

Coordonnées du Référent qualité

Version 01/01/2021

**Engagement**  
**Référentiel de qualité Accueil Vélo**  
**LOUEURS**  
**PROFESSIONNELS DE VELOS**



Mme M. Prénom : ..... Nom : .....

Qualité (préciser propriétaire, exploitant, gérant) : .....

Nom de l'établissement :	.....
Adresse de l'établissement :	..... .....
Activité (location, réparation ou les 2 ?) :	.....
Nombre total de vélos en location :	.....
Points de location avec les coordonnées de chacun :	..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... .....
Autres activités complémentaires, précisez :	.....
Téléphone :	.....
Courriel :	.....
Site internet :	.....
N° SIRET :	.....
Code APE :	.....
Agrément Jeunesse et Sport :	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>

L'établissement désigné ci-dessus peut adhérer au réseau « Accueil Vélo », s'il offre les services obligatoires du référentiel de qualité « Accueil Vélo » ci-joint et s'il s'est acquitté d'une contribution financière de 200 euros. En outre, il s'engage à respecter le règlement d'usage de la marque collective « Accueil Vélo », dont les principales modalités sont présentées dans le « guide pratique Accueil Vélo ».

Le présent référentiel est signé pour une période de 3 ans, renouvelable par tacite reconduction, après une nouvelle visite de contrôle et après l'acquittement d'une nouvelle contribution financière de 200 euros.

En cas de non-reconduction le signataire doit en informer son référent qualité par courriel.

En cas de changement de propriétaire ou de gérant de l'établissement, le signataire doit en avertir son référent qualité afin d'envisager, si besoin est, une nouvelle visite de contrôle.

Il appartient au Référent qualité de retirer la plaque si le site n'est plus « Accueil vélo » (ou bien vérifier que cela ait été réalisé).

Si le signataire n'assure pas les services obligatoires vis-à-vis desquels il s'est engagé, le référent qualité peut prononcer son exclusion du réseau « Accueil Vélo » et par conséquent de tous les documents promotionnels sur lesquels il figure.

Le signataire s'engage à mettre en œuvre tous moyens permettant de promouvoir la marque Accueil Vélo auprès de ses clients et de ses prospects.





# 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, VTAE, 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**

## VISIBILITÉ COMMERCIALE



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



**Adresse courriel**



**Site internet ou réseaux sociaux**

## PÉRIODE D'OUVERTURE



**Du 1<sup>er</sup> 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 ÉTRANGÈRES



**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**

## 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)**

Je soussigné(e) Mme, M. ....

m'engage à :

#### Gestion de la Marque Collective « Accueil Vélo »

- respecter le Règlement d'Usage ;
- utiliser la Marque Collective « Accueil Vélo » en signant un Engagement Référentiel de Qualité « Accueil Vélo » correspondant à sa catégorie ;
- s'acquitter de la redevance d'usage de la Marque Collective « Accueil Vélo » auprès du Référent Qualité au plus tard lors de la signature de l'Engagement Référentiel de Qualité « Accueil Vélo », pour tous les trois ans, dans les conditions prévues aux articles 6.4 et 6.5 ;
- utiliser la Marque Collective « Accueil Vélo » dans le respect des droits des tiers, de la législation en vigueur ainsi que de la charte graphique ;
- se tenir informé de l'évolution ou de la modification des référentiels de la Marque Collective « Accueil Vélo » et s'y conformer ;
- respecter la réglementation relative à l'hygiène et à la sécurité applicable à son secteur d'activité ;
- autoriser le recensement des informations relatives à son établissement, détaillées au point 5.7.1, dans le SIT de son Référent Qualité ainsi que leur publication en open data sur la plateforme DATAtourisme.

#### Promotion de la Marque Collective « Accueil Vélo »

- mettre en œuvre tous moyens permettant de promouvoir la Marque Collective « Accueil Vélo » auprès de ses clients et de ses prospects ;
- apposer la Marque Collective « Accueil Vélo », conformément à la charte graphique, sur tous les supports de communication relatifs au tourisme à vélo.

#### Information du Référent Qualité

- informer son Référent Qualité par courrier ou courriel :
  - en cas de changement de propriétaire ou gérant de l'établissement ;
  - en lui signalant tout acte de contrefaçon ou d'imitation et plus généralement toute atteinte à la Marque Collective « Accueil Vélo » dont il pourrait avoir connaissance, dans les plus brefs délais et au plus tard dans un délai de quinze (15) jours à compter du jour où l'Etablissement Partenaire a connaissance de l'atteinte à la Marque Collective « Accueil Vélo » ;
- répondre à toute enquête de l'Animateur Territorial ou du Référent Qualité ou de France Vélo Tourisme relative à la Marque Collective « Accueil Vélo ».

#### Suivi de la Marque Collective « Accueil Vélo »

- mettre en œuvre les actions correctives qui peuvent lui être demandées suite à une visite de contrôle ;
- à cesser toute utilisation de cette Marque, s'il se voyait retirer l'autorisation d'utiliser la Marque Collective « Accueil Vélo » par son Référent Qualité ;

### Traitement des réclamations

- assurer un traitement des réclamations qui lui seraient adressées

L'Établissement Partenaire s'engage à ne pas :

- porter atteinte à l'image des copropriétaires de la Marque Collective « Accueil Vélo » et de la Marque Collective « Accueil Vélo » elle-même ;
- porter atteinte aux droits du Comité Régional du Tourisme Centre – Val de Loire et de France Vélo Tourisme sur la Marque Collective et/ou sur les Marques Antérieures ;
- utiliser la Marque Collective « Accueil Vélo » de manière trompeuse directement ou par le biais des Établissements Partenaires ou des Référents Qualité.

Le : \_\_\_\_\_ à : \_\_\_\_\_

Signature (et cachet de l'établissement) \*

(\*) Faire précéder la signature de la mention manuscrite "lu et approuvé"