



Demande de labellisation
REPARATEUR PROFESSIONNEL
DE VELOS
Accueil Vélo - 2023

Cadre réservé à I&D Tourisme

N° de Dossier : _____

Date de RDV : _____

N° APIDAE : _____

Adhésion à la marque **Renouvellement** **1ère Adhésion**

1 / Prérequis nationaux et informations complémentaires

- Votre hébergement est-il situé à moins de 5 km d'un itinéraire cyclable balisé ? Oui Non (contactez-nous)
Si oui, le(s)quel(s)
- Etes-vous titulaire d'un certificat de Qualification Professionnel ? : Oui Non
Si oui, lequel ?
- Le site est ouvert du 01/04 au 30/09 minimum ? Oui Non
- En juillet Août, le site est ouvert 6/7 j ? Oui Non
- Êtes-vous adhérent à un office de tourisme ? Oui Non Si oui, lequel ?

2/ Identification du demandeur et de l'établissement concerné par la marque

Civilité : Madame Monsieur Nom/ Prénom :

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

Raison Sociale :

Adresse

Code postal : Commune :

Téléphone : Téléphone portable :

E-mail:

Site internet :

Coordonnées de facturation (si différentes de celles de l'établissement)

Nom / Prénom / Raison sociale :

Adresse :

Code postal : Commune :

3/ Tarifs et modalité de la prestation

90€ TTC*

Pour 3 ans

- La prestation comprend :
- Le déplacement du chargé de mission.
 - La visite de contrôle
 - Et sous réserve de validation des critères, le droit d'utilisation de la marque, l'intégration au réseau « Accueil Vélo Haute-Savoie » et le kit de communication.

**France Vélo Tourisme porte le montant de l'adhésion à 200 € TTC pour 3 ans. Pour la Haute-Savoie, le Conseil Départemental apporte son soutien à hauteur de 110€ TTC*

La demande de visite sera prise en compte à réception par I&D Tourisme du dossier complet (chèque et bon de commande).
Toute visite annulée moins de 48 heures ouvrées avant le rendez-vous fixé avec nos services peut être facturée.
Le déplacement du chargé de mission pour la visite de contrôle engendra automatiquement l'encaissement du règlement.

Innovation & Développement Tourisme 20 avenue du Parmelan - 74000 ANNECY
Téléphone : 04.50.45.95.54 / E-mail : qualification@idt-hautesavoie.com

Veuillez nous indiquer vos disponibilités pour le rendez-vous :

Je déclare avoir pris connaissance des tarifs, des modalités de la visite de contrôle et des Conditions Générales applicables à la demande pour l'obtention de la marque Accueil Vélo (voir les Conditions Générales au verso). J'autorise IDT74 à diffuser mes coordonnées à l'Office de tourisme compétent du territoire et à ses partenaires institutionnels.

Je m'engage à respecter le règlement d'usage de la marque collective Accueil Vélo

Fait à : **Le :**/...../..... **Nom et signature du demandeur :**

1. Champ d'application

1.1. Les présentes Conditions Générales de prestation de services d'IDT74, Innovation & Développement Tourisme, association loi 1901, dont le siège social se situe au 20, avenue du Parmelan - 74000 ANNECY, inscrite au répertoire SIRENE sous le numéro SIRET 343 384 939 00025 s'appliquent à toute visite de contrôle suivant la procédure d'évaluation de la Marque Accueil Vélo telle que régie par le Règlement d'usage de la Marque de France Vélo Tourisme, à l'égard d'un Candidat qui en fait la demande.

1.2. IDT74 est l'organisme local de gestion de la Marque Accueil Vélo en Haute-Savoie par suite de la convention signée entre le Département, France Vélo Tourisme et IDT74. Le service de labellisation Accueil Vélo est joignable par Téléphone au : 04.50.45.95.54 ou par courriel à l'adresse suivante :

qualification@idt-hautesavoie.com / Site internet : www.idt-hautesavoie.com

1.3. Préalablement à toute commande, les présentes Conditions Générales sont portées systématiquement à la connaissance du Candidat, ce que celui-ci reconnaît. Toute commande par le Candidat implique l'adhésion sans réserve aux présentes conditions générales de prestations de services.

2. Demande de visite de labellisation

2.1. Ne seront prises en considération, que les demandes de labellisation formalisées au moyen du bon de demande de labellisation Accueil Vélo, complété et signé par le Candidat et accompagné du règlement intégral du prix tel que fixé à l'article 6 des présentes Conditions Générales.

2.2. Pour un Candidat souhaitant labelliser plusieurs activités, il devra remplir un bon de commande par activité.

2.3. A réception du bon de commande de labellisation Accueil Vélo de l'année en cours, IDT74 contacte le Candidat afin de convenir d'une date et heure de rendez-vous pour la visite d'accompagnement.

2.4. Toute demande devient ferme et irrévocable dès lors que la date et heure de visite d'accompagnement est convenue entre les parties.

3. Annulation et report

3.1. Sauf cas de force majeure, dès lors que la visite d'accompagnement ne peut être assurée à la date convenue entre les parties, du fait de IDT74, ce dernier s'engage à contacter le Candidat, 48 heures ouvrées à l'avance et à convenir d'une autre date en fonction des disponibilités des évaluateurs et du candidat.

3.2. Sauf cas de force majeure et à défaut pour le Candidat de reporter le rendez-vous de visite d'accompagnement dans le délai de prévenance de 48 heures ouvrées, le prix fixé sera retenu en intégralité et toute nouvelle demande fera l'objet d'un nouveau règlement.

3.3. Il en est de même, en cas d'absence du Candidat au rendez-vous ou lorsque l'établissement visité ne permet pas une évaluation dans des conditions optimales.

4. Prérequis - Obligations du Propriétaire

4.1. Le Candidat s'assure préalablement que son établissement corresponde aux activités susceptibles d'obtenir la Marque, définies dans le règlement d'usage de la Marque Accueil Vélo, à savoir :

- Hébergement : hôtel, chambre d'hôtes, gîtes d'étape, camping, meublé de tourisme, village vacances ou autres.
- Office de tourisme et bureau d'information touristique.
- Loueur professionnel de vélo.
- Réparateur professionnel de vélo.
- Restaurateur.
- Site touristique.

4.2. Le Candidat s'engage à prendre connaissance des critères de l'activité concernée qui seront évalués lors de la visite de contrôle pour l'obtention de la marque Accueil Vélo.

4.3. Le Candidat s'engage à être présent lors de la visite d'accompagnement et à présenter son établissement dans des conditions optimales.

4.4. IDT74 décline toute responsabilité en cas de manquement par le Candidat, à ses obligations légales et réglementaires et notamment en cas de défaut ou d'insuffisance grave d'entretien de son établissement et de ses installations. En cas d'accident ou de dégâts encourus lors de l'usage de l'établissement par les utilisateurs pour manquement à l'une des normes exigées, IDT74 décline toute responsabilité.

4.5. Le Candidat doit signaler la labellisation de son établissement par l'affichage d'un panneau selon un modèle établi. Il doit l'afficher, de manière visible à l'extérieur de son établissement. Il doit communiquer sur la marque dans ses outils de promotion et communication.

5. Description de la procédure de labellisation

5.1. Une personne référente ci-après dénommée « agent de contrôle », désignée nominativement par IDT74, sera chargée d'effectuer la visite de labellisation en application des normes et procédures par France Vélo Tourisme. La visite de contrôle s'effectue au regard de la grille de contrôle publiée par France Vélo Tourisme. La durée d'une visite de labellisation est de 1h30.

5.2. Dans le délai d'un mois maximum à compter de la date à laquelle s'est achevée la visite, IDT74 remet au Candidat, le dossier d'évaluation qui comprend : a) La Grille de contrôle renseignée par l'organisme évaluateur.

b) Le Certificat de l'obtention de la marque.

c) La plaque Accueil Vélo à afficher et 2 autocollants vitrophanies affichant le logo de la marque Accueil Vélo.

d) Le droit d'utilisation de la marque et la promotion de l'activité labellisée sur le site internet de France Vélo Tourisme et les partenaires d'IDT sous condition que le Candidat possède une fiche sur la plateforme de données touristiques APIDAE.

5.3. Si des éléments factuels complémentaires sont demandés pour garantir l'obtention de la marque, le Candidat dispose d'un délai de 15 jours pour s'engager à fournir à l'évaluateur les justificatifs correspondants. Ce délai peut être modifié en fonction des aménagements à réaliser et sous réserve d'une validation préalable des évaluateurs.

5.4. L'évaluateur assure la mise à jour du dossier pendant une durée de 3 mois, reconductible une fois, après la remise de justificatifs.

6. Tarifs des visites 2020

6.1. Les tarifs d'une visite de labellisation, libellés en euros, TVA comprise, sont définis selon le barème suivant : 90€TTC pour 3 ans. France Vélo Tourisme porte officiellement le montant de l'adhésion à 200€ TTC pour 3 ans.

Pour la Haute-Savoie, le Conseil Départemental apporte son soutien à hauteur de 110€ TTC. Il convient de préciser les tarifs appliqués pour un Candidat présentant plusieurs activités :

- Si les activités sont situées à la même adresse postale ou dans un rayon inférieur à 5km de l'activité principale, le tarif appliqué est de 90€TTC pour 3 ans pour l'activité principale et la gratuité s'applique pour les autres activités.

- Si les activités sont situées dans un rayon supérieur à 5km de l'activité principale, les tarifs appliqués sont de 90€TTC pour 3 ans pour la première activité et de 45€TTC pour 3 ans pour les autres activités.

6.2. Le tarif de la prestation réalisée par IDT74 comprend le coût du déplacement de l'agent de contrôle pour la Haute-Savoie, la visite de contrôle et l'instruction du dossier de labellisation.

6.3. La révision annuelle des tarifs sera soumise à modification dans le cadre de la revue du système qualité d'IDT74 et de la politique de soutien du Département de la Haute-Savoie.

7. Paiement

7.1. Le paiement s'effectue par chèque ou par virement à l'ordre de IDT74 lors de la demande de labellisation adressée par le Candidat. IDT74 se réserve le droit de refuser toute visite de labellisation non réglée au préalable. Une facture acquittée sera envoyée au Candidat après la visite de contrôle.

7.2. Le Candidat ne pourra prétendre à aucune remise ni remboursement après la visite de labellisation en cas de décision défavorable de l'obtention de la marque.

8. Engagements et garanties

8.1. IDT74 s'engage à détenir le niveau de certification requis pour l'évaluation de la marque Accueil Vélo.

8.2. IDT74 s'engage à ne pas subordonner une visite de labellisation à une adhésion ou à une offre de toute nature.

9. Confidentialité

9.1. Tant le Candidat, qu'IDT74, s'engagent à ne pas divulguer à des personnes tierces des informations confidentielles. IDT74 pourra transmettre des informations à l'Office de Tourisme compétent du territoire afin qu'il puisse proposer des services complémentaires à la labellisation Accueil Vélo. Il pourra aussi transmettre des informations à ses partenaires institutionnels (Conseil Départemental de Haute-Savoie, Savoie-Mont Blanc Tourisme, France Vélo Tourisme, collectivités et institutions du monde du tourisme/vélo).

9.2. Le Candidat s'engage à accepter la cession à IDT74 des données recueillies lors de la visite de contrôle.

9.3. Les données récoltées dans ce formulaire par IDT74, permettent aux personnes habilitées de vous identifier et de répondre précisément à votre demande. Pour accéder, modifier, supprimer ou effectuer toute autre action en rapport avec vos droits, ou pour de plus amples informations, veuillez prendre connaissance de notre politique de protection des données.

10. Réclamation / recours

10.1. Toute réclamation relative notamment, à l'instruction du dossier, aux délais et au déroulement de la visite de contrôle, devra être formalisée par écrit et envoyée par lettre ou email à IDT74.

11. Droit d'accès et de rectification

11.1. Le Candidat s'engage à fournir des informations exactes, sincères et complètes.

11.2. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 dite « Informatique et Liberté » (articles 39 et 40), le Candidat bénéficie d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données le concernant, auprès d'IDT74.



Référentiel Accueil Vélo

REPARATEUR PROFESSIONNEL DE VELOS

PREREQUIS



QUALIFICATION PROFESSIONNELLE (Certificat de Qualification Professionnelle) obligatoire (possibilité d'accepter réparateur avec expérience s'il s'engage à suivre une formation de 1 à 3 j).



ET Atelier situé à moins de 5 km d'un itinéraire cyclable balisé (répondant au cahier des charges national des Véloroutes et Voies Vertes).

CRITERES OBLIGATOIRES

1. ACCES A L'ETABLISSEMENT



Mettre à disposition du client si nécessaire, un itinéraire cyclable de liaison entre l'atelier et l'itinéraire.

Informations sur la liaison cyclable disponibles sur le site internet (descriptif et/ou cartographie). A défaut de site internet, informations disponibles sur autre supports d'information (flyer...).

2. ATELIER/LOCAUX



Espace d'accueil :

Un espace d'attente, même de petite dimension, est apprécié.

Un atelier mobile pourra être accepté s'il est équipé de quoi rendre l'attente agréable : chaise ou tabouret, boisson gratuite ou payante.



Propreté des locaux.



Affichage des tarifs (forfait intervention et déplacement).

Au minimum seront affichés :

- coût horaire de main d'œuvre.
- coût déplacement.
- forfait des réparations courantes.
- majoration éventuelle.

3. VISIBILITÉ COMMERCIALE



Enseigne valorisant le service de réparation.

S'assurer de la visibilité du service de réparation et d'entretien des vélos.



Afficher le numéro de téléphone.



Donner la possibilité de réserver un hébergement ou taxi, etc. (gratuit ou payant).



Afficher les horaires d'ouverture de l'atelier ainsi que les horaires où le réparateur peut être joint.

4. PÉRIODE D'INTERVENTION



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

En fonction de la "saison cyclable" de la destination.

Une fermeture de 15 jours pour congés annuels est tolérée. Dans ce cas, les coordonnées du réparateur le plus proche devront obligatoirement être indiquées en vitrine.



Ouverture en haute saison (juillet, août) : 6/7j.

En cas d'absence de l'atelier (contrainte de l'activité telle que dépannage sur le terrain), la possibilité d'être joint par téléphone est indispensable (au minimum sur un n° de mobile et non un répondeur). Afin de garantir un service final optimal au client, les solutions alternatives possibles à l'initiative du réparateur sont : renvoi vers un partenaire Accueil Vélo ou autre, RDV pris avec le client pour intervention, panneau apposé sur la porte du local commercial mentionnant le numéro de portable du prestataire.

5. SERVICES/PRESTATIONS



Réparation et entretien de tout type de vélos (sauf VAE)



Privilégier la réparation dans le délai le plus court possible.

Le prestataire propose plusieurs créneaux quotidiens pour les réparations express, rapides, la réparation s'effectuant sur le champ.



En cas d'immobilisation du vélo, une solution sera proposée au besoin du client.

Soit acheminement du cycliste vers l'étape suivante (par taxi, transport en commun ou par l'hébergeur Accueil Vélo...), soit mise à disposition d'un vélo, ou renvoi vers un loueur Accueil Vélo de préférence.

6. ACCEUIL DES CLIENTÈLES ÉTRANGÈRES



Bases d'anglais.

Le prestataire pourra présenter un schéma légendé de vélo en anglais charté Accueil Vélo.

7. CONNAISSANCE DES ITINÉRAIRES ET DES PARTENAIRES



Connaissance des circuits proches.



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



Etre en mesure de renseigner le client sur les activités et services à proximité où le client pourra se rendre pendant la réparation.

Connaître les coordonnées et horaires d'ouverture de l'OT le plus proche, de la laverie automatique...



Mise à disposition de documentation touristique.

Documentation sur les itinéraires cyclables et le réseau Accueil Vélo (en fonction de l'existant).



Disposer d'une prise électrique de recharge de matériel électrique (batterie des VAE, GPS, tablette...).

CRITERES OPTIONNELS

- Le prestataire pourra proposer une solution pour le nettoyage des mains (lavabo, lingette, savon noir...).
- Une boisson pourra être proposée, gratuite ou payante (Fontaine à eau, distributeur automatique, eau du robinet, café...).
- Consigne à bagages, le temps de l'intervention (Consignes à bagages sous la responsabilité du prestataire (plan vigipirate). Permet le temps de l'attente d'aller en ville, faire une course...
- Site internet ou réseaux sociaux.
- Vente de matériel de vélos. Exemples : vêtements de pluie, lunettes, éclairage, antivols, kit de réparation, chambres à air, bagageries...
- Assistance dépannage (sous forme de prestation gratuite ou payante) :
 - Par le réparateur lui-même.
 - A défaut, le réparateur devra fournir les coordonnées d'un partenaire qui propose ce service.
- Bases dans d'autres langues en fonction de la situation géographique et de la clientèle dominante.
- Vente de topo-guides ou cartes.
- Mettre à disposition la WIFI.
- Réparation de Vélo à assistance électrique.

N'hésitez pas à nous contacter pour toutes informations complémentaires.

Innovation et Développement Tourisme

20 avenue du Parmelan – 74000 ANNECY

Téléphone : 04 50 45 95 54 – qualification@idt-hautesavoie.com