



Référentiel de qualité **LOUEURS PROFESSIONNELS DE VELOS**





Référentiel de qualité

LOUEURS PROFESSIONNELS DE VELOS




CRITÈRE OBLIGATOIRE

PREREQUIS

 **Le professionnel doit pouvoir proposer la location de vélos à moins de 5 km d'un itinéraire cyclable balisé (répondant au cahier des charges national des Véloroutes et Voies Vertes).**

ACCES A L'ETABLISSEMENT

 **Mettre à disposition du client si nécessaire, un itinéraire cyclable de liaison entre le magasin du loueur, et l'itinéraire** (Informations disponibles sur place et sur le site internet du loueur de vélos)

PARC DE VELOS

 **Types de vélos :**

- VTC, vélos de randonnée, VTT, VTTAE, VAE
- modèles homme, femme et enfant

Les vélos doivent avoir un nombre de rapports (vitesses) adapté à la pratique et au terrain d'utilisation

 **Quantité : 20 vélos minimum**

A défaut de disposer de ce nombre, possibilité de partenariat avec un autre professionnel du cycle pour atteindre cette capacité

 **Renouvellement régulier du parc de vélos**

ACCESSOIRES

-  **• Antivol**
- Mise à disposition des clients d'un kit de réparation pour les petites avaries (matériel pour crevaison, jeu de clés standard, lubrifiant, pompe à pied)**
- Casque – Gilet jaune**

CRITÈRE OPTIONNEL

Porte-bagages, porte carte, sacoches guidon, sacoches, remorques, siège bébé, 3è roue, tandem

LOCAUX

 **Espace d'accueil**

 **Mise à disposition de documentation touristique**

 **Propreté des locaux**



Organisme évaluateur : Alsace Destination Tourisme

Siège social : 1 rue Camille Schlumberger – BP 0337 – 68006 COLMAR Cédex

Bureau de Strasbourg : Hôtel du Département - 1 place du Quartier Blanc – 67964 STRASBOURG Cédex 9

Contact : Sandrine SEHR 03 88 15 45 69 – sandrine.sehr@adt.alsace


VISIBILITÉ COMMERCIALE

 **Enseigne valorisant l'activité de location de vélos**

 **Adresse courriel**

 **Site internet ou réseaux sociaux**


PÉRIODE D'OUVERTURE

 **Du 1^{er} avril au 30 septembre minimum**

 **Horaires en haute saison (juin, juillet, août) : 7/7j de 9h à 19h**

L'organisation d'un service continu sur la haute saison est obligatoire 7/7j de 9h à 19h. L'astreinte téléphonique en cas d'absence est indispensable (au minimum sur un n° de mobile et non un répondeur).

INFORMATIONS SUR LA MÉTÉO

 **Prévisions météorologiques à 3 jours communiquées sur demande**

CONDITIONS DE LOCATION

 **Utilisation d'un contrat de location**

 **Demande d'une caution**

ACCUEIL DES CLIENTÈLES ETRANGÈRES

 **Bases d'anglais**

CRITÈRE OPTIONNEL

Bases dans d'autres langues en fonction de la situation géographique et de la clientèle dominante

ASSISTANCE DEPANNAGE

 **Assistance dépannage**

CONNAISSANCE DES ITINÉRAIRES ET DES PARTENAIRES

 **Connaissance des circuits proches (les avoir parcourus, de préférence à vélo)**

 **Proposition de fiches-itinéraires gratuites (si elles existent)**

 **Travail en réseau avec les autres prestataires touristiques concernés par l'accueil des touristes à vélo**



Organisme évaluateur : Alsace Destination Tourisme

Siège social : 1 rue Camille Schlumberger – BP 0337 – 68006 COLMAR Cédex

Bureau de Strasbourg : Hôtel du Département - 1 place du Quartier Blanc – 67964 STRASBOURG Cédex 9

Contact : Sandrine SEHR 03 88 15 45 69 – sandrine.sehr@adt.alsace

AUTRES PRESTATIONS

CRITÈRES OPTIONNELS

Consignes à bagages

Stationnement de véhicules pendant plusieurs jours

Vente de matériels vélo

Vente de topo-guides ou cartes

Randonnées accompagnées

Transport des vélos (depuis le point de départ ou d'arrivée)



Organisme évaluateur : Alsace Destination Tourisme

Siège social : 1 rue Camille Schlumberger – BP 0337 – 68006 COLMAR Cédex

Bureau de Strasbourg : Hôtel du Département - 1 place du Quartier Blanc – 67964 STRASBOURG Cédex 9

Contact : Sandrine SEHR 03 88 15 45 69 – sandrine.sehr@adt.alsace