



***PRAVILNIK STANDARDA KVALITETE
CYCLIST WELCOME QUALITY I DJELOVANJU
CW MREŽE U
ZAGREBAČKOJ ŽUPANIJI***

Izradio:

RAM DC d.o.o. Čakovec

Prosinac 2017.

SADRŽAJ

1. UVOD	3
2. STANDARDI KVALITETE.....	3
3. OZNAČAVANJE I UMREŽAVANJE ČLANOVA CW MREŽE.....	15
4. PRAĆENJE I EVALUACIJA CWQ	17
5. PRILOZI	18

1. UVOD

Cikloturizam (biciklizam+turizam) jedan je od najbrže rastućih selektivnih oblika turizma u svijetu. Statistike svih zemalja bilježe stalni porast broja cikloturista. Prema podacima ECF-a (*European Cyclists Federation*) godišnje Europom biciklira 10-12 milijuna cikloturista od kojih se ostvari prihod od preko 8 milijardi eura. Rast ovoga segmenta turističke ponude unatrag nekoliko godina je 15-20% godišnje. U Hrvatskoj se također bilježi veliki zamah razvoja cikloturizma. Prepoznavši ovaj trend i potrebu, Zagrebačka županija je nakon usvajanja Operativnog plana razvoja cikloturizma do 2020. godine, odlučila identificirati i marketinški dodatno istaknuti objekte koji nude ugostiteljske, informativne i druge turističke usluge namijenjene cikloturistima, te ih organizirati i umrežiti u integralni turistički proizvod. S ciljem pozicioniranja Zagrebačke županije kao cikloturističke destinacije visoke kvalitete usluge, a temeljem uvida u primjere dobre prakse razvijenih europskih cikloturističkih destinacija (Njemačka, Austrija, Švicarska, V. Britanija, Nizozemska, Danska...) razvijeni su standardi kvalitete: **Cyclist Welcome Quality (CWQ)**. Tvrtka RAM DC d.o.o. Čakovec s dugogodišnjim iskustvom u cikloturizmu na slovenskom i hrvatskom tržištu angažirana je s ciljem da izradi potrebne standarde i upute za uspostavu integriranog upravljanja kvalitetom i označavanja (labelling) ponuđača usluga za cikloturiste u Zagrebačkoj županiji.

2. STANDARDI KVALITETE

Ovim Pravilnikom utvrđeni su standardi kvalitete za:

- 1) Cyclist welcome destinaciju
- 2) Cyclist welcome smještajne objekte
- 3) Cyclist welcome objekte s ponudom hrane i pića
- 4) Cyclist welcome turističke informacijske centre
- 5) Cyclist welcome rent-a-bike i putničke agencije
- 6) Cyclist welcome ostale turističke objekte

Zagrebačka županija određuje Turističku zajednicu Zagrebačke županije (TZZŽ) kao nositelja svih prava i obveza proizašlih iz ovoga Pravilnika.

2.1. STANDARDI KVALITETE ZA CYCLIST WELCOME DESTINACIJU

Rd.br.	Opis kriterija
I.	A) Preuvjeti za pristup
	1. određivanje odgovornog nositelja certifikacije za destinaciju - DMO ili DMC
	2. određivanje odgovornog posrednika koji posjeduje točno saznanje o infrastrukturi i njezinim slabostima
	3. određivanje osobe za kontakt u odjelu za turizam i infrastrukture
	4. obavezno školovanje (za naručitelja)
	5. jasno, jedinstveno ime za turističku destinaciju
	6. turistička destinacija je prostorno jasno definirana jedinica
	7. turistička destinacija čini jasnu turističku marku/oznaku
	8. priznanje turističke destinacije od strane više turističke organizacije
	9. barem 3 prenoćišta
	10. barem 10 regionalnih staza spremnih za tržište
II.	B) Obaveze
	• Zahtjevi za mrežu ruta:
	- barem 30 km/100 km ² sveukupno
	- oznake smjera na stazama
	- godišnja kontrola putova
	• Zahtjevi za regionalne rute:
	- barem 10 km/100 km ² regionalnih ruta
	- izbor između minimalno 10 regionalnih ruta na tržištu
	- pokrivenost cijele destinacije
	- dužina ruta 25 - 65 km
	• Zahtjevi za prenoćišta:
	- minimalni razmak između različitih prenoćišta mora odgovarati dužini staze dnevnih ruta (25 - 60 km)
	- barem jedna informacijska ploča na centralnoj lokaciji
	- infopunkt s opremom za popravak bicikla, s mogućnošću najma bicikla, s prethodnom najavom
	- postojanje najmanje tri kategorije smještaja
	• Zahtjevi za turističku destinaciju:
	- prikaz regionalne mreže staza na kartama (1:50.000 - 1:75.000) i reklamiranje na reklamama/brošurama
	- barem na 5 mjesta moraju postojati turistički informativni centar i oprema za popravak bicikla

Cyclist Welcome Quality

	<ul style="list-style-type: none"> - na 5 mjesta mora biti barem jedna radnja za iznajmljivanje bicikla
	<ul style="list-style-type: none"> - na 5 mjesta mora postojati barem jedna radnja za popravak bicikla, suobičajenim radnim vremenom
	<ul style="list-style-type: none"> - internet stranica destinacije: <ul style="list-style-type: none"> - s biciklističkom regijom na početnoj stranici - postavljanje tematskih staza, po ciljanim skupinama - karta (s mogućnošću isprinta) - telefonski imenik
III.	<p>C) Turistička infrastruktura</p> <p>Kriteriji za turističku infrastrukturu će se dijelom utvrditi na mjestu uz ophodnju ili će morati biti dostavljeni od strane naručitelja.</p> <p>Sljedeći kriteriji će se ocjenjivati u modulu C:</p> <ul style="list-style-type: none"> • turističke informacije s oznakama za TIC i servis za bicikle • neplanski najam za vikend • najam posebnih bicikala, sjedalica za djecu, kaciga • mobilni servis bicikla, čak i za vikend • informacijske ploče i prateća infrastruktura <p>Informacije vezane za info ploče i prateću infrastrukturu procjenjuju se na temelju ophodnje, odnosi se na infrastrukturu u okviru odabrane regionalne rute.</p> <ul style="list-style-type: none"> - dječje igralište/klupe za odmor/natkriveni prostor - parkiralište za bicikle/stanice za bicikle - radnje za popravak i servis bicikla - znamenitosti/atrakcije s osiguranim prostorom za odlaganje bicikla
IV.	<p>D) Marketing/komercijalizacija</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jedinstven i lako prepoznatljiv logo • Predstavljanje kao „regija za bicikliste“ • Nastup na svim razinama • Jedinstven „Wording“ inPrint, internet • Internet <p>Sljedeći će se kriteriji nastupa na internetu ocjenjivati:</p> <ul style="list-style-type: none"> - dinamična karta /integrirane staze/planer za ture biciklom - aktualne instrukcije za staze - aktualan i koristan GPS sustav - web 2.0

Cyclist Welcome Quality

- aplikacija za bicikliste za tu destinaciju
- ponude staza s vodičima
- online booking
- ponuda krevet+ bicikl
<ul style="list-style-type: none"> • Prospekti/karte/vodiči <p>Prospekti i drugi materijali za printanje će se ocjenjivati prema sljedećim kriterijima:</p>
- raznolikost karata
- aktualnost karata
- osobine karata (vodootporne, itd.)
- sadržaj karata, kao npr.:
<ul style="list-style-type: none"> - biciklistička infrastruktura - različiti prikaz brežuljaka, planina - prikaz punionica za e-bicikle - prikaz čvorišta za smjerokaz
<ul style="list-style-type: none"> • Paketi <p>Paket za biciklističke staze mora se objediniti iz 3 različita elementa. Ocjenjivat će se:</p>
- broj komercijaliziranih paketa
- raznolikost tema i ciljnih skupina
- vrsta online bookinga
- ponuda ruta s vodičima
<ul style="list-style-type: none"> • Događanja <p>Za procjenu se uzimaju samo događaji koji se redovito odvijaju i glavni sadržaj je biciklizam. Pritom se razlikuju događaji s regionalnim i međunarodnim značajem.</p>
<p>E) Dostupnost</p> <p>Dostupnost turističke destinacije procjenjuje se na temelju povezanosti s javnim prijevozom, s pretpostavkom da će se uzeti u obzir i bicikl. Pritom razlikujemo dva aspekta:</p>
<p>Dostupnost regije</p> <ul style="list-style-type: none"> • svaki sat/nekoliko puta na dan
<p>Mobilnost unutar regije</p> <ul style="list-style-type: none"> • pokrivenost prostora, na glavnim linijama, graničnim linijama • usluge - vremenski ograničene

Napomena:

Da bi destinacija ušla u sustav kvalitete Cyclist Welcome, treba ispunjavati minimalo 60% navedenih uvjeta. Prema internoj evaluaciji, Zagrebačka županija ispunjava navedeni uvjet.

2.2. STANDARD KVALITETE ZA SMJEŠTAJNE OBJEKTE

Smještajni objekti su temeljni objekti za kvalitetu ukupne cikloturističke ponude neke destinacije te su stoga njihove usluge stupnjevane/razvrstane u pet kvalitativnih razreda prema tabeli koja slijedi:

RB.	UVJETI	KATEGORIJA				
		*	**	***	****	*****
1.	Besplatan pristup pitkoj vodi	X	X	X	X	X
2.	Info kutak za bicikliste s kartama	X	X	X	X	X
3.	Wi-Fi mogućnost spajanja na internet	X	X	X	X	X
4.	Osposobljena osoba za informacije	X	X	X	X	X
5.	Stalak za bicikle pred objektom	X	X	X	X	X
6.	Spremište za bicikle ili garaža	X	X	X	X	X
7.	Ciklo alat za osnovne popravke	X	X	X	X	X
8.	Prostor za pranje bicikla	X	X	X	X	X
9.	Mogućnost sušenja mokre bike odjeće	X	X	X	X	X
10.	Knjiga utisaka	X	X	X	X	X
11.	Prva pomoć - pribor na raspolaganju	X	X	X	X	X
12.	Gastronomska ponuda prilagođena biciklistima (u objektima koji nude uslugu prehrane)	X	X	X	X	X
13.	Jednokratno noćenje bez doplate	X	X	X	X	X
14.	Označene biciklističke staze u okolici	X	X	X	X	X
15.	Mogućnost pranja prljave biciklističke odjeće		X	X	X	X
16.	Ostale informacije o Zagrebačkoj županiji		X	X	X	X
17.	Biciklističke karte regije		X	X	X	X
18.	Pomoć pri traženju rezervacija i planiranja izleta		X	X	X	X
19.	Osiguran ciklovodič			X	X	X
20.	Najam bicikla i opreme u objektu			X	X	X
21.	Transfer-prijevoz bicikla i biciklista			X	X	X
22.	Vanjski pano - karta sa stazama			X	X	X
23.	Program izleta u okolici			X	X	X
24.	Zaključano spremište bicikala			X	X	X
25.	Osposobljena osoba za osnovne biciklističke popravke			X	X	X
26.	Služba pomoći - hitan poziv			X	X	X
27.	Alternativni program u slučaju lošeg vremena			X	X	X
28.	Ponuda tipičnih lokalnih jela			X	X	X
29.	Sigurno parkirno mjesto za automobil - besplatno				X	X
30.	Prodaja zračnica ako u naselju nema bike trgovine/servisa				X	X
31.	Najam dječjih sjedalica s naslonom				X	X

Cyclist Welcome Quality

32.	Usluga masaže u objektu/profi				X	X
33.	GPS profili staza/najam uređaja					X
34.	Biciklijade/utrke u mjestu					X
35.	Internet kutak					X
36.	Odvojeni kutak u sobi za sušenje odjeće					X
37.	Bicikli raznih veličina - najmanje 2 dječja					X
38.	Sauna u objektu					X

DETALJAN OPIS UVJETA

KATEGORIJA	UVJET	OPIS UVJETA
1	VODA ZA PIĆE	Mogućnost besplatne vode za piće, ne samo za goste (punjenje bidona)
1	INFO KUTAK ZA BICIKLISTE	Kutak ili odjel bliže ulazu, posebno opremljen prostor ili dio prostora, recepcija, ormarić, vitrina, pult ili dio pulta, stalak, namijenjen pružanju osnovnih informacija usmeno i preko tiskanog ili multimedijalnog materijala (karte, prospekti, časopisi, posebna ponuda i slične obavijesti vezane uz cikloturizam)
1	WI-FI PRISTUP INTERNETU	Pokrivenost lokala ili prostora kvalitetnim signalom bežične mreže za besplatan pristup internetu putem telefona, tableta ili prijenosnog računala, tzv. Wi-Fi (moguć i Hotspot)
1	OSPOSOBLJENA OSOBA ZA INFORMACIJE	Vlasnik ili barem jedna službujuća osoba moraju biti uvijek na raspolaganju i biti upoznati s dodatnom biciklističkom ponudom i posebnostima koje gost cikloturist može ostvariti u objektu, a u svrhu pružanja tih informacija gostu
1	STALAK ZA BICIKLE PRED OBJEKTOM	Obavezna postava parkirnog staka za bicikle na vidljivom pristupnom mjestu objektu; broj mjesta mora biti razmjerni veličini smještajnog kapaciteta, a početno za minimalno 5 bicikala, bilo jednostrano ili obostrano
1	SPREMIŠTE ZA BICIKLE ILI GARAŽA	Prostorija ili ograđeni natkriveni prostor ili garaža, odnosno dio tog prostora koji služi za smještaj bicikla; vanjski prostor mora biti moguće zaključati; pristup samo ovlaštenom osoblju ili gostima; podrumski hodnici, predprostori i ostali prostor opće namjene ne zadovoljavaju uvjet; veličina prostora za barem 5 bicikala
1	OSNOVNI BICIKLISTIČKI ALAT	Komplet imbus ključeva, križni i plosnati odvijač, skidači za gume, pumpa, uključeni su u pristupnicu (dobiva ih svaki subjekt sudionik sustava CW)
1	PROSTOR ZA PRANJE BICIKLA	Mjesto namijenjeno za pranje bicikla i drugo, opremljeno izvorom sanitarne vode - slavina i crijevo za vodu, može biti van ili unutar objekta, poželjan stalak za bicikl, vješalica, mini-wash uređaj, četke i pribor

Cyclist Welcome Quality

1	MOGUĆNOST SUŠENJA BIC. ODJEĆE	Izdvojeni prostor ili dio prostora, kutak gdje je moguće objesiti ili drugačije staviti na sušenje mokru, znojnu ili vlažnu odjeću; ne smije biti zajedno s ostalom garderobom, poželjno blizu sanitarnog čvora
1	KNJIGA UTISAKA	Posebna biciklistička knjiga utisaka, kao u planinarskim domovima (nije knjiga žalbe), prazna bilježnica za upisivanje dojmova, smještena u info kutku iz stavka 1.
1	PRIBOR PRVE POMOĆI	Klasična „automobilistička“ kutija s priborom prve pomoći na raspolaganju, dostupna besplatno na zahtjev u slučaju nužde ili slične potrebe
1	UGOSTITELJSKA PONUDA PRILAGOĐENA BICIKLISTIMA	Vrsta, količina i raznolikost obroka prilagođena posebnim zahtjevima cikloturista: obogatiti ponudu uvođenjem dodatnih biciklističkih jelovnika, poželjno obogaćeno sporim i kompleksnim ugljikohidratima, povećane porcije (ne sve!) i veći unos tekućine (veća čaša vode), dostupnost specifičnog obroka - müsli žitarice, müsli pločice, energetske i/ili multivitaminske napitke, tekući ili u prahu, mogućnost „lunch paketa“ s ambalažom za van (pizza u kutiji, plastične i/ili stiropor kutije, papirnate vrećice), inovativnost uvođenjem posebne kombinacije jela i/ili pića (kava+cedevita)
1	JEDNOKRATNO NOĆENJE BEZ DOPLATE	Cikloturisti najčešće odsjedaju jednu noć, jer su na proputovanju, i nije dozvoljeno povećanje jedinične cijene usluge smještaja
1	OZNAČENE BICIKLISTIČKE STAZE U OKOLICI	Staze u okolici postoje, vidljivo na internet stranici, 10 staza označeno prometnim znakovima na terenu, grafikonom visine, tehničkim karakteristikama i GPS podacima
2	MOGUĆNOST PRANJA PRLJAVE BIC. ODJEĆE	Dostupnost prostora za osobno pranje odjeće i opreme ili usluga pranja u perilici (uz doplatu); kupaonica u sobi ne zadovoljava uvjet
2	OSTALE INFORMACIJE O ZAGREBAČKOJ ŽUPANIJ	Pružanje ostalih „nebiciklističkih“ informacija o Zagrebačkoj županiji, usmeno, putem brošura ili na internetu putem tražilice; ponekad je potreban i osobni angažman zbog nesnalaženja gosta radi nepoznavanja okoline ili jezika (stranci)
2	BICIKLISTIČKE KARTE REGIJE	Uključene u pristupnicu - svaki subjekt sudionik sustava CW dobiva ih za vlastite potrebe; naklada za prodaju; poželjna prodaja i ostalih karata, mapa (Hrvatska, Jadran, Ivančica, Kalnik, Pohorje...)
2	POMOĆ PRI TRAŽENJU REZERVACIJA I PLANIRANJA IZLETA	Preporuka interesantnih mjesta za obilazak, preporuka ostalih smještajnih kapaciteta i kontakt s ostalim ponuditeljima - organizacijska pomoć, upute, potreban dodatni trud i tehnička pomoć; posvetiti pozornost vrsti bicikla s obzirom na teren - cestovni bicikli i blatne staze ne idu zajedno
3	OSIGURAN CIKLOVODIČ	Osoba čija je svrha stavak 18., ali i osobni angažman uz gosta na terenu; sposobnost samostalne organizacije, osmišljavanja i vođenja; moguć vanjski suradnik

Cyclist Welcome Quality

3	NAJAM BIKIKLA I OPREME U OBJEKTU	Vlastita ili ugovorna flota bicikala za najam u sklopu objekta; minimalna količina je 5 komada bicikala ili ovisno o kapacitetu objekta, a koji moraju zadovoljavati sve sigurnosne standarde i ZOSPC; poželjan i najam opreme (kacige, bisage, dječje sjedalice); cjenik prema vlastitom nahođenju
3	TRANSFER-PRIJEVOZ BIKIKLA I BIKIKLISTA	Usluga prijevoza bicikla, biciklista i prtljage na druge lokacije - kolodvor, aerodrom, mjesto natjecanja, poligon, destinaciju; raspoloživo teretno vozilo opće namjene, prikolica ili prtljažnik za bicikle
3	VANJSKI PANO S KARTOM STAZA	Vanjski pano ili plakat s kartom biciklističkih staza okolice (Zagrebačke županije), a koji mora biti vidljiv i prolaznim gostima koji ne koriste uslugu smještaja
3	PROGRAM IZLETA U OKOLICU	Izleti u okolicu s jasno određenim lokacijama kretanja, svrhom obilaska i znamenitostima, vremenom trajanja i ostalim tehničkim karakteristikama staze
3	ZAKLJUČANO SPREMIŠTE BIKIKALA	Posebno odvojen i siguran prostor isključive namjene za smještaj bicikala; zabranjen pristup trećim osobama i smještaj bilo kakvog drugog materijala i/ili „nebiciklističke“ opreme
3	OSPOSOBLJENA OSOBA ZA OSNOVNE BIC. POPRAVKE	Djelatnik osposobljen ili priučen za osnovne popravke bicikla u slučaju neznanja ili spriječenosti gosta, može biti kućni majstor ili bilo koja zaposlena i stalno prisutna osoba vična upotrebi alata iz stavka 6.; potrebno je znanje krpanja i mijenjanja guma
3	SLUŽBA POMOĆI – HITAN POZIV	Osoba iz stavka 25. ili vanjski suradnik koji upravlja vozilom iz stavka 21. - pružanje usluge prijevoza korisnicima smještaja prilikom havarije ili kvara bicikla na izletu, obilasku terena ili dolasku na destinaciju; cjenik prema vlastitom nahođenju
3	PONUĐA ALTERNATIVNOG PROGRAMA	Mogućnost bavljenja „nebiciklističkim“ aktivnostima u slobodno vrijeme ili kod nemogućnosti ispunjenja dogovorenog aranžmana ili paketa (loše vrijeme); dozvoljene sve sportske aktivnosti za koje su na raspolaganju rekviziti, prostor i slobodni termini
3	PONUĐA TIPIČNIH LOKALNIH JELA	Mogućnost stalne gastronomske ponude jela i pića koja su značajna za kraj ili regiju i nisu uobičajena za ostale krajeve (rudarska greblica, vrbovečka pera, samoborska kremšnita, vina Purtigizec Plešivica, Kraljevina Zelina, škrlet...)
4	SIGURAN PARKING ZA AUTOMOBILE	Veliki broj cikloturista na određite stiče vlastitim prijevozom i vlastitim biciklima; parkirno mjesto mora biti u sklopu objekta, a ne javno uz javnu prometnicu
4	PRODAJA ZRAČNICA	Prodaja rezervnih guma/zračnica; i kod postojanja trgovine ili biciklističkog servisa u blizini, isti nedjeljom ne rade, a baš tada je najveći promet biciklista; usluga dostupna svim gostima, bez obzira na smještaj/noćenje

4	NAJAM DJEČJIH SJEDALICA	U sklopu usluge iznajmljivanja bicikla potrebno je raspolagati s barem 2 dječje sjedalice za ugradnju straga; ugrađuju se prema potrebi
4	USLUGA MASAŽE U OBJEKTU/PROFI	Usluga masaže s profesionalnim maserom u za to posebno namijenjenom prostoru
5	GPS PROFILI STAZA/NAJAM UREĐAJA	U ponudi vlastite trase staza s izrađenim GPS profilom i mogućnost davanja GPS uređaja u najam gostu
5	BICIKLIJADE/UTRKE U MJESTU	Postojanje redovitih organiziranih biciklističkih manifestacija u mjestu, a uz koje je moguće vezati ponudu (vikend aranžmani s uključenom biciklijadom/utrkom)
5	INTERNET KUTAK	Posebno izdvojeno mjesto s upotrebom računala i pristupom internetu
5	ODVOJENI KUTAK U SOBI ZA SUŠENJE ODJEĆE	Unutar smještajne jedinice posebno odvojeni prostor ili ormar namijenjen isključivo za odlaganje biciklističke (upotrebljavane) odjeće u razdoblju kad se ne koristi; može biti u predprostoru, hodniku, garderobi, kupaonici, ne smije biti u sobi ili zajedničkim prostorijama objekta
5	BICIKLI RAZNIH VELIČINA	Bicikli za najam moraju biti raznih veličina, muški i ženski, od čega 2 bicikla moraju biti za djecu (s manjim kotačima od standardnih)
5	SAUNA U OBJEKTU	Prostor saune na stalnom raspolaganju gostima

2.3. STANDARD KVALITETE ZA UGOSTITELJSKE OBJEKTE - USLUGA PREHRANE I PIĆA

Kod ove vrste ponuditelja usluga nema stupnjevanje kvalitete usluge, već su svi svrstani u dvije kategorije: osnovna ponuda CW i dodatna ponuda CW + .

RB.	UVJET	OSNOVNA PONUDA CW	DODATNA PONUDA CW+
1.	UGOSTITELJSKA PONUDA PRILAGOĐENA BICIKLISTIMA	Obilnije i raznovrsnije porcije, ponuda energetske napitaka i žitarica (pločica), pakiranje hrane u ambalažu za put	Obilnije i raznovrsnije porcije, ponuda energetske napitaka i žitarica (pločica), pakiranje hrane u ambalažu za put
2.	POSEBNO ISTAKNUT BICIKLISTIČKI JELOVNIK	Dodatno naglašeno na posebnom listu	Dodatno naglašeno na posebnom listu
3.	PARKIRNI STALAK ZA BICIKLE	Smješten u sklopu objekta, a ne vani na javnoj površini	Smješten u sklopu objekta, a ne vani na javnoj površini

4.	ALAT I PUMPA	Osnovni biciklistički alat (odvijači, imbusi, matice)	Osnovni i dodatni alat (za lanac, lančanik, žbice i set zračnica)
5.	TURISTIČKE INFORM. ZA BICIKLISTE	Opće biciklističke informacije s weba, karte, popis servisa i trgovina	Opće biciklističke informacije s weba, karte, popis servisa i trgovina
6.	KNJIGA UTISAKA	Posebna knjiga	Posebna knjiga, prigodni žig
7.	MOGUĆNOST PRIJEVOZ OSOBA I PRTLJAGE		Dostavno ili kombinirano vozilo opće namjene, krovni prtljažnik, ostalo...
8.	MOGUĆNOST SUŠENJA ODJEĆE I OPREME		Vani na posebnom mjestu ili unutra na posebnoj poziciji u prostoru opće namjene
9.	SPREMIŠTE ZA BICIKLE, PRTLJAGU I OPREMU		Zaključano ili pod sigurnim nadzorom

2.4. STANDARDI KVALITETE ZA CW TURISTIČKI INFO CENTAR

Bike TIC namijenjen je cikloturistima i može djelovati u okviru TIC-a općine ili grada ili može biti posebno uspostavljena točka u okviru putničkih agencija, bike trgovina/servisa ili drugih objekata koji su dostupni turistima.

RB.	UVJET	OPIS UVJETA
1.	OSPOSOBLJENI BIKE INFORMATORI	Svi zaposlenici TIC-a moraju moći, uz opće turističke informacije o ŽŽ i regiji, goste upoznati s biciklističkom ponudom destinacije i šire regije, ponudom CW smještajnih i ugostiteljskih objekata, dostupnim ciklovodičima, biciklističkim trgovinama i servisima, mogućnostima prijevoza biciklista, rent-a-bike usluga i drugim relevantnim informacijama o CWQ standardima; najmanje jedna osoba treba biti osposobljena za osnovni popravak bicikla
2.	ODGOVARAJUĆE RADNO VRIJEME	TIC mora biti otvoren sve dane tjedna, uključujući subotu i nedjelju, tijekom bike sezone (travanj i listopad)
3.	VODA ZA PIĆE	Mogućnost besplatne vode za piće (punjenje bidona)

Cyclist Welcome Quality

4.	WI-FI PRISTUP INTERNETU	Pokrivenost lokala ili prostora kvalitetnim signalom bežične mreže za besplatan pristup internetu putem telefona, tableta ili prijenosnog računala, tzv. Wi-Fi (moguć i Hotspot)
5.	STALAK ZA BICIKLE PRED OBJEKTOM	Obavezna postava parkirnog staka za bicikle na vidljivom pristupnom mjestu objektu; broj mjesta mora biti razmjeran veličini smještajnog kapaciteta, a početno za minimalno 5 bicikala, bilo jednostrano ili obostrano
6.	OSNOVNI BICIKLISTIČKI ALAT	Komplet imbus ključeva, križni i plosnati odvijač, skidači za gume, pumpa (uključeni su u pristupnicu, svaki subjekt sudionik sustava CW ih dobiva na poklon)
7.	POSEBNI INFO KUTAK ZA BICIKLISTE	Kutak ili odjel bliže ulazu, posebno opremljen prostor ili dio prostora, recepcija, ormarić, vitrina, pult ili dio pulta, stalak, s primjercima tiskanog ili multimedijalnog materijala (karte, prospekti, časopisi, posebna ponuda i slične obavijesti vezane uz cikloturizam)
8.	PRIBOR PRVE POMOĆI	Klasična „automobilistička“ kutija s priborom prve pomoći na raspolaganju, dostupna besplatno na zahtjev u slučaju nužde ili slične potrebe
9.	OZNAČENE BICIKLISTIČKE STAZE U OKOLICI	Staze u okolici postoje, vidljivo na internet stranici, 10 staza označeno prometnim znakovima na terenu, grafikonom visine, tehničkim karakteristikama i GPS podacima
10.	BICIKLISTIČKE KARTE REGIJE	Uključene u pristupnicu - svaki sudionik sustava CW ih dobiva za vlastite potrebe; naklada za prodaju; poželjna prodaja i ostalih karata, mapa (Hrvatska, Jadran, Ivančica, Kalnik, Pohorje...)
11.	POMOĆ PRI TRAŽENJU REZERVACIJA I PLANIRANJA IZLETA	Preporuka zanimljivih mjesta za obilazak, preporuka ostalih smještajnih kapaciteta i kontakt s ostalim ponuditeljima - organizacijska pomoć, upute, potreban dodatni trud i tehnička pomoć; posvetiti pozornost vrsti bicikla s obzirom na teren - cestovni bicikli i blatne staze ne idu zajedno
12.	VANJSKI PANO S KARTOM STAZA	Vanjski pano ili plakat s kartom biciklističkih staza okolice (Zagrebačke županije), a koji mora biti vidljiv i prolaznim gostima koji ne koriste uslugu smještaja
13.	PROGRAM IZLETA U OKOLICU	Podatke u tiskanom ili elektronskom obliku o izletima u okolici koje su izradili ponuditelji usluga u CWM s jasno određenim lokacijama kretanja, svrhom obilaska i znamenitostima, vremenom trajanja i ostalim tehničkim karakteristikama staze

14.	SLUŽBA POMOĆI - HITAN POZIV	Osoba iz stavka 1. ili vanjski suradnik koji upravlja osobnim vozilom prilikom havarije ili kvara bicikla na izletu, obilasku terena ili dolasku na destinaciju u okviru ZŽ besplatno u hitnim slučajevima
15.	BICIKLIJADE/UTRKE U MJESTU	Postojanje redovitih organiziranih biciklističkih manifestacija u mjestu, a uz koje je moguće vezati ponudu (vikend aranžmani s uključenom biciklijadom/utrkom)

2.5. STANDARDI ZA CW RENT-A-BIKE I AGENCIJSKE USLUGE ZA CIKLOTURISTE

Ponuditelji usluga iznajmljivanja bicikala, turističke agencije i slično, a koji žele biti dio CW mreže trebaju ispunjavati sljedeće kriterije:

- bicikli za najam moraju biti raznih veličina, muški i ženski, od čega najmanje 10% bicikala mora biti za djecu (s manjim kotačima od standardnih)
- oprema za bicikliste mora biti raznih veličina, od čega najmanje 10% za djecu
- trebaju pružati sve informacije i promotivne materijale o ponudi CWM mreže
- agencije trebaju nuditi najmanje 5 varijacija cikloturističkih paketa za CWM
- agencije trebaju nuditi/organizirati usluge prijevoza kombijem/busom s prikolicom za prijevoz bicikala
- ponuditelji moraju istaknuti oznaku CWM
- ponuditelji u svojoj poslovnici moraju na zahtjev cikloturista osigurati slobodan pristup WC-u i vodi (bez kupnje ili konzumacije)

2.6. STANDARD ZA OSTALE CW TURISTIČKE OBJEKTE NAMIJENJENE CIKLOTURISTIMA

(muzeji, zbirke, sportsko-rekreacijski centri, izletničke točke i druge turističke atrakcije)

- stalak za parking bicikla
- informacije o CWM mreži
- pano s kartom CWM destinacije
- slobodan pristup WC-u i vodi (bez kupnje ulaznice ili konzumacije)
- istaknuti oznaku CWM

3. OZNAČAVANJE I UMREŽAVANJE ČLANOVA CW MREŽE

S ciljem provođenja marketinških aktivnosti dizajniranja proizvoda te promocije i distribucije vrijednosti:

a) TZŽ će:

- pozivati i animirati sve potencijalne pružatelje ugostiteljskih ili informacijskih usluga da se uključe u Cyclist welcome mrežu (CWM)
- najmanje jednom godišnje organizirati edukaciju (kroz radionice i savjetovanje - trening stručnog konzultanta u objektu potencijalnog člana) radi uključivanja u CWM
- angažirati vanjskog nezavisnog stručnjaka s odgovarajućim referencama radi obilaska prijavljenih potencijalnih članova te utvrđivanja zadovoljavaju li uvjete za u članjenje u CWM
- nakon što pružatelj usluga zadovolji uvjete za koje se kandidira, TZŽ mu dodjeljuje oznaku (pločicu/naljepnicu) s logotipom CWM te ga uvrštava i u sve druge marketinške alate koji mu stoje na raspolaganju, kao što su:
 - kontinuirano informiranje, savjetovanje, educiranje i promoviranje svih članova CW mreže od strane TZŽ i njezinih stručnjaka za cikloturizam u narednom srednjeročnom razdoblju
 - osiguravanje za svakog člana CW mreže destinacijskih promotivnih materijala (karte, brošure, web portal, Facebook profil), „tehničkog“ info materijala (priručnik)

Cyclist Welcome Quality

b) Članovi CWM će:

- usvojiti i permanentno provoditi standard kvalitete (CWQ) - educirati se o unaprjeđivanju kvalitete usluga
- putem svojih marketinških alata promovirati brend CWM i pružati informacije o ponudi svih članova mreže

Prilikom uključivanja u CW mrežu članovi od TZŽ primaju pločicu dimenzija 30 x 30 cm sa službenim vizualnim identitetom i oznakama kategorizacije. Članovi su dužni pločicu istaknuti kod glavnog ulaza u objekt koji je kategoriziran. Pločica je u trajnom vlasništvu TZŽ i član je mora vratiti nakon pisanog zahtjeva TZŽ.



Zaštićeni dizajn pločice za CW objekte

4. PRAĆENJE I EVALUACIJA STANDARDA KVALITETE CWQ

TZZŽ će angažirati vanjskoga nezavisnog stručnjaka s odgovarajućim referencama - kontrolora radi praćenja poštivanja standarda kvalitete kod članova CW mreže.

Kontrolor će najmanje jednom godišnje nenajavljeno obići sve članove CWM i u skladu sa standardima za pojedinu kategoriju ponuditelja usluga utvrditi ispunjava li član sve propisane uvjete. Kontrolor podnosi TZZŽ pisani izvještaj o provedenom nadzoru te preporuča mjere koje će se poduzeti radi otklanjanja uočenih propusta.

Ured TZZŽ će temeljem pismenog izvještaja i preporuke kontrolora:

1. Pozvati člana CWM da u razumnom roku otkloni nedostatke
2. Kontrolor će u drugom obilasku utvrditi jesu li su nedostaci otklonjeni
3. Ukoliko član ne otkloni nedostatke, TZZŽ će:
 - a) Uputiti članu opomenu pred isključenje iz CWM
 - b) Ukoliko član ni nakon opomene ne otkloni nedostatke, TZZŽ će člana brisati iz baze i marketinških alata mreže, a objekt je dužan ukloniti sve oznake vezane uz CWM
 - c) U slučaju da objekt odbije ukloniti oznake vezane na CWM, TZZŽ će se poslužiti pravnim sredstvima radi zaštite intelektualnog vlasništva

Provodit će se kontinuirana interna evaluacija indikatora uspjeha radi utvrđivanja razine postizanja zadanih ciljeva.

POKAZATELJI USPJEŠNOSTI do 2020. godine

RB.	INDIKATOR	IZVOR I SREDSTVO PROVJERE
1.	Uspostavljen IQM i labelling	Izrađen pravilnik, zapisnici kontrolnog tijela, broj ugovora o pristupanju CW
2.	Porasla kvaliteta usluga za cikloturiste 20%	Anketa o zadovoljstvu gostiju na početku i na kraju projekta
3.	Porasla prepoznatljivost objekata koji nude usluge za cikloturiste na domaćem i inozemnom tržištu za 20%	Istraživanje specijalizirane agencije za marketinška istraživanja
4.	Porastao broja dolazaka i noćenja cikloturista za 20% u odnosu na 2017. godinu	Statistički izvještaji

5. PRILOZI

UPITNIK O SAMOPROCJENI ČLANA CW MREŽE			
Ime/NAZIV SMJEŠTAJA :		Mjesto:.....	
XXX	ZAHTJEV	POJAŠNENJE	Da/ne
1	VODA ZA PIĆE	Mogućnost besplatne vode za piće, ne samo za goste (punjenje bidona)	
1	INFO KUTAK ZA BIKIKLISTE	Kutak ili odjel bliže ulazu, posebno opremljen prostor ili dio prostora, recepcija, ormarić, vitrina, pult ili dio pulta, stalak, namijenjen pružanju osnovnih informacija usmeno i preko tiskanog ili multimedijalnog materijala (karte, prospekti, časopisi, posebna ponuda i slične obavijesti vezane uz cikloturizam)	
1	WI-FI PRISTUP INTERNETU	Pokrivenost lokala ili prostora kvalitetnim signalom bežične mreže za besplatan pristup internetu putem telefona, tableta ili prijenosnog računala, tzv. Wi-Fi (moguć i Hotspot)	
1	OSPOSOBLJENA OSOBA ZA INFORMACIJE	Vlasnik ili barem jedna službujuća osoba moraju biti uvijek na raspolaganju i biti upoznati s dodatnom biciklističkom ponudom i posebnostima koje gost cikloturist može ostvariti u objektu, a u svrhu pružanja tih informacija gostu	
1	STALAK ZA BIKIKLE PRED OBJEKTOM	Obavezna postava parkirnog stalka za bicikle na vidljivom pristupnom mjestu objektu; broj mjesta mora biti razmjerni veličini smještajnog kapaciteta, a početno za minimalno 5 bicikala, bilo jednostrano ili obostrano	
1	SPREMIŠTE ZA BIKIKLE ILI GARAŽA	Prostorija ili ograđeni natkriveni prostor ili garaža, odnosno dio tog prostora koji služi za smještaj bicikla; vanjski prostor mora biti moguće zaključati; pristup samo ovlaštenom osoblju ili gostima; podrumski hodnici, predprostori i ostali prostor opće namjene ne zadovoljavaju uvjet; veličina prostora za barem 5 bicikala	
1	OSNOVNI BIKIKLISTIČKI ALAT	Komplet imbus ključeva, križni i plosnati odvijač, skidači za gume, pumpa (uključeni su u pristupnicu, dobiva ih svaki subjekt sudionik sustava CW)	
1	PROSTOR ZA PRANJE BIKIKLA	Mjesto namijenjeno za pranje bicikla i drugo, opremljeno izvorom sanitarne vode - slavina i crijevo za vodu, može biti van ili unutar objekta, poželjan stalak za bicikl, vješalica, mini-wash uređaj, četke i pribor	
1	MOGUĆNOST SUŠENJA BIC. ODJEĆE	Izdvojeni prostor ili dio prostora, kutak gdje je moguće objesiti ili drugačije staviti na sušenje mokru, znojnu ili vlažnu odjeću, ne smije biti zajedno s ostalom garderobom, poželjno blizu sanitarnog čvora	
1	KNJIGA UTISAKA	Posebna biciklistička knjiga utisaka, kao u planinarskim domovima (nije knjiga žalbe), prazna bilježnica za upisivanje dojmova, smještena u info kutku iz stavka 1.	
1	PRIBOR PRVE POMOĆI	Klasična „automobilistička“ kutija s priborom prve pomoći na raspolaganju, dostupna besplatno na zahtjev u slučaju nužde ili slične potrebe	
1	UGOSTITELJSKA PONUDA PRILAGOĐENA BIKIKLISTIMA	Vrsta, količina i raznolikost obroka prilagođena posebnim zahtjevima cikloturista: obogatiti ponudu uvođenjem dodatnih biciklističkih jelovnika, poželjno obogaćeno sporim i kompleksnim ugljikohidratima, povećane porcije (ne sve!) i veći unos tekućine (veća čaša vode), dostupnost specifičnog obroka - müsli žitarice, müsli pločice, energetske i/ili multivitaminske napitke, tekući ili u prahu, mogućnost „lunch paketa“ s ambalažom za van (pizza u kutiji, plastične i/ili stiropor kutije, papirnate vrećice), inovativnost uvođenjem posebne kombinacije jela i/ili pića (kava+cedevita)	

Cyclist Welcome Quality

1	JEDNOKRATNO NOĆENJE BEZ DOPLATE	Cikloturisti najčešće odsjedaju jednu noć, jer su na proputovanju, i nije dozvoljeno povećanje jedinične cijene usluge smještaja	
1	OZNAČENE BIKIKLISTIČKE STAZE U OKOLICI	Staze u okolini postoje, vidljivo na internet stranicama, 10 staza označeno prometnim znakovima na terenu, grafikonom visine, tehničkim karakteristikama i GPS podacima	
2	MOGUĆNOST PRANJA PRLJAVE BIC. ODJEĆE	Dostupnost prostora za osobno pranje odjeće i opreme ili usluga pranja u perilici (uz doplatu), kupaonica u sobi ne zadovoljava uvjet	
2	OSTALE INFORMACIJE O ZAG. ŽUPANIJI	Pružanje ostalih „nebiciklističkih“ informacija o županiji, usmeno, putem brošura ili na internetu putem tražilice; ponekad je potreban i osobni angažman zbog nesnalaženja gosta radi nepoznavanja okoline ili jezika (stranci)	
2	BIKIKLISTIČKE KARTE REGIJE	Uključene u pristupnicu - svaki subjekt sudionik sustava CW ih dobiva na poklon za vlastite potrebe; naklada za prodaju; poželjna prodaja i ostalih karata, mapa (Hrvatska, Jadran, Pohorje i sl.)	
2	POMOĆ PRI TRAŽENJU REZERVACIJA I PLANIRANJA IZLETA	Preporuka interesantnih mjesta za obilazak, preporuka ostalih smještajnih kapaciteta i kontakt a ostalim ponuditeljima - organizacijska pomoć, upute, potreban dodatni trud i tehnička pomoć; posvetiti pozornost vrsti bicikla s obzirom na teren - cestovni bicikli i blatne staze ne idu zajedno	
3	OSIGURAN CIKLOVODIČ	Osoba čija je svrha stavak 18., ali i osobni angažman uz gosta na terenu; sposobnost samostalne organizacije, osmišljavanja i vođenja; moguć vanjski suradnik	
3	NAJAM BIKIKLA I OPREME U OBJEKTU	Vlastita ili ugovorna flota bicikala za najam u sklopu objekta, minimalna količina je 5 komada bicikala ili ovisno o kapacitetu objekta, a koji moraju zadovoljavati sve sigurnosne standarde i ZOSPC; poželjan i najam opreme (kacige, bisage, dječje sjedalice); cjenik prema vlastitom nahođenju	
3	TRANSFER-PRIJEVOZ BIKIKALA I BIKIKLISTA	Usluga prijevoza bicikla, biciklista i prtljage na druge lokacije - kolodvor, aerodrom, mjesto natjecanja, poligon, destinaciju; raspoloživo teretno vozilo opće namjene, prikolica ili prtljažnik za bicikle	
3	VANJSKI PANO S KARTOM STAZA	Vanjski pano ili plakat s kartom biciklističkih staza okolice (Zagrebačke županije), a koji mora biti vidljiv i prolaznim gostima koji ne koriste uslugu smještaja	
3	PROGRAM IZLETA U OKOLICU	Izleti u okolicu s jasno određenim lokacijama kretanja, svrhom obilaska i znamenitostima, vremenom trajanja i ostalim tehničkim karakteristikama staze	
3	ZAKLJUČANO SPREMIŠTE BIKIKALA	Posebno odvojen i siguran prostor isključive namjene za smještaj bicikala; zabranjen pristup trećim osobama i smještaj bilo kakvog drugog materijala i/ili „nebiciklističke“ opreme	
3	OSPOSOBLJENA OSOBA ZA OSN.BIC.POPRAVKE	Djelatnik osposobljen ili priučen za osnovne popravke bicikla u slučaju neznanja ili spriječenosti gosta, može bit kućni majstor ili bilo koja zaposlena i stalno prisutna osoba vična upotrebi alata iz stavka 6.; potrebno znanje krpanja i mijenjanja guma	
3	SLUŽBA POMOĆI - HITAN POZIV	Osoba iz stavka 25. ili vanjski suradnik koji upravlja vozilom iz stavka 21.; pružanje usluge prijevoza korisnicima smještaja prilikom havarije ili kvara bicikla na izletu, obilasku terena ili dolasku na destinaciju; cjenik prema vlastitom nahođenju	

Cyclist Welcome Quality

3	PONUĐA ALTERNATIVNOG PROGRAMA	Mogućnost bavljenja „neciklističkim“ aktivnostima u slobodno vrijeme ili kod nemogućnosti ispunjenja dogovorenog aranžmana ili paketa (loše vrijeme); dozvoljene sve sportske aktivnosti za koje su na raspolaganju rekviziti, prostor i slobodni termini	
3	PONUĐA TIPIČNIH LOKALNIH JELA	Mogućnost stalne gastronomske ponude jela i pića koja su značajna za kraj ili regiju i nisu uobičajena za ostale krajeve (rudarska greblica, vrbovečka pera, samoborska kremšnita, vina Portugizec Plešivica, Kraljevina Zelina, škret...)	
4	SIGURAN PARKING ZA AUTOMOBILE	Veliki broj cikloturista na odredište stiže vlastitim prijevozom i vlastitim biciklima, parkirno mjesto mora biti u sklopu objekta, a ne javno uz javnu prometnicu	
4	PRODAJA ZRAČNICA	Prodaja rezervnih guma/zračnica; i kod postojanja trgovine ili biciklističkog servisa u blizini, isti nedjeljom ne rade, a baš tada je najveći promet biciklista; usluga dostupna svim gostima, bez obzira na smještaj/noćenje	
4	NAJAM DJEČJIH SJEDALICA	U sklopu usluge iznajmljivanja bicikla je potrebno raspolagati s barem 2 dječje sjedalice za ugradnju straga, ugrađuju se prema potrebi	
4	USLUGA MASAŽE U OBJEKTU/PROFI	Usluga masaže s profesionalnim maserom u za to posebno namijenjenom prostoru	
5	GPS PROFILI STAZA/NAJAM UREĐAJA	U ponudi vlastite trase staza s izrađenim GPS profilom i mogućnost davanja GPS uređaja u najam gostu	
5	BICIKLIJADE/UTRKE U MJESTU	Postojanje redovitih organiziranih biciklističkih manifestacija u mjestu, a uz koje je moguće vezati ponudu (vikend aranžmani s uključenom biciklijadom/utrkom)	
5	INTERNET KUTAK	Posebno izdvojeno mjesto s upotrebom računala i pristupom internetu	
5	ODVOJENI KUTAK U SOBI ZA SUŠENJE ODJEĆE	Unutar smještajne jedinice posebno odvojeni prostor ili ormar namijenjen isključivo za odlaganje biciklističke (upotrebljavane) odjeće u razdoblju kad se ne koristi; može biti u predprostoru, hodniku, garderobi, kupaonici; ne smije biti u sobi ili zajedničkim prostorijama objekta	
5	BICIKLI RAZNIH VELIČINA	Bicikli za najam moraju biti raznih veličina, muški i ženski, od čega 2 bicikla moraju biti za djecu (s manjim kotačima od standardnih)	
5	SAUNA U OBJEKTU	Prostor saune na stalnom raspolaganju gostima	

ZAPISNIK O ISPUNJAVANJU CYCLISTE WELCOME STANDARDA

NAZIV I ADRESA OBJEKTA					
DATUM I MJESTO KONTROLE					
NOMINIRANA KATEGORIJA	1 *	2 **	3 ***	4 ****	5 *****
BROJ ZAHTJEVA	14	18	28	32	38
ISPUNJAVA ODMAH					
OSTAJE ZA ISPUNITI					
DODATNI ZAHTJEVI I NAPOMENE					
OVLAŠTENA OSOBA OBJEKTA/ NARUČITELJ	potpis				
OVJERAVA KONTROLOR	potpis				