



## CHARTRE QUALITE HEBERGEMENT VTT - TOUR VTT DES COMBRAILLES

L'Office de Tourisme des Combrailles (OTC), à l'initiative de cette charte qualité souhaite à travers ce document uniformiser les prestations des hébergements, situés à proximité du tour VTT des Combrailles dans le but de satisfaire la clientèle VTTistes.

Cette charte rédigée sous forme de grands thèmes (la structure, l'accueil, les services et les aménagements) précise :

- les critères de base qui vont permettre de satisfaire les attentes des clients VTTistes.
- les critères optionnels « Les + » qui vont permettre aux hébergements de se démarquer et de rendre la nuitée ou le séjour d'autant plus agréable.

➤ **Les engagements des hébergeurs :**

- Les hébergeurs signataires de la Charte Qualité Hébergement VTT s'engagent à proposer les prestations indiquées ci-dessous (au minimum 16 critères de base et 2 critères optionnels).
- Les hébergeurs s'engagent également à apporter les actions correctives si nécessaire en vue d'améliorer les prestations.

➤ **Les engagements de l'Office de Tourisme des Combrailles :**

- L'OTC s'engage à communiquer en priorité sur les hébergements signataires pour toutes demandes concernant le tour VTT des Combrailles
- L'OTC s'engage à assurer le suivi et la bonne mise en œuvre de la charte.



Structure/hébergement :

La structure			
Critères de base	Localisation	L'hébergement est situé à moins d'un quart d'heure à vélo de l'itinéraire.	
	Veille	L'hébergeur participe à la pérennisation de l'itinéraire : en assurant une veille technique et en étant le relais des remarques des VTTistes. <i>(par téléphone ou mail à la personne chargée des activités de pleine nature de l'Office de Tourisme des Combrailles)</i>	
	Réseau	L'hébergement travaille en étroite collaboration avec les autres hébergements signataires de la charte et avec l'OTC. <i>(en redirigeant les clients vers un autre hébergement en cas d'indisponibilité...).</i>	
	Réglementation	L'établissement est en conformité avec la réglementation en vigueur dans sa catégorie.	
Critères optionnels « Les + »	Communication	L'hébergeur met en avant la boucle VTT sur ses supports de communication (site internet, page Facebook, flyer...)	
	Respect environnement	L'hébergement est impliqué dans une démarche éco-responsable (utilisation de produits écologiques, sensibilisation des clients au respect de l'environnement...) et d'économie d'énergie.	
	Classement/ label	L'hébergement est classé ou labellisé. Être labellisé représente un gage de qualité supplémentaire pour la clientèle (Rando accueil « Vélo »).	
L'accueil			
Critères de base	Ouverture	L'hébergement est ouvert entre le 1 <sup>er</sup> avril et le 31 octobre inclus.	
	Formule	L'établissement propose une formule d'hébergement à la nuitée avec un tarif à la nuitée.	

	Information	L'hébergement met à disposition tous les renseignements nécessaires concernant l'itinéraire (liste des hébergements, l'itinéraire...) et le personnel est capable d'informer les VTTistes.	
	Documentation touristique	Mise à disposition dans l'hébergement de documentation touristique de l'année en cours pour découvrir la région.	
	Commodité	L'hébergeur est en mesure d'informer le client sur toutes les dispositions existantes en matière de transport et de réparateur.	
Critères optionnels « Les + »	Multilingue	L'hébergeur connaît les bases d'une seconde langue (anglaise ou néerlandaise).	
	Moyen de paiement	Le règlement peut se faire la veille pour un départ matinal.	
	Sécurité	L'hébergeur met à disposition une trousse des premiers secours.	
Les services			
Critères de base	Météo	L'hébergeur informe les VTTistes sur les prévisions météorologiques par le moyen de son choix (par internet, le journal, l'affiche, la télévision...).	
	Petit déjeuner	L'hébergeur propose au moins l'une de ces formules : - petit déjeuner préparé par l'établissement - petit déjeuner livré par un tiers autorisé - mise à disposition d'une cuisine en gestion libre	
	Déjeuner (panier pique-nique)	Sur demande l'établissement propose au moins l'une de ces formules : - panier repas préparé par l'établissement - panier repas proposé par un tiers autorisé  <i>Les menus sont adaptés à la pratique sportive (menus équilibrés composés de crudités, de viande blanche ou de poisson accompagnés de sucres lents et de fruits adaptés à la pratique intensive d'une activité sportive).</i>	

	Diner	<p>L'établissement propose au moins l'une de ces formules :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ dîner assuré par l'établissement,</li> <li>▪ dîner préparé par un tiers autorisé</li> </ul> <p>• réservation de table dans un restaurant à moins d'1/4h</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ mise à disposition d'une cuisine en gestion libre.</li> </ul> <p><i>Les menus sont adaptés à la pratique sportive (menus équilibrés composés de crudités, de viande blanche ou de poisson accompagnés de sucres lents et de fruits adaptés à la pratique intensive d'une activité sportive).</i></p>	
	Horaires de restauration	L'hébergeur propose des horaires de restauration souples (départ matinal : petit déjeuner à 6h30).	
	Matériel de réparation	L'hébergement met à disposition un « kit » de réparation (matériel pour crevaison, câble de frein, clés à pans, pompe, huile).	
	Transport de bagages	La structure assure le transport des bagages jusqu'à l'hébergement suivant. Soit elle-même soit en faisant appel à un prestataire.	
Critères optionnels « Les + »	Local	L'hébergeur met à disposition un local pour faire sécher l'équipement.	
	Prêt ou location matériel	L'hébergeur propose des vélos en location ou prêt et/ou il est en mesure d'indiquer le loueur le plus proche.	
		L'hébergeur prête ou loue des GPS pré-programmés.	
	Produits locaux	L'hébergeur propose des repas avec des produits locaux du terroir.	
		L'hébergement dispose d'un espace de valorisation des produits locaux.	
Accès internet	L'hébergement dispose d'un accès internet.		

Les aménagements			
Critères de base	Parking	L'établissement doit être équipé d'un parking pour stationner des voitures <i>(au cas où ce soit le début du séjour ou s'il y a un accompagnateur non pratiquant).</i>	
	Local	L'hébergeur met à disposition un local/abri fermé à clé pour les vélos.	
	Aire de lavage	L'hébergeur met à disposition une aire de lavage (jet d'eau et brosse au minimum).	
	Maintenance	L'hébergeur met à disposition un local pour effectuer des réparations.	
Critères optionnels « Les + »	Détente	L'hébergement dispose d'un espace de détente favorisant l'échange.	
Critères de base		/20	
Critères optionnels « Les + »		/13	

Structure/hébergement :

Propriétaire :

Adresse :

Téléphone :

Mail :

Déclare avoir pris connaissance du présent document et en agrée librement les termes.

S'engage à respecter les dispositions prévues dans le présent document.

Fait en double exemplaires à :

Le :

Signature du responsable :