

### MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DES FINANCES ET DE L'INDUSTRIE Arrêté du 12 novembre 2010 fixant les critères de classement des offices de tourisme

Cet office de tourisme classé dans la catégorie I s'engage à :

- Mettre à votre disposition un espace d'accueil et un espace d'information facilement accessibles.
- Faciliter vos démarches.
- Vous offrir du mobilier pour vous asseoir.
- Vous informer gratuitement sur l'offre touristique locale.
- Afficher et diffuser ses périodes d'ouverture exprimées en deux langues étrangères au moins.
- Vous offrir l'accès libre au wifi.
- Etre ouvert au moins 305 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 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 :
  - 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 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.
- Vous donner accès à la consultation des disponibilités d'hébergements classés.
- Traiter vos réclamations et mesurer votre 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 NF Service « Service d'accueil et d'information des offices de tourisme et des syndicats d'initiative » (Norme NF X 50-730 sous l'égide de l'AFNOR).
- Mettre à votre disposition un conseiller en séjour.
- Garantir la fiabilité et l'actualité de l'information sur l'offre touristique locale.