

MARCA CICLOTURISME A CATALUNYA

ÍNDEX DE CONTINGUTS

0. INTRODUCCIÓ

1. REQUISITS GENERALS PER FORMAR PART DE LA MARCA

2. REQUISITS ESPECÍFICS

- 2.1. Allotjaments
- 2.2 .Empreses de serveis
- 2.3. Agències de viatges
- 2.4. Ens locals o comarcals de promoció turística

3. COM AFILIAR-TE A LA MARCA

Procés d' afiliació a la marca

0. INTRODUCCIÓ

Aquesta Marca s'adreça a totes les empreses i entitats que ofereixen productes i serveis turístics relacionats amb el món de la bicicleta i que desenvolupen experiències turístiques en alguna de les modalitats següents: ciclisme de carretera, bicicleta tot terreny (BTT) i cicloturisme de passeig i slow.

Per tal oferir una promoció segmentada, cal que les empreses i entitats s'identifiquin en les seves modalitats d'especialització.

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, contribuint a la conservació del seu patrimoni natural i cultural, i també a la millora de 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'Agència Catalana de Turisme (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.

En realitzar l'afiliació a la marca, l'empresa o ens es compromet amb els valors compartits de sostenibilitat i inclusivitat que promou l'ACT.

1. REQUISITS GENERALS PER FORMAR PART DE LA MARCA

- Disposar de telèfon, adreça electrònica i de pàgina web actualitzada com a mínim en un idioma estranger, preferiblement l'anglès, més enllà del que estableix el Codi de Consum de Catalunya.
- El personal ha d'atendre com a mínim en un idioma estranger, preferiblement l'anglès, més enllà del que estableix el Codi de Consum de Catalunya.
- El material promocional *online* i/o *offline* estarà disponible com a mínim en un idioma estranger, preferiblement l'anglès, més enllà del que estableix el Codi de Consum de Catalunya.

Per a més informació podeu visitar [aquest enllaç](#) de l'Agència Catalana de Consum

2. REQUISITS ESPECÍFICS

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

2.1 Allotjaments

Requisits obligatoris

- El personal de la recepció està capacitada per assessorar els clients sobre:
 - Informació turística del territori on s'ubica (atractius culturals, gastronòmics, i d'altres).
 - Informació de rutes de cicloturisme, sortides guiades, calendari d'esdeveniments cicloturistes, mapa amb situació de les rutes i detalls sobre quilometratge, altimetria i nivell de dificultat.
 - Informació d'empreses de lloguer, reparació i venda de productes
 - Informació pràctica (hospitals, farmàcies i Centres d'Atenció Primària).
 - Previsió meteorològica de la destinació amb actualització periòdica.
- Disposar d'un web amb :
 - Informació de cicloturisme.
 - Informació turística del territori on s'ubica.
 - Un apartat específic (preferiblement amb accés directe) amb:
 - rutes de cicloturisme, indicant quilometratge, altimetria i nivell de dificultat, així com facilitar la descàrrega de tracks.
 - Informació dels serveis i facilitats que ofereix específicament pensats per al cicloturista.

Es recomana incloure fotografia de l'espai on guardar la bicicleta (Bike Station), així com la resta d'espais afins als cicloturistes.

- Oferir un lloc segur i tancat per guardar la bicicleta.
L'espai estarà situat dins l'establiment i haurà de garantir la seguretat del material, ja sigui emprant sistemes de videovigilància, cadenats, o d'altres mecanismes.
- Disposar d'un espai amb un punt d'aigua per netejar la bicicleta.
- Posar a disposició del client un kit d'eines bàsiques necessàries per reparar bicicletes: manxa de peu per a 2 vàlvules, joc multi eines compacte Allen, clau de pedal de 15mm, oli i repara punxades.
- Poder guardar i/o traslladar l'equipatge de manera directa o indirecta.
- Oferta gastronòmica, que inclourà productes de proximitat:
 - Tenir menús específics o possibilitat de fer-los adaptats a tot tipus de cicloturistes (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 menjador, hauran d'oferir, a petició del client, una cistella de productes o similar que constitueixi un àpat.

- Disposar de farmaciola per a primers auxilis ubicada en un espai adequat que permeti la conservació dels productes.
- Servei de Wi-Fi a l'establiment, preferiblement gratuït. El servei no serà exigible en aquells establiments que no tinguin prou cobertura.
- Oferir la possibilitat de fer el pagament amb targeta de crèdit. El servei no serà exigible en aquells establiments sense prou cobertura.
- Estar inscrit al Registre de Turisme de Catalunya.

Requisits recomanables

- Visibilitat del logotip de la marca al web i altres materials promocionals una vegada afiliat.
- Permetre la reserva d'una sola nit a l'allotjament per als cicloturistes.
- Disposar de servei de rentat i assecat propi o extern a l'establiment.
- Venda de productes energètics (barretes, begudes isotòniques, etc.).
- Disposar de informació sobre serveis de gimnàs, sauna, spa 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 indicar les pràctiques que s'estan duent a terme.
- L'espai segur i tancat disposa de suports (de paret o de terra) que garanteixen el bon estat de les bicicletes.

Caldrà complir com a mínim amb 4 dels requisits recomanables.

Requisits pels Allotjaments "Cicloturisme Plus"

A més del compliment dels requisits obligatoris esmentats anteriorment, els allotjaments que ofereixen els següents serveis es promocionaran com a "Cicloturisme Plus":

- Tenir menús específics o possibilitat de fer-los adaptats a tot tipus de cicloturistes (cobrir tots els grups alimentaris, plats freds i calents).
- Flexibilitat horària per servir els àpats.
- Disposar d'un espai condicionat amb suports (de paret o de terra) per guardar bicicletes. El nombre de suports varia en funció de les places de l'allotjament:
 - Allotjaments amb més de 100 places: mínim 40 suports
 - Allotjaments amb menys de 100 places: mínim 25 suports
 - Allotjaments amb menys de 50 places: mínim 12 suports.
 - Per allotjaments amb menys de 12 places, el nombre de suports serà igual al nombre de places.

Es recomana: que l'espai on es guarden les bicicletes es pugui separar en dos o més espais independents per tal d'acollir bicicletes de diferents grups.

- Disposar d'un suport de paret, cavallet ó trípode per realitzar reparacions i tasques de manteniment.
- Disposar d'un gimnàs a l'establiment amb aparells d'entrenament cardiovascular i musculació en bon estat de manteniment i conservació.
- Disposar de sauna i/o spa al mateix establiment.

- Tenir sala de reunions i/o conferències al propi establiment per les xerrades tècniques.
- Disposar d'aparcament en el mateix allotjament per facilitar el trasllat de l'equipament esportiu.
- Venda de productes energètics (barretes, begudes isotòniques, etc.)
- Disposar de servei de rentat i assecat propi o extern a l'establiment.
- Oferir servei de massatgista i/o fisioterapeuta propi o extern a l'establiment.

***Es recomana:** Oferir un calendari de sortides organitzades amb diferents nivells de dificultat. Els guies acompanyants han de tenir la titulació corresponent i estar inscrits al Registre Oficial de Professionals de l'Esport a Catalunya (ROPEC).*

2.1. Empreses de serveis

- Oferir activitats, productes, i serveis de reparació i lloguer especialitzats en la pràctica del cicloturisme.
- El personal d'atenció, està capacitat per assessorar els clients sobre:
 - Informació turística sobre el territori on s'ubica (atractius culturals, gastronòmics, etc.).
 - Informació de rutes de cicloturisme, sortides guiades, , calendari d'esdeveniments cicloturistes, mapa amb situació de les rutes i detalls sobre quilometratge, altimetria i nivell de dificultat.
 - Informació pràctica (hospitals, farmàcies i Centres d'Atenció Primària).
 - Previsió meteorològica de la destinació amb actualització periòdica.
- Disposar d'un web amb:
 - Informació de cicloturisme.
 - Rutes de cicloturisme, indicant quilometratge, altimetria i nivell de dificultat, així com facilitar la descàrrega de tracks.
 - Informació turística del territori on s'ubica i activitats que s'hi poden fer.
 - Calendari de prestació d'activitats i/o serveis.
- Els guies acompanyants han de tenir la titulació corresponent i estar inscrits al Registre Oficial de Professionals de l'Esport a Catalunya (ROPEC).
- Tenir les assegurances corresponents 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.

Es recomana visibilitat del logotip de la marca al web i altres materials promocionals una vegada afiliat

2.2. Agències de viatges

- Disposar de la declaració responsable de garantia contra insolvència d'acord amb el Codi de consum.
- Comercialitzar paquets específics de cicloturisme.
- Disposar d'un catàleg preferiblement digital, amb informació turística, paquets

específics i rutes de cicloturisme del territori on s'ubica, indicant quilometratge, altimetria, nivell de dificultat i informar d'on es poden descarregar els tracks.

- Disposar d'un web amb:
 - Informació de cicloturisme.
 - Paquets específics de cicloturisme.
 - Rutes de cicloturisme, indicant quilometratge, altimetria i nivell de dificultat, així com facilitar la descàrrega de tracks.
 - Informació turística del territori on s'ubica, activitats que s'hi poden fer.
- Els guies acompanyants han de tenir la titulació corresponent i estar inscrits al Registre Oficial de Professionals de l'Esport a Catalunya (ROPEC).
- Tenir les assegurances corresponents per a l'activitat que es realitza.

Es recomana visibilitat del logotip de la marca al web i altres materials promocionals una vegada afiliat.

2.3. Ens locals o comarcals de promoció turística.

- Disposar d'oferta d'allotjament en el territori d'àmbit de promoció de l'ens.
- Visibilitat del logotip de la marca al web i altres materials de promoció una vegada afiliat.
- El personal està capacitat per assessorar els clients sobre:
 - Informació turística sobre el territori on s'ubica (atractius culturals, gastronòmics, etc.).
 - Informació de rutes de cicloturisme, sortides guiades, , calendari d'esdeveniments cicloturistes, mapa amb situació de les rutes i detalls sobre quilometratge, altimetria i nivell de dificultat.
 - Informació d'empreses de lloguer, reparació i venda de productes
 - Informació pràctica (hospitals, farmàcies i Centres d'Atenció Primària).
 - Previsió meteorològica de la destinació amb actualització periòdica.
- Disposar d'un catàleg preferiblement digital, amb informació turística, paquets específics i rutes de cicloturisme del territori on s'ubica, indicant quilometratge, altimetria, nivell de dificultat i informar d'on es poden descarregar els tracks. Al catàleg caldrà que hi consti preferiblement informació de les empreses especialitzades en cicloturisme de la zona, prioritzant les que estan certificades a la marca Cicloturisme.
- Disposar d'un web amb:
 - Informació de la marca de cicloturisme a Catalunya i visibilitat del logotip una vegada afiliat.
 - Informació turística del territori on s'ubica.
 - Un apartat específic (preferiblement amb accés directe) amb:
 - rutes de cicloturisme, indicant quilometratge, altimetria i nivell de dificultat, així com facilitar la descàrrega de tracks.
 - Informació de les empreses especialitzades en cicloturisme de la zona, prioritzant les que estan certificades amb aquesta marca.

3. COM AFILIAR-TE A LA MARCA

Per formar part de la Marca de Cicloturisme a Catalunya i gaudir dels avantatges que suposa estar afiliat a l'ACT, és imprescindible realitzar **el procés d'afiliació** següent:

- Verificació dels requisits: per part de l' empresa o ens sol·licitant.
- Sol·licitud: l'empresa omple el formulari d'afiliació a la Marca de Cicloturisme a Catalunya disponible al web.
- Comprovació de requisits: l'equip tècnic de l'ACT us contactarà per resoldre qualsevol dubte respecte a l'afiliació, així com la comprovació de l'acompliment d'aquests requisits.
- Visita presencial de certificació: Si l'empresa compleix aquests requisits, s'acordarà una visita de certificació presencial per verificar *in situ* el seu correcte compliment.
- Validació de la sol·licitud d'afiliació:
 - En cas que el resultat de la visita sigui favorable, es procedeix a la validació d'afiliació.
 - En cas que no sigui favorable, se li farà l'acompanyament i assessorament necessari, disposant de 3 mesos per fer les adaptacions corresponents.