

PROGRAMA DE TREBALL: SEGELL CICLOTURISME A CATALUNYA

Aquest segell s'adreça a totes les empreses i entitats que realitzen activitats relacionades amb el cicloturisme (rutes, guiatges, excursions, etc.). Per cicloturisme entenem aquella activitat turística en què la bicicleta és un component de l'experiència turística, i es distingeix clarament de la pràctica esportiva més exigent i d'estades esportives (contemplades al segell de turisme esportiu).

REQUISITS PER FORMAR PART DEL SEGELL

Consideracions prèvies

Catalunya ha estat la primera destinació que ha rebut la certificació Biosphere Responsible Tourism a escala mundial. Aquesta certificació garanteix que el viatger pot gaudir d'una experiència sostenible, protegint la cultura, millorant l'economia local i reduint l'impacte en el medi ambient. Els serveis i activitats que es vulguin adherir als programes de treball de l'ACT haurien de vetllar per la seva integració en el medi on es desenvolupen, donant prioritat a una política i estratègia a favor de la sostenibilitat, amb una oferta adreçada a tot tipus de viatgers, particularment sensible amb les persones amb discapacitat, mobilitat reduïda o necessitats especials. Les línies generals en què està basat el model turístic català són un turisme ambientalment sostenible, socialment inclusiu i universalment accessible.

Requisits generals

- Disposar de telèfon, d'adreça electrònica i de pàgina web com a mínim en tres idiomes.
- El personal d'atenció al client parla com a mínim tres idiomes.
- Els materials offline a disposició del client han d'estar com a mínim en dos idiomes.

A continuació es detallen els requisits que han de complir les empreses/entitats en funció de la seva tipologia:

- 1.- Allotjaments
- 2.- Empreses de serveis
- 3.- Agències de viatges
- 4.- Ens de promoció turística

1.- Allotjaments

- El personal de la recepció està capacitat per assessorar els clients sobre activitats, rutes cicloturistes i excursions. El personal ha de conèixer l'estat dels camins més propers a l'establiment per poder informar i/o aconsellar correctament els clients.
- El personal dels allotjaments recorre de manera periòdica els itineraris que hi ha al voltant del seu establiment.

- Disposar d'informació turística sobre el territori on s'ubica, i informació sobre activitats i rutes de cicloturisme. La informació ha de ser visible en els seus catàlegs i web (preferiblement amb accés directe), amb informació sobre quilometratge i dificultat, i facilitar la descàrrega de tracks.
- Disposar d'informació al web de l'establiment, preferiblement amb accés directe, dels serveis i facilitats que ofereix específicament pensats per al cicloturista.
- Tenir un espai físic a l'establiment on el cicloturista pugui consultar:
 - Informació turística sobre el territori on s'ubica (atractius culturals, gastronòmics, etc.).
 - Informació de rutes de cicloturisme, sortides guiades, calendari de pedalades, mapa amb situació de les rutes i detalls sobre quilometratge i dificultat.
 - Informació pràctica (hospitals, farmàcies i Centres d'Atenció Primària).
 - Previsió meteorològica de la destinació amb actualització periòdica.
- Disposar d'un espai per a netejar la bicicleta.
- Oferir un lloc segur per guardar la bicicleta.
- Eines bàsiques necessàries per reparar bicicletes a disposició del client.
- Oferta gastronòmica, que inclourà productes de proximitat:
 - Tenir menús específics o possibilitat de fer-los adaptats a aquells cicloturistes que opten per rutes més exigents (cobrir tots els grups alimentaris, plats freds i calents).
 - Oferir la possibilitat d'endur-se menjars preparats (pícnic), amb criteris similars als del punt anterior.
 - Flexibilitat horària per servir els àpats.
 - Els establiments que per normativa no tenen servei de restauració, hauran d'oferir, a petició del client, una cistella de productes o similar que cobreixi les seves necessitats.
- Oferir informació sobre lloguer de bicicletes.
- Tenir una farmaciola per a primers auxilis ubicada en un espai adequat que permeti la conservació dels productes.
- Oferir la possibilitat de guardar i/o traslladar l'equipatge de manera directa o indirecta.
- Servei de Wi-Fi a l'establiment, preferiblement gratuït. El servei no serà exigible en aquells establiments sense cobertura suficient.
- Oferir la possibilitat de pagament amb targeta de crèdit. El servei no serà exigible en aquells establiments sense cobertura suficient.
- En el cas d'establiments de turisme rural, és imprescindible disposar de la categorització per espigues que atorga la Direcció General de Turisme.

Requisits recomanables(*)

- Facilitar la reserva d'una sola nit a l'allotjament per als cicloturistes.
- Possibilitat de rentar i assecar la roba dels cicloturistes.
- Oferir informació sobre lloguer/venda de material cicloturista.
- Disposar d'informació de butxaca sobre el procediment d'actuació en cas d'accident.
- Venda de productes energètics (barretes, begudes isotòniques, etc.).
- Informació sobre serveis de gimnàs, sauna i massatgista.

- Vetllar activament pel respecte i la protecció de l'entorn natural, tant des del punt de vista de l'establiment com del client.

*Caldrà complir com a mínim 4 dels requisits recomanables.

2.- Empreses de serveis

- Oferir activitats i/o serveis especialitzats en cicloturisme.
- En cas d'organitzar rutes de cicloturisme, disposar d'informació sobre quilometratge i dificultat, i facilitar la descàrrega de tracks. La informació ha de ser visible en els seus catàlegs i web (preferiblement amb accés directe).
- Comprometre's amb un calendari de prestació d'activitats i/o serveis estable, publicat al web.
- Disposar d'informació turística sobre el territori on s'ubica i activitats que s'hi poden fer. La informació ha de ser visible en els seus catàlegs i web (preferiblement amb accés directe).
- Segons el tipus d'activitat, els guies acompanyants i monitors han de tenir la titulació corresponent i estar inscrits al cens d'organitzadors/es d'activitats físicoesportives en el medi natural.
- Tenir les assegurances per a l'activitat que es realitza.
- Disposar d'una farmaciola per a primers auxilis ubicada en un espai adequat que permeti la conservació dels productes.

3.- Agències de viatges

- Comercialitzar paquets específics de cicloturisme. La informació ha de ser visible en els seus catàlegs i web.
- En cas d'organitzar rutes de cicloturisme, disposar d'informació sobre quilometratge i dificultat, i facilitar la descàrrega de tracks. La informació ha de ser visible en els seus catàlegs i web (preferiblement amb accés directe).
- Tenir informació turística sobre el territori on s'ubica i activitats que s'hi poden fer. La informació ha de ser visible en els seus catàlegs i web (preferiblement amb accés directe).
- Segons el tipus d'activitat, els guies acompanyants i monitors han de tenir la titulació corresponent i estar inscrits al cens d'organitzadors/es d'activitats físicoesportives en el medi natural.
- Tenir les assegurances per a l'activitat que es realitza.

4.- Ens locals o comarcals de promoció turística.

- Disposar d'informació turística sobre el territori on s'ubica, agenda d'esdeveniments (culturals, gastronòmics, etc.), tenir un fullet específic de rutes de cicloturisme amb detalls sobre quilometratge i dificultat, i facilitar la descàrrega de tracks. La informació ha de ser visible en els seus catàlegs i web (preferiblement amb accés directe).

- En el cas dels ens de promoció turística oberts al públic, reservar un espai específic amb la informació detallada al punt anterior.
- Tenir un llistat d'empreses especialitzades en cicloturisme, prioritzant les que estan certificades al segell.
- Informació pràctica d'hospitals, farmàcies i Centres d'Atenció Primària.
- Previsió meteorològica de la destinació en un lloc visible (amb actualització periòdica).

L'Agència Catalana de Turisme enviarà a les empreses, un cop adherides, un formulari per tal de conèixer el detall de les activitats relacionades amb el segell.