



Charte d'engagement de votre Office de Tourisme

CLASSEMENT EN CATÉGORIE II



L'office de tourisme des vallées de l'Arize et de la Lèze appartient au réseau d'Offices de Tourisme de France. Il s'est fixé comme objectif l'obtention du classement en catégorie II 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 **meublement pour s'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 relatives :
 - 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 de 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 qualité**.
- Mettre à votre disposition un **conseiller en séjour**.
- Garantir **la fiabilité et l'actualité de l'information** sur l'offre touristique local.



Office de tourisme des vallées de l'Arize et de la Lèze

11, place du champ de mars 09290 LE MAS D'AZIL

Tel : 05 61 69 99 90
informations@tourisme-arize-leze.com

www.tourisme-arize-leze.com