



ICI

**ENGAGEMENT
QUALITÉ**
DU SERVICE LOCATION

2014



Règlement complet disponible sur www.filieresport.com

1000

**magasins de sport
de montagne
s'engagent pour
un séjour réussi
aux sports d'hiver**



RÈGLEMENT PROFESSIONNEL DES MAGASINS DE SPORTS DE STATIONS DE MONTAGNE EFFECTUANT LA LOCATION DE MATÉRIEL DE SPORTS DE MONTAGNE.



L'entreprise adhérente de la FPS, qui effectue de la location d'articles de sport de montagne s'engage à respecter le règlement professionnel suivant :

SECURITE DU CLIENT

L'entreprise adhérente s'engage à appliquer la norme ISO 11088 qui définit les règles internationales du réglage des fixations de ski.

L'entreprise recommande le port du casque pour les enfants et les adultes qui pratiquent le ski, le snowboard et les sports de nature à risque (VTT, via ferrata...). Elle dispose en outre d'un parc de casques suffisant pour répondre aux besoins d'équipement de sa clientèle. Ce parc fait l'objet d'un suivi individuel (fiche de gestion).

L'entreprise s'engage à informer et à conseiller par tous moyens ses clients sur les règles de bonne conduite à respecter à ski et en montagne.

QUALITE DU SERVICE DE LOCATION

L'entreprise adhérente s'engage à louer du matériel propre, correctement préparé et réglé dans les règles de l'art. Elle réalise des opérations complémentaires d'entretien si nécessaire.

Elle s'engage à louer des chaussures, des casques et toute protection corporelle séchés et traités avec un produit aseptisant et désodorisant.

L'entreprise adhérente s'engage à proposer au minimum du matériel de location pour les adultes homme et femme, les jeunes et les enfants ainsi que pour les niveaux débutant, confirmé et expert. Ces catégories de matériels sont clairement affichées en magasin.

L'entreprise renouvelle intégralement son parc de location de ski toutes les trois saisons. Cette période est portée à cinq saisons maximum lorsque l'entreprise peut justifier d'un volume de sorties de matériel sensiblement inférieur à la moyenne constatée par la profession.

L'entreprise adhérente s'engage à mettre en œuvre tous les moyens à sa disposi-

tion (organisation, personnel, informatisation, service...) pour assurer un service efficace et agréable au client quelque soit le moment de la saison ou de la journée.

INFORMATION DU CLIENT

L'entreprise adhérente s'engage à afficher, de manière visible, sur le lieu de location les conditions générales de location du matériel, les tarifs en vigueur et le présent règlement.

Lors du retrait du matériel, elle remet au client une fiche de location comprenant les caractéristiques du matériel loué (catégorie, niveau de réglage des fixations pour les skis, prix, durée de location) ainsi que les conditions générales de location. Dans le cas où l'entreprise propose une « garantie vol et casse du matériel », elle remet systématiquement au client les conditions d'application de cette garantie avec la fiche et les conditions générales de location.

FORMATION DU PERSONNEL

L'entreprise adhérente s'engage à compter dans l'effectif de chacun de ces magasins ouverts à la clientèle au moins une personne ayant les compétences de « conseiller produit ». Ce « conseiller produit » doit satisfaire à au moins une des trois exigences suivantes :

- être titulaire d'un Certificat de Qualification Professionnelle (CQP) homologué dans le domaine d'activité concerné (ex : Ski, Cycle...); ou
- avoir effectué un stage qualifiant, par exemple au Centre National Professionnel des Commerces de Sports (CNPC), ou dans une école reconnue par la FPS et pouvoir justifier d'une expérience professionnelle de skiman d'au moins quatre mois à temps complet ; ou
- pouvoir justifier d'une expérience professionnelle dans le domaine d'activité concernée d'au moins 16 mois à temps complet.

RESPONSABILITE SOCIALE

L'entreprise adhérente s'engage à appliquer la convention collective nationale de

commerce d'articles de sports et équipement de loisirs ainsi que, pour les entreprises saisonnières, l'accord « saisonnier » de décembre 2003 qui prévoit des avantages en matière de rémunération et de logement pour les salariés travaillant dans les entreprises saisonnières de la branche.

RESPONSABILITE ENVIRONNEMENTALE

Pour toutes fins de vies du matériel, et lorsque une telle solution lui est accessible, l'entreprise adhérente s'engage à confier son matériel de sports d'hiver usagé à un organisme spécialisé dans le recyclage ou la valorisation de produits à même d'en assurer la fin de vie la plus respectueuse de l'environnement.

En outre, l'entreprise adhérente s'engage à inscrire son activité dans les perspectives d'un développement durable, en adoptant les préconisations du Guide du Magasin Eco-Responsable édité par la FPS.

MISE EN ŒUVRE DU PRESENT REGLEMENT PROFESSIONNEL

Ce règlement professionnel est modifié par décision du conseil d'administration de la FPS sur proposition de sa Commission Montagne.

INTERPRÉTATION : la Commission Montagne FPS se prononce par avis sur toute question concernant les conditions d'application du présent règlement professionnel.

RÉCLAMATION : la Commission Montagne FPS émet aussi des recommandations aux entreprises en cas de manquement au règlement professionnel signalé par un consommateur.

Le conseil d'administration de la FPS est seul à disposer d'un pouvoir de sanction.

Fait à Paris, le 30 novembre 2011.

Information & réclamation sur
www.entreprisesdusport.com