



## Engagements de Ardèche Hermitage Tourisme

Cet office de tourisme classé dans la catégorie I appartient au réseau des « Offices de Tourisme de France » et 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 :

- **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 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 certification NF**

Mettre à votre disposition un **conseiller en séjour.**

**Garantir la fiabilité de l'actualité de l'information** sur l'offre touristique locale.