

➤ LOCALIZACIÓN OFICINA DE TURISMO. HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.

LOCALIZACIÓN Y CONTACTO	HORARIOS
<p>OFICINA DE TURISMO DE VEJER DE LA FRONTERA</p> <p>Dirección: Avenida de los Remedios, 2</p> <p>Teléfono: 956 451 736</p> <p>Email: info@turismovejer.es</p>	<p style="text-align: center;">VERANO</p> <hr/> <p>Lunes a sábados: 10:00 a 14:00 horas 17:00 a 20:00 horas</p> <p>Domingos y festivos: 10:00 a 14:00 horas</p>
	<p style="text-align: center;">INVIERNO</p> <hr/> <p>Lunes a sábados: 10:00 a 14:00 horas 16:00 a 18:00 horas</p> <p>Domingos y festivos: 10:00 a 14:00 horas</p>
	<p style="text-align: center;">CERRADO</p> <hr/> <p>1 de enero, Domingo de Resurrección, 24, 25 y 31 de diciembre.</p>

➤ SERVICIOS GENERALES.

LOS SERVICIOS QUE OFRECE ESTA OFICINA SON LOS SIGUIENTES:

- Atención e información al turista a través de las siguientes vías:
 - *Presencial*: resolviendo la demanda del visitante o turista de una forma directa e inmediata en la misma oficina de turismo y entregando material turístico impreso, enviándose posteriormente por correo electrónico o remitiéndose a la página web, a través de la cual se puede descargar información turística. Esta atención se ofrece en español, inglés, alemán y francés.
 - *No presencial*: atendiendo la demanda del turista a distancia, ya sea por teléfono, correo electrónico o correo postal. Esta atención se ofrece en español, inglés, alemán y francés.
 - *Personalizada*: dando un servicio de atención personalizada, en caso de ser un colectivo o grupo que lo requiera por sus características. Esta atención se ofrece en español, inglés, alemán y francés.

- Información y entrega de material informativo a usuarios de la oficina de turismo:
 - Línea y horarios de autobuses.
 - Actualización de eventos realizados en el municipio.
 - Recogida y entrega de entradas.
 - Información turística, itinerarios y rutas.
 - Otras solicitudes o dudas.
- Envíos de material turístico para peticiones individuales y profesionales.
- Entrega de material turístico a otras Oficinas de Turismo.
- Entrega de información turística a los alojamientos del municipio.
- Asistencia a Ferias y Congresos específicos de Turismo.

Podrá encontrar más información relativa a la oferta turística del municipio de Vejer de la Frontera en la página web de Turismo del Ayuntamiento de Vejer de la Frontera

www.turismovejer.es

➤ PERIODO DE MÁXIMA AFLUENCIA.

El periodo de máxima afluencia de usuarios, en la Oficina de Información Turística de Vejer de la Frontera es durante los meses de abril a octubre.

➤ IDIOMAS.

Los idiomas en los que podrán ser atendidos cualquier usuario son los siguientes:

- Español
- Inglés
- Alemán
- Francés

➤ **TELEFONOS DE INTERÉS**

- Ayuntamiento: 956 447 179
- Emergencias: 112
- Policía local: 956 450 400
- Guardia Civil: 956 450 079
- Parada de taxis: 956 451 744
- Servicios Medicos. Urgencias: 061
- Centro de Salud: 956 106 046
- Hospital: 956 459 527

➤ **SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS**

La Delegación de Turismo, en su Oficina Municipal de Información Turística pone a disposición del turista o visitante hojas de reclamaciones con objeto de que toda persona interesada pueda realizar sugerencias relativas a la mejora de los servicios prestados por esta oficina, así como ejercer el derecho de realizar una reclamación relativa a este mismo servicio.

➤ **COMPROMISOS, OBJETIVOS E INDICADORES**

Están a su disposición en la Oficina Municipal de Información Turística de Vejer de la Frontera para todos aquellos usuarios que así lo demanden.

➤ **COMPROMISOS DE LA OFICINA DE TURISMO**

- Atención personalizada:
 - Desde la Oficina Municipal de Información Turística nos comprometemos a ofrecer una atención personalizada a todos los usuarios, mediante una información a medida y detallada.
 - Un trato personal, amable y adecuado a las necesidades de cada usuario.
 - Ayuda al visitante para que encuentre agradable su estancia en el municipio.

- Fiabilidad, rapidez y eficacia:
 - Información turística permanentemente actualizada, detallada y precisa.



OFICINA DE TURISMO DE VEJER DE LA FRONTERA CARTA DE SERVICIO



- Dar respuesta de forma inmediatamente en el caso de consultas presenciales, en la medida de lo posible.
- Dar respuesta a las llamadas telefónicas antes del 4º tono si es posible; serán transferidas a otro miembro en un tiempo máximo de 40 segundos.
- Dar respuesta a las consultas realizadas a través de correo electrónico, o carta, en un plazo máximo de 2 días laborables.
- Cuando la información solicitada no se encuentre disponible en el momento, se ofrecerá la posibilidad de tomar los datos del peticionario y remitirla a la mayor brevedad posible.
- Accesibilidad:
 - Servicio público y de carácter gratuito.
 - Horarios amplios y flexibles, adaptados a los periodos de mayor afluencia turística.
 - Información turística del municipio disponible en, al menos, dos idiomas.