

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: janvier 2024
En vigueur jusqu'au: janvier 2026

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 ?

Nº8, 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

								
		Boulevard. 8	Renfe (été)	943 48 11 66	WhatsApp 607 187 462	Chat	Boutique en ligne 676 816 172	Email
Du 02/01/2025 jusqu'au 30/03/2025 Du 03/11/2025 jusqu'au 31/12/2025	Du lundi au samedi	10:00-18:00						shopturismoa@donostia.eus
	Dimanches	10:00-14:00						
Du 31/03/2025 jusqu'au 15/06/2025 Du 29/09/2025 jusqu'au 02/11/2025	Du lundi au samedi	09:00-19:00						
	Dimanches	10:00-14:00						
Du 16/06/2025 jusqu'au 28/09/2025	Du lundi au samedi	09:00-20:00						sansebastianturismoa@donostia.eus
	Dimanches	10:00-19:00						

SERVICES ET ENGAGEMENTS

Services	Comment est-il sollicité	Nous nous engageons à	Comment le mesurons-nous
1. INFORMATION, ATENCIÓN ET CONSEIL Nous offrons des informations touristiques personnalisées, en présentiel dans nos installations, et en non présentiel, par téléphone, courrier électronique,... Nous conseillons sur l'offre touristique de Saint-Sébastien, de Gipuzkoa et du Pays Basque en général.	 En personne  943 48 11 66  WhatsApp 607 187 462  sansebastianturismoa@donostia.eus  Chat	- Donner des informations claires et actuelles avec une note de satisfaction supérieure à 8 sur 10. - Offrir une qualité d'attention avec une note de satisfaction supérieure à 8 sur 10 - Offrir le service en 4 langues : basque, espagnol, français et anglais. - Maintenir l'office de tourisme ouvert tous les jours de l'année, sauf : le 25 décembre, le 1^{er} janvier, le 6 janvier et le 20 janvier. - Offrir un horaire d'attention avec une note de satisfaction supérieure à 8 sur 10. - Faire en sorte que le temps d'attente obtienne une note de satisfaction supérieure à 7 sur 10.	- En évaluant dans l'enquête la satisfaction des utilisateurs à l'égard de l'information reçue. - En évaluant dans l'enquête la satisfaction des utilisateurs à l'égard de l'attention reçue. - Langues dans lesquelles sont proposés les services. - Nombre de jours pendant lesquels l'office d'information touristique est ouvert. - En évaluant dans l'enquête la satisfaction des utilisateurs à l'égard des horaires d'attention. - En évaluant dans l'enquête la satisfaction des utilisateurs à l'égard du temps d'attente.

SERVICES ET ENGAGEMENTS

Services	Comment est-il sollicité	Nous nous engageons à	Comment le mesurons-nous
	 En personne	Effectuer au moins 10 visites par an pour vérifier et nous assurer que l'information que nous offrons sur d'autres entreprises est fiable.	Nombre de visites rendues aux entreprises dont nous offrons des services et des ressources.
	 943 48 11 66	Obtenir une note de satisfaction générale sur la qualité de notre service supérieure à 8 sur 10.	En évaluant dans l'enquête le note de satisfaction générale des utilisateurs.
	 WhatsApp 607 187 462	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.	% de réponses aux consultations d'information touristique réalisées de manière non présenteielle dans les délais.
	 sansebastianturismoa@donostia.eus	Répondre à TOUTES les réclamations et suggestions reçues sur notre service dans un délai maximum de 30 jours civils.	% de réclamations et suggestions sur le service répondues dans les délais.
	 Chat		

SERVICES ET ENGAGEMENTS

Services	Comment est-il sollicité	Nous nous engageons à	Comment le mesurons-nous
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...	 En personne  En ligne www.sansebastianturismoa.eus/shop	▶ 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.	▶ % 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 ET ENGAGEMENTS

Services	Comment est-il sollicité	Comment est-il sollicité	Comment le mesurons-nous
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,...	 En persona  943 48 11 66  sansebastianturismoa@donostia.eus	➤ 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.	➤ 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.

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 Boîte aux Lettres des Citoyens du site web : 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