



sustenia
ecologia
applicata

Carta dei Servizi delle Ciclovie del Reno e del Navile

Vademecum per la sottoscrizione

Perché una Carta dei Servizi?

È un mezzo per **valorizzare e promuovere** il tessuto imprenditoriale esistente, oltre a sviluppare una nuova imprenditorialità all'interno della vasta area interessata, rimanendo all'interno di alcune linee guida di qualità.

È uno strumento fondamentale per accompagnare la **qualificazione dell'offerta turistica del territorio dell'Unione Reno Galliera.**

Chi può sottoscrivere la Carta dei Servizi delle Ciclovie del Reno e del Navile?

Hotel, agriturismi, ristoranti, bar,
aziende agricole, ciclo-officine, altri
servizi turistici che siano interessati a
dotarsi di alcuni servizi di base per
l'accoglienza dei cicloturisti.



Quali sono i benefit che si ricevono alla sottoscrizione?



- possibilità di utilizzo gratuito dei loghi di Ciclovía del Reno e del Navile;
- kit informativo turistico (ad uso interno della struttura);
- inserimento in un database di servizi in dotazione agli info point turistici (eXtraBo, Uffici IAT e/o URP del territorio);
- Nelle operazioni di creazione di prodotti turistici da parte di tour operator e agenzie di viaggio, sarà valutato il coinvolgimento di operatori che aderiscono alla Carta dei Servizi;
- accesso alla partecipazione a momenti formativi dedicati;
- pubblicità privilegiata all'interno degli IAT Diffuso.

I principi di accoglienza da seguire per poter sottoscrivere la Carta dei Servizi:

- Adottare **un'etica dell'accoglienza di ogni tipo di pubblico**, ponendo nell'organizzazione del proprio servizio particolare attenzione alle esigenze specifiche del cicloturista;
- Conoscere **logistica e trasporti utili all'ospite** e facilitare il suo accesso ad altri servizi a lui dedicati, reperibili sui siti dedicati;
- Assumere un ruolo di **promozione del territorio**, fornendo informazioni mirate agli utenti, anche attraverso l'indicazione di siti web di informazione turistica e info point;
- Garantire **attendibilità del livello qualitativo del servizio** al fine di mantenere nel tempo gli standard concordati;
- Mettere nei servizi, nella gestione, nei prodotti e nell'arredo, cura e attenzione **alla cultura del luogo e della tradizione locale**, anche attraverso l'utilizzo dei prodotti locali (agroalimentari, artigianali o industriali);
- Dimostrare una **professionalità** adeguata (conoscenza delle mansioni, adeguate capacità relazionali, adeguata conoscenza del territorio e dei suoi punti di interesse, conoscenza di base della lingua inglese);
- Contribuire al miglioramento del territorio adottando misure per la **sostenibilità ambientale** (es. raccolta differenziata, metodi e strumenti di risparmio energetico ecc.) **e sociale** (es. qualità del lavoro, pari opportunità ecc.);
- Sviluppare **strumenti di accoglienza inclusiva** per persone con esigenze speciali.

Per le strutture ristorative

Servizi essenziali obbligatori per sottoscrivere la Carta Servizi

- Distanza delle Ciclovie entro i 5 km;
- Rastrelliera in concomitanza dell'esercizio commerciale, pubblica o privata;
- Fornire info turistiche sul territorio e sui servizi (con rinvio ai siti di promozione territoriale).

Servizi extra facoltativi

- altri servizi per la bicicletta
- scontistica per i cicloturisti
- proposta menù speciali (es. menù del territorio, menù per ciclisti, menù a prezzo fisso...)
- ricarica e-bike
- kit primo soccorso
- kit manutenzione bike base (es. pompa, camera d'aria di diverse dimensioni, brugola, pinza, falsamaglia catena, olio, ecc.)
- proposta di percorsi esperienziali

Per le strutture ricettive

Servizi essenziali obbligatori per sottoscrivere la Carta Servizi:

- distanza delle Ciclovie entro i 5 km
- ricovero bici protetto
- **kit manutenzione bike base**
- fornire info turistiche sul territorio e sui servizi (con rinvio al sito web e da valutare realizzazione info kit per strutture aderenti)
- check-in e check-out flessibile per esigenze di viaggio. In caso di partenza anticipata rispetto all'orario fissato per la colazione, impegno a fornire un early breakfast (anche self-service)
- possibilità di ricarica e-bike (con colonnina o con semplice presa di corrente)
- lingua inglese
- kit primo soccorso

Servizi extra facoltativi:

- altri servizi per bicicletta (es. lavaggio bici)
- altri servizi per ciclisti (es. lavanderia, lunch box...)
- ristorazione: se non fornita, impegno ad attivare convenzione con esercizi locali aderenti alla carta dell'accoglienza
- scontistica
- trasporto bagagli a struttura successiva su richiesta
- noleggio bici. Se non fornito, impegno ad attivare convenzione con esercizi locali aderenti alla carta dell'accoglienza
- listino prezzi per i servizi aggiuntivi
- impegno a garantire apertura in occasione delle manifestazioni principali del territorio

Servizi legati alla bicicletta o altri esercizi turistici

Servizi essenziali obbligatori:

- disponibilità a fornire i propri servizi sulla tratta delle Ciclovie del Reno e del Navile
- listino prezzi dei servizi offerti

Servizi accessori facoltativi:

- Scontistica
- servizio nel dettaglio (ad es. ciclofficina, trasporto bagagli, trasporto persone e bici, agenzia viaggi, guide turistiche e guide ambientali-escursionistiche...)



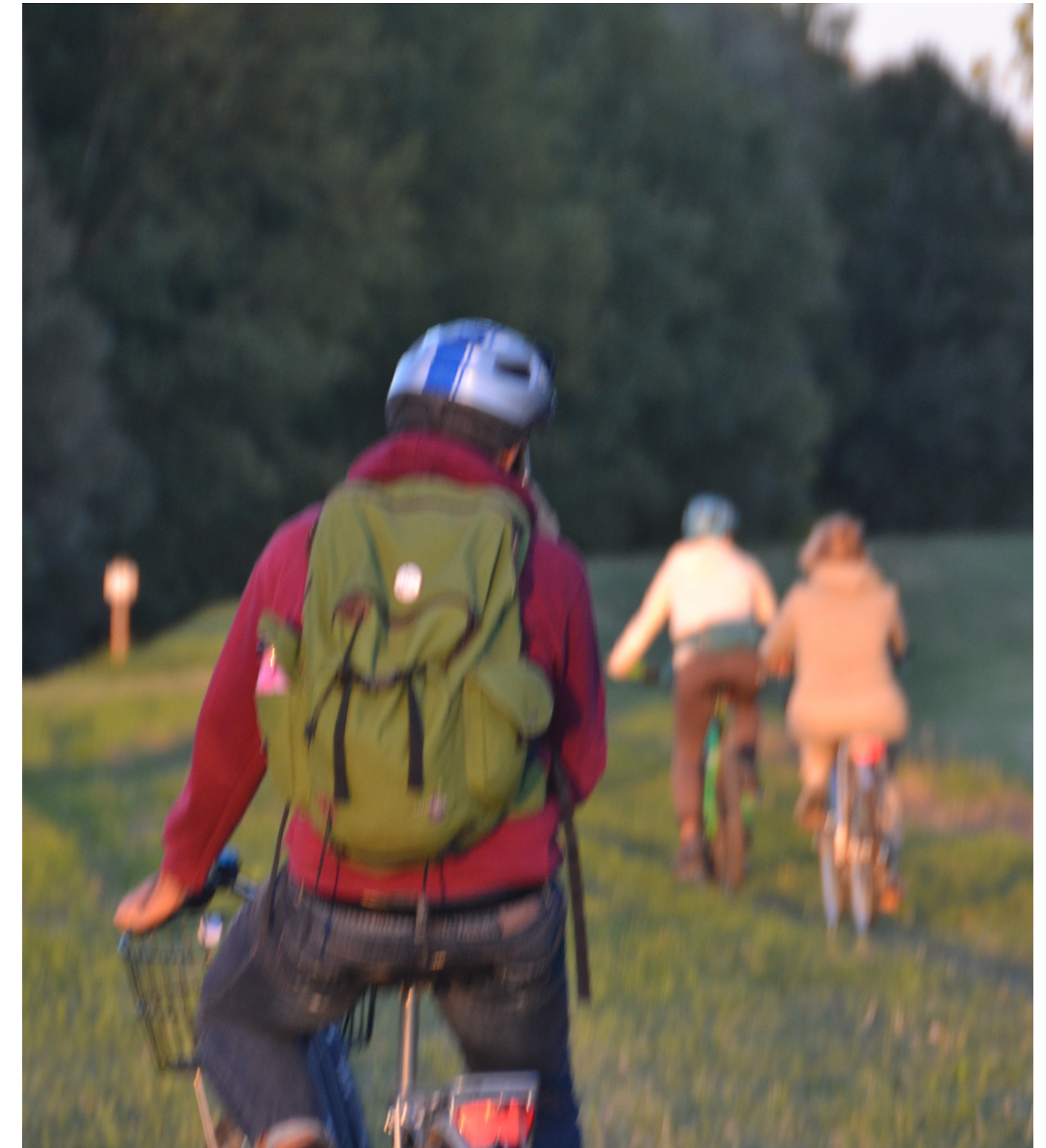
Altre cose da fare:

- Fornire una descrizione dei servizi e/o dei prodotti che si mettono a disposizione per rafforzare l'offerta turistica sull'itinerario, secondo i principi richiamati all'inizio del documento;
- Fornire tutte le informazioni riguardanti la propria struttura al fine di coordinare l'offerta turistica sull'itinerario.



Altre cose da sapere:

- La presente adesione è a titolo gratuito. Scade nell'anno solare e viene rinnovata annualmente entro il 31 dicembre, a meno che non decadano le condizioni in precedenza;
- L'Unione Reno Galliera può svolgere verifiche a campione sull'effettivo possesso dei requisiti dichiarati. In caso di incongruità sostanziali, l'adesione è sospesa.
- Ulteriori attività promozionali che implicano l'utilizzo dei loghi Ciclovía del Reno e Ciclovía del Navile possono essere proposte all'Unione Reno Galliera. Resta vietato ogni altro utilizzo non esplicitamente richiamato dalla presente Carta o comunque preventivamente autorizzato.



ESEMPIO di kit manutenzione bike

- Pompa a pavimento con manometro (oppure compressore)
- Colla per tubolari
- Set di cacciaviti a croce e a taglio
- Set di chiavi a brugola (1-10 mm)
- Set di chiavi inglesi o chiave inglese universale regolabile
- Smagliacatena
- Falsamaglia catena
- Olio penetrante universale
- Camere d'aria di ricambio (eventualmente a pagamento)
- Cavalletto di montaggio

Gli attrezzi devono essere conservati all'interno di una cassetta o di un'apposita scatola, in modo tale che siano facili da reperire al momento della richiesta. La dotazione di base deve essere messa a disposizione degli ospiti in ogni momento. Bisogna quindi informare anche tutto il personale della struttura della disponibilità della cassetta e del luogo in cui è riposta.

**Far pervenire la Carta dei Servizi, debitamente compilata,
insieme alla copia del documento d'identità, a:
s.gottardi@renogalliera.it**



sustenia
ecologia
applicata