

All. nr. 1 alla Domanda di adesione al Network “Bike Marche” – Regolamento di attuazione

Network “Bike Marche”

Regolamento di attuazione disciplinare bike hotels e servizi

1. SOGGETTO PROMOTORE

Il Network “Bike Marche” è promosso e gestito dalla Regione Marche, di seguito denominato Ente.

2. SCOPI E OBIETTIVI

Il rinnovato Network “Bike Marche” si pone come obiettivo primario l’innalzamento del livello qualitativo dell’esperienza offerta al turista. Attraverso la costituzione del Network si mira a creare e rafforzare una rete di collaborazione tra gli operatori della destinazione in grado di costruire un prodotto turistico competitivo.

Gli obiettivi specifici sono:

- la creazione di un valore aggiunto all’offerta ricettiva turistica;
- creare un prodotto che si distingua per la propria specificità tenendo ben presenti le esigenze di mercato;
- il supporto alle strutture ricettive e ai fornitori di servizi complementari per incrementare il livello di occupazione durante tutto l’anno, creando un’offerta adeguata alla domanda;
- rendere le strutture ricettive e i servizi aderenti più visibili al turista rispetto a i concorrenti non iscritti al Network bike;
- incrementare la vendita delle camere, dei servizi e dei pacchetti.

3. SOGGETTI AMMISSIBILI

Possono presentare domanda di adesione al Network “Bike Marche” tutte le imprese appartenenti alle categorie sotto indicate che sottoscrivono il presente regolamento, impegnandosi quindi a rispettare e mantenere i requisiti e le regole in esso indicati.

- a. **Strutture ricettive** – sono ammissibili alberghi, alberghi diffusi, RTA, affittacamere in forma di impresa, B&B in possesso di p.iva, agriturismi con alloggi, case vacanza, country house, residenze d’epoca alberghiere ed extra alberghiere, rifugi, campeggi e villaggi turistici;
- b. **Operatori della ristorazione** - sono ammissibili ristoranti e agriturismi;
- c. **Servizi complementari all’offerta ricettiva** - sono ammissibili negozi, noleggi e bike center; scuole bike e accompagnatori cicloturistici iscritti all’elenco regionale; servizi di trasporto (bici taxi, bike shuttle ecc); agenzie viaggi e tour operator.

4. ACCETTAZIONE

Con la sottoscrizione del presente disciplinare e della scheda di adesione la struttura/servizio dichiara la volontà di associarsi al Network “Bike Marche” accettando il presente regolamento e assumendo, insieme ai diritti, gli obblighi conseguenti nonché tutte le disposizioni previste.

All. nr. 1 alla Domanda di adesione al Network "Bike Marche" – Regolamento di attuazione

5. MERCATI OBIETTIVO / TARGET

I target principali ai quali si dirige l'offerta turistica bike attraverso il Network "Bike Marche" sono principalmente: baby boomers, X generation e millennials. Tra i mercati prioritari ai quali si dirige l'offerta turistica bike del network figurano in primis Italia, Germania, Francia, Belgio, Olanda, Regno Unito, Paesi Scandinavi; tra i mercati secondari i paesi dell'Europa dell'Est.

6. IMPEGNI DEGLI ADERENTI

La struttura / esercizio / servizio aderente, per essere ammessa al Network "Bike Marche", dovrà:

- Fornire all'Ente dati e informazioni relativi all'esercizio che corrispondano alla realtà;
- Fornire all'Ente fotografie in formato digitale ad alta definizione dell'esercizio (interni ed esterno, minimo 5) e dei servizi proposti e di tutto quanto possa essere importante a livello di offerta turistica per i praticanti delle attività riferite e seguendo quanto stabilito nelle Linee guida informative per l'accesso agli strumenti tradizionali e digitali dedicati al bike della Regione Marche;
- Fornire all'Ente materiali nei tempi e formati che di volta in volta possono essere richiesti;
- Segnalare tempestivamente eventuali variazioni di prezzo o dotazioni;
- Garantire la disponibilità per i periodi dichiarati (garantire il periodo di apertura indicata);
- Inserire nel proprio sito, nel materiale promozionale e all'ingresso dei locali il marchio del Network Bike in luogo sufficientemente visibile;
- Inserire nel proprio sito un link alla pagina web o sito dedicato al Network;
- Partecipare almeno al 60% dei corsi di formazione e aggiornamento organizzati dall'Ente;
- Sottoscrivere e rispettare le procedure definite nelle "Linee guida informative per l'accesso agli strumenti tradizionali e digitali dedicati al bike della Regione Marche".

7. ONERI FINANZIARI

L'adesione al Network "Bike Marche" da parte degli operatori è in forma gratuita.

8. AZIONI

Per il raggiungimento degli obiettivi espressi al punto 2 del presente regolamento, la Regione Marche si fa carico di:

- introdurre nel mercato il prodotto creato;
- attuare azioni promozionali atte ad inserire il prodotto con le relative proposte nel mercato di riferimento;
- divulgare i prodotti del Network bike tramite brochures specifiche, pieghevoli ed altri materiali promozionali nelle fiere, presentazioni/sales clinic, eventuali road show, educational ecc;
- creazione di un sito dedicato al prodotto Bike nelle Marche, che unisca tutti i servizi di qualità del territorio regionale dedicati ai clienti bike, tenendo conto dei vari segmenti cui si rivolge: al suo interno sezione dedicata alle strutture e servizi aderenti al Network bike con le relative proposte eccellenti. Attività di marketing online per il posizionamento del nuovo sito e del Network all'interno della strategia di posizionamento della destinazione Marche come nuova destinazione bike.

9. SERVIZI PER GLI ADERENTI

All. nr. 1 alla Domanda di adesione al Network "Bike Marche" – Regolamento di attuazione

In favore degli esercizi aderenti, la Regione Marche assicura l'effettuazione di:

- comunicazioni personalizzate;
- organizzazione di educational per giornalisti o decision makers per promuovere il Network;
- azioni di promozione specifica off e online.

10. PROCEDURA DI AMMISSIONE

L'ammissione al Network "Bike Marche" avviene, previa apposita richiesta da parte dell'impresa, a seguito delle procedure di verifica del rispetto dei requisiti obbligatori del presente disciplinare. Sarà cura dell'Ente prendere i contatti con l'impresa al momento dell'invio della richiesta per effettuare la verifica dei requisiti obbligatori e facoltativi. L'impresa che, al momento della presentazione della richiesta di adesione, non presenta uno o più requisiti minimi obbligatori (fino ad un massimo di due per le strutture ricettive e di uno per tutti gli altri servizi) è tenuta ad implementare gli stessi entro e non oltre 45 gg dalla richiesta di adesione.

11. REQUISITI MINIMI OBBLIGATORI COMUNI

I requisiti minimi obbligatori comuni sono quei requisiti che tutti gli aderenti al Network "Bike Marche" sono tenuti a rispettare, indipendentemente dalla tipologia di attività esercitata.

Strutture ricettive:

- Possesso delle necessarie autorizzazioni e di ogni requisito richiesto dalla vigente normativa per l'esercizio dell'attività;
- Apertura: per gli esercizi stagionali di almeno 5 mesi/anno, per gli esercizi annuali 11 mesi/anno;
- Possesso di regolare iscrizione presso il Registro delle Imprese della Camera di Commercio;
- Possesso delle necessarie autorizzazioni e di ogni requisito richiesto dalla vigente normativa per l'esercizio dell'attività dei B&B;
- Disponibilità di camere doppie con servizi in camera;
- Disponibilità di sala adibita alla prima colazione con orario minimo del servizio dalle 6.30 alle 10.30;
- Dotazione di accesso alla struttura con servizio di reception dalle 7.00 alle 24.00 (garantire per appuntamento per B&B, affittacamere in forma di impresa, alberghi diffusi, case vacanza, country house e agriturismo);
- Disponibilità obbligatoria di almeno 1 (uno) receptionist o persona che accoglie il turista (anche il titolare nel caso di attività di piccole dimensioni) parlante inglese;
- Indirizzo e-mail attivo e monitorato con costanza (ogni due ore) ;
- Distribuzione di materiale promozionale e di accoglienza specifico;
- Professionalità e attenzione al cliente;
- Personale formato;
- Attenzione per la tradizione e i valori locali;
- Iscrizione a Istrice e sito regionale turismo.marche.it e relativo DMS.

Servizi:

- Possesso delle necessarie autorizzazioni e di ogni requisito richiesto dalla vigente normativa per l'esercizio dell'attività;

All. nr. 1 alla Domanda di adesione al Network “Bike Marche” – Regolamento di attuazione

- Apertura annuale;
- Possesso di regolare iscrizione presso il Registro delle Imprese della Camera di Commercio ed iscrizione all'elenco regionale per gli accompagnatori cicloturistici;
- Dotazione e-mail monitorata costantemente e disponibilità di numero cellulare per reperibilità;
- Conoscenza di almeno la lingua inglese;
- Indirizzo e-mail attivo e monitorato con costanza (ogni due ore);
- Garantire la reperibilità definita per ciascuna tipologia di servizio.

12. REQUISITI OBBLIGATORI E AUSPICABILI PER TIPOLOGIA DI ESERCIZIO

I requisiti obbligatori per tipologia sono specificatamente riferibili alla tipologia di esercizio e sono direttamente collegati alla fruizione del prodotto: devono essere necessariamente rispettati per ottenere l'ammissibilità al Network “Bike Marche”. I requisiti auspicabili per tipologia non devono essere necessariamente presenti ai fini dell'ammissibilità al Network “Bike Marche”, ma permettono un'ulteriore tematizzazione e innalzamento della qualità dell'offerta.

STRUTTURE RICETTIVE:

Le strutture ammesse sono: alberghi, alberghi diffusi, RTA, affittacamere in forma di impresa, B&B in possesso di p.iva, agriturismi con alloggi, case vacanza, country house, residenze d'epoca alberghiere ed extra alberghiere, rifugi, campeggi e villaggi turistici.

Requisiti obbligatori:

- Accettare pernottamento anche per una sola notte senza costi aggiuntivi;
- Colazione rinforzata con alimenti adatti ai ciclisti (es. muesli, yogurt, confetture, miele, frutta, pane fresco) privilegiando i prodotti tipici locali a km 0;
- Concordare l'orario della prima colazione (normalmente anticipato rispetto orario normale) senza costi aggiuntivi;
- Preparare cestini per spuntini e picnic, barrette energetiche e/o prodotti locali a km 0 (incluso nel prezzo o a pagamento, privilegiando i prodotti tipici locali a km 0) e rifornimento gratuito d'acqua potabile;
- Ristorazione con menù personalizzati (per le strutture con ristorante);
- Merenda pomeridiana del ciclista al rientro da escursioni con prodotti tipici locali a km 0, a pagamento (succhi di frutta, piccoli frutti, formaggi locali, torte della casa ecc);
- Servizio lavanderia (o uso di lavatrice) per indumenti tecnici, gratuito o a pagamento, e una zona adibita all'asciugatura, o asciugatrice o stendini (ad es. stendini sul balcone o asciugatoio);
- Servizio adibito al lavaggio delle biciclette nell'area della struttura (bike wash);
- Luogo chiuso e sicuro per custodire le biciclette;
- Luogo adibito ad officina e attrezzi di base per la riparazione delle biciclette (cavalletto, pompa a mano o compressore dotati di adattatori per valvole diverse, set di brugole e chiavi, leva copertoni, toppe e mastice, fascette stringi tubi, smagliacatena, pinze taglia cavi, kit per pulizia della trasmissione);

All. nr. 1 alla Domanda di adesione al Network “Bike Marche” – Regolamento di attuazione

- Fornire elenco e agevolare i contatti, anche con apposite convenzioni, fra i cicloturisti ed i negozi/officine riparatori di biciclette e di noleggio dell'area; i negozi/officine di noleggio, assistenza e riparazione/ meccanici di e-bike e negozi specializzati in attrezzature e indumenti bike;
- Fornire informazioni e servizio di prenotazione di bike shuttle;
- Fornire informazioni su orari e costi di eventuali servizi intermodali;
- Disponibilità per la ricarica bici elettriche;
- Fornire i riferimenti di personale che possa consigliare gli ospiti sui percorsi ciclabili dell'area e/o di accompagnatori/guide esperte che possano accompagnare gruppi e famiglie lungo i principali percorsi cicloturistici dell'area;
- Fornire i riferimenti di guide turistiche che propongono anche visite ed esperienze turistiche interpretative del territorio (che includono ad es laboratori e visite ad aziende e produzioni, servizi culturali, ecc);
- Fornire informazioni su possibilità di escursioni e tour guidati, corsi di mtb, gravel e di e-bike, nonché sulle proposte turistiche del territorio di riferimento in funzione delle esigenze del cliente bike (luoghi di interesse, attività esperienziali e sportive diverse, ristorazione, produzioni, ecc);
- Garantire il trasporto bagagli verso un'altra struttura;
- Convenzioni o messa in contatto con medico e/o fisioterapista che possa fornire (a pagamento) servizio su chiamata presso la struttura;
- Accettazione principali carte di credito;
- Angolo dedicato al bike con materiale informativo, mappe e percorsi della zona (cartaceo e/o digitale) con descrizioni tecniche e traduzione in lingua inglese;
- Connessione wi-fi gratuita (se presente la copertura e infrastruttura cui allacciarsi);
- Indirizzo e-mail controllato costantemente (almeno ogni 2 ore durante il giorno);
- Almeno 1 operatore (personale o titolare) con conoscenza di almeno la lingua inglese;
- Convenzioni con ristoranti e agriturismi aderenti al Network bike;
- Disponibilità presso la struttura di biciclette a noleggio anche in convenzione con terzi;
- Disponibilità a garantire il late check-out fino alle ore 12.00; dopo tale orario disponibilità a garantire un'area dedicata a spogliatoio con doccia anche in convenzione con altre strutture.

Requisiti opzionali e migliorativi:

- Reparto wellness;
- Convenzioni con centri fitness e/o benessere se non disponibili all'intero della struttura;
- Cucina vegetariana, vegana e/o dietetica (privilegiando i prodotti tipici locali a km 0);
- Assistenza bambini (es baby sitter, area giochi dedicata);
- Disponibilità di GPS a noleggio con road book dei vari percorsi;
- Presentazione di programmi organizzati (anche in collaborazione con terzi);
- Bike briefing gratuito per gruppi;
- Previa prenotazione messa a disposizione di una guida o accompagnatore Bike (dopo cena) per agevolare e aiutare a pianificare la vacanza in bike;
- Organizzazione in struttura di presentazione dei corsi per principianti (anche in collaborazione con terzi);
- Convenzioni con guide, accompagnatori e fornitori di altri servizi sportivi;

All. nr. 1 alla Domanda di adesione al Network “Bike Marche” – Regolamento di attuazione

- Espositore di gadget a pagamento ed accessori di uso comune, integratori (ad es. in conto vendita negozi specializzati o altra forma);
- Piccola biblioteca tematica, anche digitale, del patrimonio diffuso locale;
- Disponibilità di biciclette a noleggio;
- Disponibilità di servizio riparazione anche in convenzione / su chiamata;
- Noleggio anche in convenzione di bici a 3 ruote per anziani e/o disabili ed e-bike per disabili;
- Manutenzione del percorso nei pressi della propria struttura in forma singola o associata tra i frontisti;
- Organizzazione di attività di laboratorio legate al territorio su produzioni agricole tipiche locali, cucina tipica, artigianato locale, arte, profumi, benessere, flora , ecc.

NEGOZI, NOLEGGI, CENTRI ASSISTENZA SPECIALIZZATI (BIKE CENTER):

Requisiti obbligatori:

- Operatività annuale e su richiesta anche nei giorni festivi
- Servizio noleggio e/o vendita di bici di varie specialità (da MTB, a bici da strada ad e-bike) comprese le attrezzature (caschetto, zainetto, cestino, cammellino, carrello);
- Comprendere nella propria offerta il noleggio di e-bike
- Fornitura contatto e prenotazione servizio guida e istruttore convenzionati;
- Fornitura contatto e prenotazione servizio bike shuttle convenzionato e non;
- Fornitura assistenza meccanico di bici;
- Accettazione principali carte di credito;

Requisiti opzionali e migliorativi:

- Servizio bike wash ;
- Servizio doccia e luogo per cambio abiti anche in convenzione con altre strutture;
- Vendita di vestiario tecnico.

SCUOLE BIKE E ACCOMPAGNATORI CICLOTURISTICI ISCRITTI ALL' ELENCO REGIONALE:

Requisiti obbligatori:

- Proposta di almeno 10 tipologie di escursioni o tour guidati di un giorno, di cui almeno 5 tematizzate (ovvero che esprimano il legame con il territorio e le sue tipicità come ad esempio le produzioni agricole, la cucina, l'artigianato, l'arte, i profumi, il benessere ecc.) o legate a un target specifico come ad esempio il family;
- Fornitura di almeno 3 sessioni di allenamento tecniche di guida;
- Fornitura di pacchetti proposte prenotabili individualmente (corsi privati di guiding);
- Ufficio info/info desk per biker aperto almeno 6 giorni su 7 e raggiungibile telefonicamente tutti i giorni per 8 ore, in alternativa servizio reperibilità telefonica per info ai biker 7/7 e 10/24;
- Noleggio caschetti (anche in convenzione con negozi specializzati);
- Convenzione e collaborazione con un bike shop anche per eventuali noleggi e riparazioni;
- Esposizione info meteo e cartine itinerari;
- Accettazione principali carte di credito;
- Indirizzo e-mail controllato costantemente (almeno ogni 2 ore durante il giorno)
- Almeno 1 operatore (personale o titolare) con conoscenza di almeno la lingua inglese;
- Abilitazione all'utilizzo di tecniche di primo soccorso e relativo kit;
- Competenze in meccanica della bicicletta e riparazioni essenziali di emergenza;

All. nr. 1 alla Domanda di adesione al Network "Bike Marche" – Regolamento di attuazione

- Utilizzo strumenti di orientamento (bussola, gps, ecc);
- Conoscenze di educazione ambientale e del sistema regionale di soccorso;
- Competenze sulle tecniche di guida di base e avanzate.

AGENZIE VIAGGI E TOUR OPERTOR:

Requisiti obbligatori:

- Ubicazione della sede operativa nella regione Marche;
- Operatività annuale e su richiesta anche nei giorni festivi;
- Help desk con personale di contatto che parla almeno la lingua inglese ed esperto del territorio e di bike;
- Offerta di servizi/proposte targetizzate per le famiglie con bambini;
- Offerta servizio trasporto persone e bagagli;
- Organizzazione pranzi/cene a tema, su richiesta
- Noleggio bici: parco bici con MTB, gravel, touring bike, bici da strada ed e-bike (anche in convenzione con bike shop);
- Offerta di pacchetti di uno o più giorni (per specialisti delle varie discipline bike praticabili nell'area in cui si sviluppa l'attività, sia per principianti che approcciano per la prima volta una vacanza bike);
- Comprendere nella propria offerta almeno 5 pacchetti tematici bike (ovvero che esprimano il legame con il territorio e le sue tipicità come ad esempio le produzioni agricole, la cucina, l'artigianato, l'arte, i profumi, il benessere ecc);
- Fornire informazioni sul network Bike Marche
- Sito web con proposte prenotabili anche on request;
- Accettazione carte di credito;
- Indirizzo e-mail controllato costantemente (almeno ogni 2 ore durante il giorno);
- Reperibilità telefonica 7/7 e 8/24.

SERVIZI TRASPORTO (bike shuttle, bici bus, taxi rider con carrello ecc):

Requisiti obbligatori:

- Spazi idonei e sicuri per il trasporto bici;
- Pianificazione soste in funzione della necessità di fruizione della rete regionale cicloturistica;
- I noleggi con conducente (NCC) e i taxi rider con carrello devono essere attrezzati, ovvero organizzati, per trasportare un numero di bici pari al numero di ciclisti trasportati e garantire servizio su richiesta anche di trasporto bagagli;
- Help desk con personale di contatto che parla almeno la lingua inglese;
- Fornitura mappe e materiali del Network bike;
- Indirizzo e-mail controllato costantemente (almeno ogni 2 ore durante il giorno);
- Reperibilità telefonica 7/7 e 10/24.

RISTORANTI E AGRITURISMI:

Requisiti obbligatori:

- Deposito sicuro per le biciclette anche in convenzione con altre strutture entro 500 metri;
- Doccia e locale adibito per cambio indumenti anche in convenzione con altre strutture;
- Ricarica per e-bike;

All. nr. 1 alla Domanda di adesione al Network “Bike Marche” – Regolamento di attuazione

- Menu che includa almeno 2 proposte di piatti della tradizione locale con prodotti tipici locali e a Km 0;
- Proposta di almeno un menu degustazione con prodotti tipici locali a Km 0;
- Flessibilità negli orari di apertura;
- Personale di contatto parlante lingua inglese;
- Approvvigionamento gratuito acqua per le borracce;
- Mini officina o kit di primo intervento per piccole riparazioni .

Requisiti opzionali e migliorativi:

- Cucina vegetariana, vegana e/o dietetica (privilegiando i prodotti tipici locali a km 0);
- Manutenzione del percorso nei pressi della propria struttura in forma singola o associata tra i frontisti ;
- Organizzazione di attività di laboratorio legate al territorio su produzioni agricole tipiche locali, cucina tipica, artigianato locale, arte, profumi, benessere, flora, ecc.

13. CAUSE DI ESPULSIONE

L'operatore si impegna a collaborare con gli altri aderenti al Network “Bike Marche” e a lavorare per il suo sviluppo. La mancata collaborazione o atteggiamenti improduttivi che possono danneggiare l'immagine o il funzionamento del Network determina motivo di espulsione.

La struttura/servizio associato si impegna a mantenere lo standard dichiarato nella scheda di adesione al fine di garantire al cliente la piena soddisfazione, nonché si impegna a mantenere le dotazioni e i prezzi e/o sconti per le offerte indicate nella scheda di adesione. Eventuali feedback e segnalazioni negative da parte dei turisti, una volta accertate previo controllo e verifica da parte dell'Ente promotore, costituiscono cause di espulsione.

La sospensione momentanea di alcuni servizi - previa comunicazione antecedente la sospensione del servizio - non pregiudica la de-categorizzazione della struttura/servizio se la sospensione non supera la durata di 30 gg.

E' facoltà dell'Ente decidere l'espulsione della struttura/servizio associato al Network “Bike Marche”.

14. RINUNCIA

L'impresa ha diritto di rinunciare all'adesione al Network “Bike Marche” in qualsiasi momento. In questo caso l'impresa deve darne comunicazione, **tramite pec** all'indirizzo regione.marche.serviziocctc@emarche.it e via e-mail. La rinuncia comporta la cancellazione dell'impresa dal sito web dedicato al Network e il divieto di utilizzare il marchio nei locali e sul materiale informativo/promozionale dell'impresa.

15. CONTROLLI

L'Ente si riserva la facoltà di effettuare, nelle strutture/servizi facenti parte del Network “bike Marche”, i sopralluoghi previsti per attestare la veridicità delle informazioni rilasciate, anche senza preavviso.

16. VALIDITA'

Il presente disciplinare ha validità fino al 31.12.2019. Il rinnovo senza modifiche è automatico e non comporta nuova sottoscrizione. Il presente disciplinare può essere rinnovato con modifiche, previa nuova sottoscrizione per presa visione e accettazione da parte degli aderenti al Network.

All. nr. 1 alla Domanda di adesione al Network “Bike Marche” – Regolamento di attuazione

17. NORMA DI RINVIO

Per tutto quanto non espressamente previsto si rinvia alle norme del codice civile e alle disposizioni delle leggi di settore.

Documento da sottoscrivere e trasmettere all’Ente unitamente alla scheda di adesione (all.2) e alla domanda di adesione.

Timbro

Firma
