✚ Vous informer gratuitement sur l'offre touristique locale.
- ✚ Garantir la fiabilité et l'actualité de l'information sur l'offre touristique locale.
- ✚ Vous offrir l'accès au Wifi libre.
- ✚ Afficher et diffuser ses périodes d'ouverture exprimées en deux langues étrangères au moins.
- ✚ Etre ouvert au moins 240 jours par an samedi et dimanche inclus en période touristique ou d'animation.
- ✚ Répondre toute l'année à vos courriers.
- ✚ Assurer un service d'accueil permanent tenu par du personnel pratiquant deux langues étrangères au moins.
- ✚ Assurer la fourniture de cartes touristiques, plans et guides touristiques sur support papier.
- ✚ Vous donnez accès à son site internet trilingue.
- ✚ Faciliter vos démarches.
- ✚ Diffuser son information touristique également sur support papier traduite au moins en deux langues étrangères relative :
  - A 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 d'ouverture au public, du site internet et des coordonnées téléphoniques et postales ;
  - Aux évènements et animations ;
  - Aux numéros de téléphone d'urgence.
- ✚ Mettre à jour annuellement son information touristique.
- ✚ Afficher à l'extérieur les numéros de téléphone d'urgence.
- ✚ Présenter toute l'offre qualifiée de sa zone d'intervention pour toutes les clientèles.
- ✚ Traiter vos réclamations et mesurer votre satisfaction.
- ✚ Respecter une démarche qualité.