

## Informations à destination de notre clientèle touristique

### « ENGAGEMENTS de l'Office de Tourisme Maine Saosnois »

Conformément à l'arrêté du 12 novembre 2010, fixant les **critères de classement** des Offices de Tourisme, défini par le Ministère de l'Economie, des Finances et de l'Industrie, l'Office de Tourisme Maine Saosnois, **classé en catégorie III** s'engage à se doter des moyens nécessaires pour **assurer l'animation de réseau de professionnels, de l'information des visiteurs et de la collecte de cette information en vue de sa bonne diffusion**. Ses missions fondamentales sont l'accueil, l'information et l'animation.

L'Office de Tourisme Maine Saosnois (OTMS) 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 vous asseoir**
- Vous **informer gratuitement** sur l'offre touristique locale
- Afficher et diffuser des **périodes d'ouverture exprimées** en une langue étrangère au moins
- **Être ouvert au moins 120 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 une langue étrangère au moins
- Assurer **la fourniture de cartes touristiques**, plans et guides touristiques sur support papier
- Vous donner accès à **son site internet**
- Diffuser son information touristique également sur support papier :
  - 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**
- **Traiter vos réclamations** et mesurer votre satisfaction
- Mettre à votre disposition un **conseiller en séjour**
- **Garantir la fiabilité et l'actualité de l'information** sur l'offre touristique locale
- **Actualiser les données sur l'offre touristique** de sa zone géographique d'intervention.