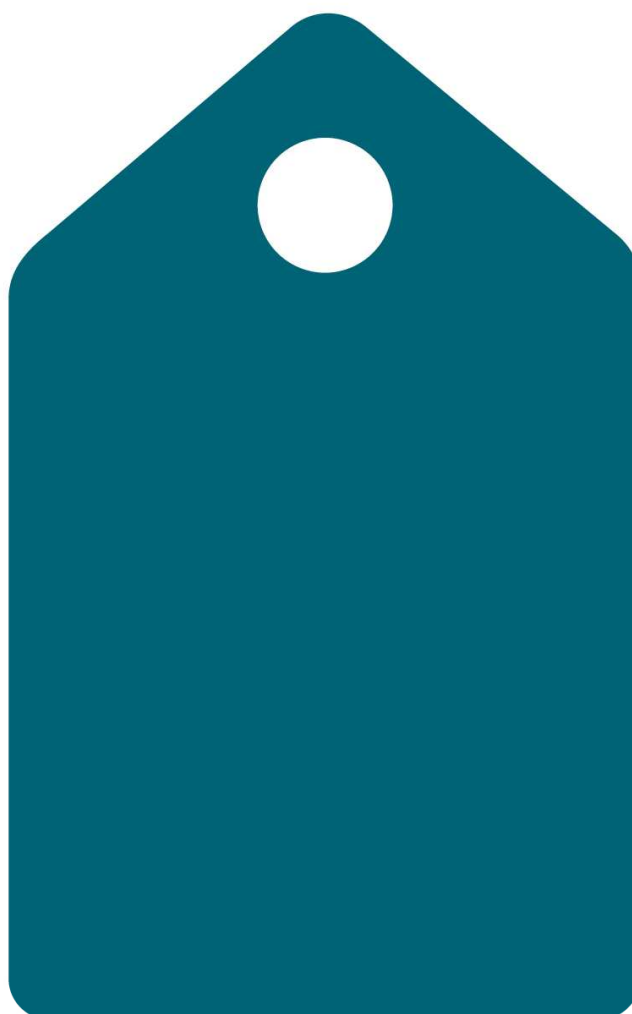


# Référentiel de qualité

## **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 loueur de vélos)


#### PARC DE VELOS

-  **Types de vélos :**
  - VTC, vélos de randonnée
  - 18 vitesses minimum (ou démultiplication équivalente)
  - modèles homme, femme et enfant

-  **Quantité : 40 vélos minimum avec au démarrage un régime transitoire dérogatoire (20 vélos)\***  
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**

\* Le signataire s'engage à disposer de 40 vélos à l'échéance de 3 ans

## 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

## CONNEXION INTERNET

 Adresse courriel





CRITÈRE OPTIONNEL

Site internet

## ASSISTANCE DÉPANNAGE

 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)**
-  **Vente de topo-guides ou cartes**
-  **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)**

# Référentiel de qualité

## **OFFICES DE TOURISME ET SYNDICATS D'INITIATIVES**

