

Annexe n° 1

certificat n° / certificate number

2013/56677.3

Délivré le / Issued on
(année-mois-jour) (year-month-day)

2015-09-11

Date de fin de validité / Expiry date
(année-mois-jour) (year-month-day)

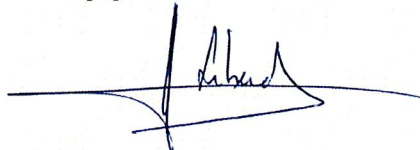
2016-09-23

IGESA

Synthèse des engagements de service :
Synthesis of service commitments:

1. UN ACCUEIL COURTOIS ET CONVIVIAL PAR L'AGENCE DE RESERVATION VACANCES.
2. UNE INFORMATION TRANSMISE AVANT L'ARRIVEE DU CLIENT.
3. UN ACCUEIL TELEPHONIQUE COURTOIS ET CONVIVIAL.
4. UN ACCUEIL PHYSIQUE CONVIVIAL ET PERSONNALISE TOUT AU LONG DU SEJOUR.
5. LA PRISE EN CHARGE DES ARRIVEES TARDIVES.
6. UNE INFORMATION COMPLETE ET CLAIRE SUR LA VIE DE L'ETABLISSEMENT ET SON ENVIRONNEMENT.
7. UN ESPACE ACCUEIL AMENAGE ET ACCUEILLANT.
8. UN HEBERGEMENT CONFORTABLE ET EQUIPE.
9. UN HEBERGEMENT PROPRE ET EN BON ETAT, VERIFIE AVANT L'ARRIVEE.
10. DES EQUIPEMENTS ET SERVICES DOMESTIQUES MIS A DISPOSITION.
11. UN ETABLISSEMENT PROPRE ET BIEN ENTRETENU.
12. UNE SIGNALETIQUE INTERNE INDIQUANT CLAIREMENT LES ACCES AUX DIFFERENTS SERVICES.
13. DES ESPACES EXTERIEURS AMENAGES ET ENTRETENUS.
14. UN PERSONNEL IDENTIFIE COURTOIS, DISPONIBLE ET ATTENTIF AUX BESOINS DU CLIENT.
15. UNE REPONSE APPORTEE A TOUTE RECLAMATION D'ORDRE TECHNIQUE.
16. DES EQUIPES SENSIBILISEES AU RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT.
17. DES RECLAMATIONS ECRITES PRISES EN COMPTE DANS LES 72H ET UNE REPONSE DEFINITIVE APPORTEE SOUS 30 JOURS.

Directeur Général d'AFNOR Certification
Managing Director of AFNOR Certification



F. LEBEUGLE

Cette annexe ne peut être reproduite sans le document auquel elle se rattache. This appendix may not be reproduced without the document to which it is attached.
Engagement de Service est une marque déposée. Engagement de Service is a registered trademark. CERTIF 0265 6 / 11-2014.