

Nos engagements Catégorie 1

Classé en catégorie I, l'Office de Tourisme du Sancy s'engage à :

- Mettre à disposition un espace d'accueil et un espace d'information facilement accessibles.
- Faciliter les démarches.
- Offrir du mobilier pour s'asseoir.
- Informer gratuitement sur l'offre touristique locale.
- Afficher et diffuser ses périodes d'ouverture exprimées en deux langues étrangères au moins.
 - Offrir l'accès libre au wifi.
 - Être ouvert au moins 305 jours par an samedi et dimanche inclus en période touristique ou d'animation.
 - Répondre toute l'année aux 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.
 - Donner accès à son site internet trilingue dédié et adapté à la consultation via des supports embarqués.
 - Diffuser son information touristique également sur support papier traduite au moins en deux langues étrangères relative :
 - 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 du 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.
- 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.
- Donner accès à la consultation des disponibilités d'hébergements classés.
- Traiter les réclamations et mesurer la satisfaction.
- Proposer un service d'information touristique intégrant les nouvelles technologies de l'information et de la communication (réseaux sociaux, téléphonie mobile, géolocalisation...).
- Respecter les exigences de la marque Qualité Tourisme.
- Mettre à disposition un conseiller en séjour.
- Garantir la fiabilité et l'actualité de l'information sur l'offre touristique locale.