

OFFICE DE TOURISME

CATÉGORIE I



L'Office de Tourisme de Cabourg 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 Qualité Tourisme.

Mettre à votre disposition un conseiller en séjour.

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



THIS TOURIST OFFICE HAS BEEN CLASSIFIED CATEGORY I AND PROVIDES YOU THE FOLLOWING SERVICES :

Provide an easy access to the reception and the information center.

Facilitate your requests.

Provide furniture and chairs for you comfort.

Provide free information about local tourism.

Display our opening hours in two foreign languages at least.

Provide free Wi-Fi.

Open at least 305 days per year, Saturdays and Sundays included, during peak season or event period.

Answer your mails all year long.

Provide information at least in two foreign languages.

Provide tourist maps and tourist guides.

Give you access to our website in three languages; available on mobile phones and tablets.

Provide touristic information in print medium at least in two foreign languages about:

- All classified accommodation with, at least, the following information: name, address, email, website, phone number, classification;
- Monuments and cultural, natural or leisure tourism sites with the following information : rates, opening hours, website, phone number, address;
- Events and activities;
- Emergency numbers.

Update our touristic information every year.

Emergency numbers are available outside.

Provide a qualified tourism offer about Cabourg for each visitor.

Provide a list of availability of classified accommodation.

Treat your complaints and evaluate your satisfaction.

Give access to touristic information through new information and communication technologies (social network, mobile phone, geolocation...).

Meet Marque Qualité Tourisme (quality tourism certification) requirements.

Advice and information are delivered by a qualified employee.

Assure reliable and updated information about the local tourism offer.

**ESTA OFICINA DE TURISMO, CLASIFICADA EN CATEGORIA I,
SE COMPROMETE EN :**



Proponer un espacio de recepción y de información accesible sin dificultades.

Facilitar sus trámites.

Poner a disposición sillas.

Darle información gratuita sobre la oferta turística de la región.

Colocar el periodo de apertura y difundirle en dos idiomas extranjeros al menos.

Proponer un acceso Wifi gratuito.

Abrir la recepción al menos 305 días al año, sábado y domingo incluidos durante la temporada y los eventos importantes.

Responder su correo todo el año.

Garantizar un servicio de recepción permanente con un personal cualificado que habla dos idiomas extranjeros al menos.

Darle mapas y guías turísticos en forma impresa.

Darle acceso a su sitio internet trilingüe, adaptado a la consulta en móvil y en tablet.

Difundir la información turística también en papel con una traducción en dos idiomas extranjeros al menos con :

- Los alojamientos turísticos clasificados con nombre del alojamiento, dirección postal, correo electrónico , sitio, número de teléfono y nivel de clasificación ;
- Monumentos y sitios turísticos, culturales, naturales o de ocio con precios, periodo de apertura, sitio, dirección postal y correo electrónico ;
- Eventos ;
- Números de teléfono de emergencia .

Actualizar cada año la información turística.

Colocar en el exterior los números de teléfono de emergencia .

Darle información sobre la oferta turística de la ciudad para todos los visitantes.

Darle acceso a la disponibilidad de los alojamientos turísticos clasificados.

Gestionar las reclamaciones y medir su satisfacción.

Proponer un servicio de información que incorpora las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación (redes sociales, móviles, geolocalización...).

Respetar las exigencias de la Marque Qualité Tourisme (certificación francesa de calidad turística).

Proponer un personal cualificado.

Garantizar la fiabilidad y actualidad de la información sobre la oferta turística local.