



Champagne à Vélo & Ardennes à Vélo



Référentiel qualité Loueur

Précision des critères

- 1- **Assurer une ouverture au minimum 5j par semaine du 1er mai au 30 septembre ainsi que 7j/7 en juillet et août pour les hébergeurs situés à proximité immédiate des itinéraires.**

Le loueur doit assurer une ouverture hebdomadaire en période de saison touristique sans congés excédant 2 jours, de préférence en restant ouvert les week-ends. En pleine saison touristique (juillet et août), le loueur situé à proximité immédiate d'un axe majeur pour le vélo doit assurer une ouverture quotidienne.

- 2- **Mettre à disposition des touristes à vélo les informations touristiques et de service utiles à leur séjour dans la région**

Le loueur doit mettre à disposition de son client la documentation touristique régionale et locale en français et en langues étrangères (anglais, allemand, néerlandais) :

- documentation touristique de la Région et du Département (carte touristique, guide hébergement-restauration, guide pratique),
- informations utiles (horaire train et bus, OT/SI, services).

- 3- **Fournir aux touristes à vélo les informations spécifiques à la découverte à vélo**

Le Loueur doit être en mesure de conseiller les touristes à vélo sur le déroulement de son séjour. Il doit notamment pouvoir l'informer sur l'existence d'itinéraires à vélo (voies vertes, véloroutes, boucles de découverte) situés à proximité, en proposant par exemple des fiches descriptives.

- 4- **Assurer le dépannage des touristes à vélo ayant effectué une location.**

Le loueur doit être en mesure d'aller dépanner ses clients en cas de problèmes survenus pendant toute la durée de la location directement ou par l'intermédiaire d'un prestataire (taxi, autre loueur, hébergeur...).

- 5- **Offrir aux touristes à vélo la possibilité de laisser leurs affaires dans une consigne à bagages**

Le Loueur doit offrir à ses clients la possibilité de laisser leurs effets personnels dans une consigne sécurisée pour toute la durée de la location.

- 6- **Bénéficier d'un parc de vélo en parfait état de fonctionnement et renouvelé régulièrement**

Le loueur doit porter une attention toute particulière à la qualité de son parc de vélo. Il doit par ailleurs proposer une offre variée (VTT, VTC) correspondant à tous les publics (vélo enfants).

- 7- **Mettre à disposition des touristes à vélo des accessoires complémentaires**

Le loueur doit pouvoir mettre à disposition des touristes des accessoires pour vélo (casque homologué, remorque, antivol, panier, porte gourde...). Il doit bien évidemment aussi transmettre à ses clients un nécessaire de réparation pour les petites avaries (crevaisons).