

# TOURISME: Information et Accueil

## CHARTRE DE SERVICES

La municipalité de Saint-Sébastien a élaboré cette Charte de Services pour faire connaître aux citoyens son offre de services et ses engagements.

L'objectif de cette charte est d'améliorer jour après jour la qualité de ces services.

Cette Charte de Services est révisée tous les ans.  
Date de publication: may 2021  
En vigueur jusqu'au: may 2023

### Unité responsable

San Sebastián Turismo-Donostia Turismoa S.A.

### Quel est notre objectif ?

- Nous accueillons, nous informons et nous conseillons sur l'offre et les ressources touristiques de Saint-Sébastien et du Pays Basque en général.
- Nous donnons de la visibilité aux entreprises locales et jouons le rôle d'intermédiaires pour proposer leurs produits.

### Où sommes-nous ?

N°8, Alameda del Boulevard  
20003 Saint-Sébastien

### À quoi s'applique cette charte ?






Cette charte s'applique aux services qui y sont indiqués.

## HORAIRES eta CANAUX d'attention au public

				 WhatsApp	 Chat	 Boutique en ligne	 Email						
		Boulevard, 8	943 48 11 66	607 187 462		676 816 172	Email						
		<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">shopturismoa@donostia.eus</div> <div style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">sanebastianturismoa@donostia.eus</div> </div>											
Jusqu'au 13/06/2021	Du lundi au samedi							10:00-17:00					
Du 14/06/2021 jusqu'au 26/09/2021	Du lundi au samedi							9:00-20:00					
	Dimanche							10:00-19:00					
Du 27/09/2021 jusqu'au 31/12/2021	Du lundi au samedi							10:00-18:00					
	Dimanche							10:00-14:00					

Nouvelle actualisation:  
décembre 2021

# SERVICES ET ENGAGEMENTS

Services	Comment est-il sollicité	Nous nous engageons à	Comment le mesurons-nous
<p><b>1. INFORMATION, ATENCIÓN ET CONSEIL</b></p> <p>Nous offrons des informations touristiques personnalisées, en présentiel dans nos installations, et en non présentiel, par téléphone, courrier électronique,...</p> <p>Nous conseillons sur l'offre touristique de Saint-Sébastien, de Gipuzkoa et du Pays Basque en général.</p>	<p> En personne</p> <p> 943 48 11 66</p> <p> WhatsApp 607 187 462</p> <p> <a href="mailto:sansebastianturismoa@donostia.eus">sansebastianturismoa@donostia.eus</a></p> <p> Chat</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Donner des informations claires et actuelles avec une note de satisfaction supérieure à 8 sur 10.</li> <li>➤ Offrir une qualité d'attention avec une note de satisfaction supérieure à 8 sur 10</li> <li>➤ Offrir le service en 4 langues : basque, espagnol, français et anglais.</li> <li>➤ Maintenir l'office de tourisme ouvert tous les jours de l'année, sauf : le 25 décembre, le 1<sup>er</sup> janvier et le 6 janvier.</li> <li>➤ Offrir un horaire d'attention avec une note de satisfaction supérieure à 8 sur 10.</li> <li>➤ Faire en sorte que le temps d'attente obtienne une note de satisfaction supérieure à 7 sur 10.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ En évaluant dans l'enquête la satisfaction des utilisateurs à l'égard de l'information reçue.</li> <li>➤ En évaluant dans l'enquête la satisfaction des utilisateurs à l'égard de l'attention reçue.</li> <li>➤ Langues dans lesquelles sont proposés les services.</li> <li>➤ Nombre de jours pendant lesquels l'office d'information touristique est ouvert.</li> <li>➤ En évaluant dans l'enquête la satisfaction des utilisateurs à l'égard des horaires d'attention.</li> <li>➤ En évaluant dans l'enquête la satisfaction des utilisateurs à l'égard du temps d'attente.</li> </ul>

# SERVICES ET ENGAGEMENTS

## Services

## Comment est-il sollicité



En personne



943 48 11 66



WhatsApp

607 187 462



[sansebastianturismoa@donostia.eus](mailto:sansebastianturismoa@donostia.eus)



Chat

## Nous nous engageons à

- Effectuer au moins 10 visites par an pour vérifier et nous assurer que l'information que nous offrons sur d'autres entreprises est fiable.
- Obtenir une note de satisfaction générale sur la qualité de notre service supérieure à 8 sur 10.
- Répondre à 95 % des consultations réalisées sur l'information touristique sollicitée de manière non présenteielle dans les 24 heures (jours ouvrables) à compter de la réception.
- Répondre à TOUTES les réclamations et suggestions reçues sur notre service dans un délai maximum de 30 jours civils.
- Envoyer TOUTES les réclamations et suggestions correspondant à d'autres organismes dans un délai maximum de 72 heures (jours ouvrables).

## Comment le mesurons-nous

- Nombre de visites rendues aux entreprises dont nous offrons des services et des ressources.
- En évaluant dans l'enquête le **note** de satisfaction générale des utilisateurs.
- % de réponses aux consultations d'information touristique réalisées de manière non présenteielle dans les délais.
- % de réclamations et suggestions sur le service répondues dans les délais.
- % de réclamations et suggestions sur d'autres organismes relayées dans les délais.

## Services

### 2. VENTE DE PRODUITS ET SERVICES TOURISTIQUES

Nous vendons des produits et des services de San Sebastián Turismo, d'entreprises partenaires et d'entreprises locales du secteur.

Les produits et services les plus demandés sont : cartes de services touristiques, visites guidées, activités, produits promotionnels...

## Comment est-il sollicité



En personne



En ligne

[www.sansebastianturismoa.eus/shop](http://www.sansebastianturismoa.eus/shop)

## Nous nous engageons à

- ▶ Qu'il n'y ait pas plus de 5 % de réclamations sur la mise à jour d'information de calendriers, itinéraires, tarifs et disponibilité de places pour les services et produits offerts par San Sebastián Turismo.

## Comment le mesurons-nous

- ▶ % de réclamations en rapport avec la mise à jour de calendriers, itinéraires, tarifs et disponibilité de places et de produits offerts sur le site web.

## Services

### 3. PRÉPARATION ET DISTRIBUTION DU MATÉRIEL TOURISTIQUE

Nous préparons du matériel d'information touristique sur Saint-Sébastien, Guipúzcoa et le Pays basque. Nous offrons aussi du matériel aux professionnels du secteur: entreprises touristiques, hébergements, autres offices de tourisme, guides touristiques...

Le matériel peut être collecté à l'office de tourisme ou, dans certains cas particuliers, être envoyé par courrier.

Le matériel que nous offrons : plans de la ville, catalogues d'information, brochures d'activités,...

## Comment est-il sollicité



En persona



943 48 11 66



[sansebastianturismoa@donostia.eus](mailto:sansebastianturismoa@donostia.eus)

## Comment est-il sollicité

- Offrir une documentation et du matériel utile avec une note de satisfaction supérieure à 7 sur 10.
- Disposer dans les offices de tourisme de 95 % du matériel sollicité à San Sebastián Turismo entre 24 et 72 heures après la demande.
- Disposer de toutes les publications de San Sebastián Turismo en : basque, espagnol, anglais et français.

## Comment le mesurons-nous

- En évaluant dans l'enquête la satisfaction des utilisateurs à l'égard de l'utilité ou non de la documentation et du matériel.
- % de commandes disponibles pour les personnes ou les organismes demandeurs dans les délais établis.
- % des publications de San Sebastián Turismo dans les 4 langues.

## Comment pouvez-vous PARTICIPER

Vous pouvez nous aider à améliorer les différents services que nous offrons:

- ▶ en répondant aux enquêtes de satisfaction réalisées à l'Office d'Information touristique.
- ▶ en présentant des réclamations ou en formulant des suggestions à tout moment:

personnellement:

- à l'Office d'Information touristique
- aux services d'Udalinfo

par téléphone:

- en appelant le 010 si vous êtes à Saint-Sébastien
- en appelant le (+34) 943 48 10 00 si vous appelez depuis l'extérieur de Saint-Sébastien

en ligne:

- sur la Boite aux Lettres des Citoyens du site web : [www.donostia.eus](http://www.donostia.eus)

## Normes et informations légales

- ▶ Loi 13/2016, du 28 juillet, sur le Tourisme.
- ▶ Décret 317/1996, du 14 décembre, fixant les droits et les obligations de l'utilisateur de produits et services touristiques.
- ▶ Décret 142/2014, du 1er juillet, sur les formulaires de réclamation des organismes officiels de défense du consommateur et sur la procédure d'attention aux plaintes et réclamations des utilisateurs et des consommateurs.
- ▶ Décret 279/2003, du 18 novembre, par lequel est créé le Réseau basque des Offices de Tourisme-ITOURBASK.

## Vous avez le **DROIT** de

- recevoir de notre part une attention respectueuse et personnalisée.
- être informé en basque, espagnol, français ou anglais.
- être assuré de la confidentialité de vos données personnelles et des informations que vous donnez aux personnes qui travaillent au sein du Département d'Information et Accueil de San Sebastián Turismo.
- recevoir à tout moment une information suffisante, vraie et compréhensible sur les services du Département d'Information et d'Accueil de San Sebastián Turismo.
- présenter toute suggestion, réclamation, plainte, requête ou remerciement.
- mettre en œuvre des procédures et apporter des documents en cas de décisions administratives qui rejetteraient vos demandes.
- connaître à tout moment l'état d'avancement des procédures dans lesquelles vous êtes engagé en tant que sujet intéressé.

## Vous avez l' **OBLIGATION** de

- vous comporter de manière éduquée et respectueuse à l'égard des personnes qui s'occupent de vous et du reste des personnes.
- utiliser de manière correcte et adéquate les installations, en respectant les espaces et les équipements.
- respecter les horaires établis.
- apporter les documents et informations nécessaires pour la réalisation des démarches et formalités.
- communiquer les modifications de toute donnée pouvant affecter le traitement de vos dossiers : domicile, téléphone, véhicule, compte bancaire....





DONOSTIA  
SAN SEBASTIÁN  
Turismoa