



Impegni **Categoria 1**

L'Ufficio di Turismo de La Ciotat è stato classificato in categoria 1. Per questo, si impegna a:

- Mettere a disposizione un'area di accoglienza e uno spazio d'informazione facilmente accessibili.
- Facilitare lo svolgimento delle pratiche.
- Mettere a disposizione un'area dove potersi sedere.
- Offrire gratuitamente informazioni sull'offerta turistica locale.
- Esporre e diffondere i periodi d'apertura in almeno due lingue straniere.
- Offrire su richiesta l'accesso a Internet per accedere alle informazioni turistiche.
- Essere aperto almeno 305 giorni all'anno, sabato e domenica inclusi in periodi turistici o con attività.
- Rispondere tutto l'anno ai messaggi per iscritto.
- Garantire un servizio d'accoglienza permanente, gestito da un personale che parla almeno due lingue straniere.
- Garantire la fornitura di cartine turistiche, mappe e guide turistiche su supporto cartaceo.
- Fornire accesso al proprio sito internet trilingue dedicato e adattato alla consultazione di informazioni attraverso supporti integrati.
- Diffondere le informazioni turistiche anche su supporto cartaceo, tradotte almeno in due lingue straniere e relative a:
 - tutti gli alloggi turistici classificati, menzionando nome dello stabilimento, coordinate postali, email, sito internet, coordinate telefoniche, categoria della struttura;
 - monumenti e luoghi turistici culturali, naturali o di svago, riportando l'indicazione delle tariffe, dei periodi e orari d'apertura al pubblico, del sito internet e delle coordinate telefoniche e postali;
 - eventi e attività;
 - numeri di telefono d'emergenza.
- Aggiornare annualmente le proprie informazioni turistiche.
- Esporre esternamente i numeri di telefono d'emergenza.
- Presentare tutta l'offerta qualificata della propria zona di competenza per tutti i tipi di clientela.
- Fornire accesso alla consultazione delle disponibilità degli alloggi classificati.
- Gestire i reclami e valutare il livello di soddisfazione dei clienti.
- Proporre un servizio d'informazione turistica che integri le nuove tecnologie d'informazione e comunicazione (social network, telefonia mobile, geolocalizzazione...).
- Rispettare le esigenze del marchio "QUALITÉ TOURISME" ("Qualità turismo").
- Mettere a disposizione un consulente di soggiorno.