



Offices de  
Tourisme  
de France

## L'Office de Tourisme Mont Aigoual Causses Cévennes,

Classé dans la catégorie II s'engage à :

- ✓ Mettre à votre disposition un **espace d'accueil** et un **espace d'information** facilement **accessibles**.
- ✓ **Faciliter vos démarches**.
- ✓ Vous offrir du **meublé pour vous asseoir**.
- ✓ Vous **informer** gratuitement sur **l'offre touristique locale**.
- ✓ Vous **offrir l'accès** libre au **wifi**.
- ✓ 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 donner accès à son **site internet trilingue**.
- ✓ 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**.
- ✓ Traiter vos **réclamations** et mesurer votre **satisfaction**.
- ✓ Respecter une **démarche de qualité**.
- ✓ Mettre à votre disposition un **conseiller en séjour**.
- ✓ Garantir la **fiabilité et l'actualité de l'information** sur l'offre touristique locale.

