

## CARTA DE ADHESIÓN AL PROGRAMA DE PRODUCTO

### ENOTURISMO COMUNITAT VALENCIANA

#### DECLARACIÓN RESPONSABLE DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS Y COMPROMISOS

##### GUÍAS TURÍSTICOS

D. / Dña. \_\_\_\_\_ en calidad de \_\_\_\_\_ (indicar cargo) de la empresa \_\_\_\_\_, con CIF \_\_\_\_\_ y con signature turística \_\_\_\_\_ situada en el municipio de \_\_\_\_\_ provincia de \_\_\_\_\_, manifiesto, a través de la presente, la solicitud de adhesión al producto “Enoturismo Comunitat Valenciana” y declaro por el siguiente documento que cumplo los requisitos de acceso considerados a continuación y me comprometo a cumplir con los requisitos de participación en el producto.

Existe la posibilidad de adherirse al programa de producto “Enoturismo Comunitat Valenciana” como empresa/entidad en **fase de acceso**, en el caso de no cumplir en la actualidad con alguno de los criterios (siempre que no sea una limitación administrativa la que lo impida). En esta fase, la empresa y/o entidad se compromete en el menor tiempo posible a subsanar las limitaciones que impidan dicho cumplimiento para poder de esa manera acceder a la **fase de adhesión total** en la que podrá beneficiarse de todas las ventajas de formar parte del producto Enoturismo Comunitat Valenciana.

#### 1. Criterios generales del programa CREATURISME:

- Legalmente constituida en municipios de la Comunitat Valenciana y con alta en Turisme Comunitat Valenciana, según proceda.
- Dispone de página web y/o redes sociales con información actualizada de la empresa (horario, contacto, localización) y de las experiencias con que cuenta.
- Se compromete a disponer del distintivo del producto en su web o perfil en redes.
- Se compromete al uso del distintivo “Enoturismo Comunitat Valenciana” en sus soportes de comunicación.
- Se compromete a participar en acciones de promoción y coordinación del producto, impulsadas desde Turisme Comunitat Valenciana.
- Se compromete a aportar información estadística solicitada por Turisme Comunitat Valenciana con la que mejorar el producto “Enoturismo Comunitat Valenciana”.
- Está dispuesto a trabajar con turoperadores y agencias de viajes.
- Se compromete a asegurar adecuados niveles de calidad tanto en sus infraestructuras como en la prestación de sus servicios.
- Cuenta con capacidad para atender a sus clientes, además de en castellano/valenciano, en inglés, si trabaja con mercados internacionales.
- Dispone de la posibilidad de cobro con tarjeta de crédito/débito, PayPal o transferencia bancaria.
- Está adherida al Código Ético del Turismo.

## 2. Criterios por producto “Enoturismo Comunitat Valenciana”:

- En el caso de estar en el ámbito territorial de una Ruta del Vino, la empresa se encuentra adherida a la misma.
- En caso de estar fuera de ámbito territorial de una Ruta del Vino “ACEVIN” o no puede cumplir con los requisitos establecidos por una DO, la empresa cumple con los requisitos obligatorios para su tipología indicados en el punto 3.

## 3. Criterios específicos del programa de producto Enoturismo Comunitat Valenciana para guías turísticas (a cumplimentar exclusivamente por los/las guías no adheridas a una ruta del vino).

- Ofrece información turística del resto de miembros del producto “Enoturismo Comunitat Valenciana”.
- Se comprometen al uso del distintivo “Enoturismo Comunitat Valenciana” en sus identificadores.
- Presta sus servicios entre semana y al menos un día del fin de semana.
- El/la guía se involucra en la gestión del producto turístico, directamente o en asociaciones.
- El/la guía colabora con el Ente Gestor en la implantación del observatorio turístico y coopera con éste y con otras empresas.
- El/la guía ofrece información sobre eventos y servicios enoturísticos complementarios.
- El personal de atención al público ha recibido formación específica sobre enoturismo y el producto Enoturismo Comunitat Valenciana.
- El/la guía comunica su ubicación pudiendo utilizar distintos medios, como pueden ser: incluyendo un mapa de localización y/o coordenadas GPS en el material promocional; integración en herramientas de geolocalización (Google maps, Bing maps, etc.); enviando al cliente junto con la reserva la descripción detallada de la ubicación del establecimiento, etc.
- El/la guía dispone de material promocional en soporte digital (web, redes sociales, videos, etc.) o físico (folleto, tarjeta de visita, cartelería, etc.) para comunicar los servicios prestados.
- El material promocional del/de la guía está editado en el/los idioma/s de los visitantes prioritarios.
- Además de la comercialización directa, el/la guía utiliza distintos canales para la comercialización de sus servicios como pueden ser: agencias especializadas; portales de reservas, cajas regalo, turoperadores; establecimientos de la ruta u otros agentes turísticos.
- Se informa sobre los horarios de los servicios y se facilita un teléfono de contacto.
- El guía facilita la realización de reservas a los establecimientos asociados al producto “Enoturismo Comunitat Valenciana”.
- El servicio de guías presta servicios relacionados con el producto “Enoturismo CV”.
- La totalidad de los servicios ofrecidos y comunicados por la empresa se prestan de manera efectiva.
- En caso de que el guía disponga de una oficina abierta al público, todas las instalaciones están limpias, ordenadas, en buen estado de mantenimiento, bien ventiladas y carecen de olores. El establecimiento establece e implanta medidas para la mejora de la accesibilidad universal y atención a clientes con necesidades especiales, como son: personas con discapacidad (física, mental, intelectual o sensorial); personas mayores; personas con alergias o intolerancias alimentarias, etc.

- El/la guía realiza acciones promocionales para incentivar la venta.  
(Nota aclaratoria). Las acciones podrán ser, entre otras, las siguientes:
  - Regalos directos, incluidos en el producto que se compra, o regalos por acumulación de compras, a través de vales y/o cupones.
  - Venta de productos en promoción o para liberar stock, por comprar una cierta cantidad reducción de precio unitario.
  - Concursos, ligados a compras del producto.
- Se dispone de una base de datos de clientes que incluya además de sus datos personales y de contacto, información sobre sus preferencias e intereses. Se cumplirá, en su caso, con lo establecido en la legislación aplicable a la protección de datos de carácter personal.
- El/la guía pone en práctica actividades que favorezcan la fidelización del cliente. Nota aclaratoria. Las actividades podrán ser, entre otras, las siguientes: - Participación en iniciativas que se puedan poner en marcha en la Ruta del Vino - Tarjetas de fidelización. De acumulación de puntos, aplicación de descuentos, etc. - Programas preferenciales. En donde ofreciendo beneficios como atención diferencial, trato personalizado, participación en eventos, obsequios, etc. - Ofertas especiales y promociones. Aplicando descuentos en los precios, regalo de productos, participación en sorteos, etc. - Premios a las recomendaciones. Condiciones especiales si se aportan nuevos clientes - Oferta de distintos servicios a lo largo del año, por ejemplo, coincidiendo con las distintas estaciones - Personalización. Desarrollo de servicios a medida - Información periódica sobre novedades en los servicios, o sobre eventos relativos a la actividad.
- Se realiza, con personal propio o externo, anualmente, una evaluación del cumplimiento de los requisitos establecidos en el producto “Enoturismo Comunitat Valenciana”.
- El/la guía tiene establecido una sistemática para la recogida de las opiniones de los clientes, que le permitan conocer el grado de satisfacción. Se dispone como mínimo de hojas de quejas y reclamaciones Se podrán utilizar otras metodologías como pueden ser: cuestionario propio o externos (Tripadvisor, etc.), comentarios de clientes en redes sociales, contacto directo con el cliente, libros de visitas, etc. Se realiza periódicamente, al menos una vez al año, una evaluación de los resultados, con el objeto de identificar oportunidades de mejora.
- El/la guía ha implantado y certificado un sistema de calidad basado en normativa o manuales de buenas prácticas de reconocido prestigio, como pueden ser: SICTED, Calidad Rural, Q Calidad Turística, ISO 9001.
- El/la guía realiza periódicamente, al menos una vez al año, un plan de mejora. Para la realización del plan se podrá tener en cuenta distintos aspectos, como pueden ser: evaluaciones de las opiniones del cliente, evaluaciones del manual de producto, tendencias del mercado, otras oportunidades detectadas, etc.

Rogamos remitan cumplimentada la solicitud vía e-mail a:

[mediterraneo-natural@comunitatvalenciana.com](mailto:mediterraneo-natural@comunitatvalenciana.com)

En \_\_\_\_\_, a \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 201\_

.....  
(Nombre y firma)

## DATOS DEL ESTABLECIMIENTO

Nombre de la empresa: .....

Persona de contacto: .....

Dirección: .....

C.P: ..... Teléfono:.....

Correo electrónico:..... Web:.....

“En virtud del artículo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, le informamos de los siguientes extremos: La cumplimentación de los datos que se encuentran en el presente formulario es obligatoria para la solicitud de adhesión al producto Enoturismo Comunitat Valenciana “.

## CARTA D'ADHESIÓ AL PROGRAMA DE PRODUCTE

### ENOTURISME COMUNITAT VALENCIANA

#### DECLARACIÓ RESPONSABLE DE COMPLIMENT DE REQUISITS I COMPROMISOS

##### GUIES TURÍSTICS

Sr. / Sra. \_\_\_\_\_ en qualitat de \_\_\_\_\_ (indicar càrrec) de l'empresa \_\_\_\_\_, amb CIF \_\_\_\_\_ i amb signatura turística \_\_\_\_\_ situada en el municipi de \_\_\_\_\_ província de \_\_\_\_\_, manifeste, a través de la present, la sol·licitud d'adhesió al producte "Enoturisme Comunitat Valenciana" i declare pel següent document que complisc els requisits d'accés considerats a continuació i em compromet a complir amb els requisits de participació en el producte.

Existeix la possibilitat d'adherir-se al programa de producte "Enoturisme Comunitat Valenciana" com a empresa/entitat en **fase d'accés**, en el cas de no complir en l'actualitat amb algun dels criteris (sempre que no siga una limitació administrativa la que ho impedisca). En aquesta fase, l'empresa i/o entitat es compromet en el menor temps possible a esmenar les limitacions que impedisquen aquest compliment per a poder d'aqueixa manera accedir a la **fase d'adhesió total** en la qual podrà beneficiar-se de tots els avantatges de formar part del producte Enoturisme Comunitat Valenciana.

#### 1. Criteris generals del programa CREATURISME:

- Legalment constituïda en municipis de la Comunitat Valenciana i amb alta en Turisme Comunitat Valenciana, segons siga procedent.
- Disposa de pàgina web i/o xarxes socials amb informació actualitzada de l'empresa (horari, contacte, localització) i de les experiències amb que compta.
- Es compromet a disposar del distintiu del producte en la seua web o perfil en xarxes.
- Es compromet a l'ús del distintiu "Enoturisme Comunitat Valenciana" en els seus suports de comunicació.
- Es compromet a participar en accions de promoció i coordinació del producte, impulsades des de Turisme Comunitat Valenciana.
- Es compromet a aportar informació estadística sol·licitada per Turisme Comunitat Valenciana amb la qual millorar el producte "Enoturisme Comunitat Valenciana".
- Està disposada a treballar amb turoperadors i agències de viatge.
- Es compromet a assegurar adequats nivells de qualitat tant en les seues infraestructures com en la prestació dels seus serveis.
- Compta amb capacitat per a atendre els seus clients, a més d'en castellà/valencià, en anglés, si treballa amb mercats internacionals.
- Disposa de la possibilitat de cobrament amb targeta de crèdit/dèbit, PayPal o transferència bancària.
- Està adherida al Codi Ètic del Turisme.

## 2. Criteris per producte “Enoturisme Comunitat Valenciana”:

- En el cas d'estar en l'àmbit territorial d'una Ruta del Vi, l'empresa es troba adherida a aquesta.
- En cas d'estar fóra d'àmbit territorial d'una Ruta del Vi “ACEVIN” o no pot complir amb els requisits establits per una DO, l'empresa compleix amb els requisits obligatoris per a la seua tipologia indicats en el punt 3.

## 3. Criteris específics del programa de producte Enoturisme Comunitat Valenciana per a guies turístics (a emplenar exclusivament per empreses no adherides a una ruta del vi).

- Es compromet a oferir informació turística de la resta de membres del producte “Enoturisme Comunitat Valenciana”.
- Es comprometen a l'ús del distintiu “Enoturisme Comunitat Valenciana” en els seus identificadors.
- Presta els seus serveis entre setmana i almenys un dia del cap de setmana.
- El/la guia s'involucra en la gestió del producte turístic, directament o en associacions.
- El/la guia col·labora amb l'Ens Gestor en la implantació de l'observatori turístic i coopera amb aquest i amb altres empreses.
- El/la guia ofereix informació sobre esdeveniments i serveis enoturístics complementaris.
- El personal d'atenció al públic ha rebut formació específica sobre enoturisme i el producte Enoturisme Comunitat Valenciana.
- El/la guia comunica la seua ubicació podent utilitzar diferents mitjans, com poden ser: incloent un mapa de localització i/o coordenades GPS en el material promocional; integració en eines de geolocalització (Google maps, Bing maps, etc.); enviant al client juntament amb la reserva la descripció detallada de la ubicació de l'establiment, etc.
- El/la guia disposa de material promocional en suport digital (web, xarxes socials, vídeos, etc.) o físic (fullet, targeta de visita, cartelleria, etc.) per a comunicar els serveis prestats.
- El material promocional del/de la guia està editat en el/els idioma/s dels visitants prioritaris.
- A més de la comercialització directa, el/la guia utilitza diferents canals per a la comercialització dels seus serveis com poden ser: agències especialitzades; portals de reserves, caixes regal, turoperadors; establiments de la ruta o altres agents turístics.
- S'informa sobre els horaris dels serveis i es facilita un telèfon de contacte.
- El guia facilita la realització de reserves als establiments associats al producte “Enoturisme Comunitat Valenciana”.
- El servei de guies presta serveis relacionats amb el producte “Enoturisme Comunitat Valenciana”.
- La totalitat dels serveis oferits i comunicats per l'empresa es presten de manera efectiva.
- En cas que el guia dispose d'una oficina oberta al públic, totes les instal·lacions estan netes, ordenades, en bon estat de manteniment, ben ventilades i manquen d'olors. L'establiment estableix i implanta mesures per a la millora de l'accessibilitat universal i atenció a clients amb necessitats especials, com són: persones amb discapacitat (física, mental, intel·lectual o sensorial); persones majors; persones amb al·lèrgies o intoleràncies alimentàries, etc.
- El/la guia realitza accions promocionals per a incentivar la venda.  
(Nota aclaridora). Les accions podran ser, entre altres, les següents:

- Regals directes, inclosos en el producte que es compra, o regals per acumulació de compres, a través de vals i/o cupons.
- Venda de productes en promoció o per a alliberar estoc, per comprar una certa quantitat reducció de preu unitari.
- Concursos, lligats a compres del producte.
- Es disposa d'una base de dades de clients que incloga a més de les seues dades personals i de contacte, informació sobre les seues preferències i interessos. Es complirà, si escau, amb el que s'estableix en la legislació aplicable a la protecció de dades de caràcter personal.
- El/la guia posa en pràctica activitats que afavorisquen la fidelització del client. Nota aclaridora. Les activitats podran ser, entre altres, les següents: - Participació en iniciatives que es puguen posar en marxa en la Ruta del Vi - Targetes de fidelització. D'acumulació de punts, aplicació de descomptes, etc. - Programes preferencials. On oferint beneficis com a atenció diferencial, tracte personalitzat, participació en esdeveniments, obsequis, etc. - Ofertes especials i promocions. Aplicant descomptes en els preus, regal de productes, participació en sortejos, etc. - Premis a les recomanacions. Condicions especials si s'aporten nous clients - Oferta de diferents serveis al llarg de l'any, per exemple, coincidint amb les diferents estacions - Personalització. Desenvolupament de serveis a mesura - Informació periòdica sobre novetats en els serveis, o sobre esdeveniments relatius a l'activitat.
- Es realitza, amb personal propi o extern, anualment, una avaluació del compliment dels requisits establits en el producte "Enoturisme Comunitat Valenciana".
- El/la guia té establert un sistema sistemàtic per a la recollida de les opinions dels clients, que li permeten conèixer el grau de satisfacció. Es disposa com a mínim de fulles de queixes i reclamacions. Es podran utilitzar altres metodologies com poden ser: qüestionari propi o externs (Tripadvisor, etc.), comentaris de clients en xarxes socials, contacte directe amb el client, llibres de visites, etc. Es realitza periòdicament, almenys una vegada a l'any, una avaluació dels resultats, a fi d'identificar oportunitats de millora.
- El/la guia ha implantat i certificat un sistema de qualitat basat en normativa o manuals de bones pràctiques de reconegut prestigi, com poden ser: SICTED, Qualitat Rural, Q Qualitat Turística, ISO 9001.
- El/la guia realitza periòdicament, almenys una vegada a l'any, un pla de millora. Per a la realització del pla es podrà tindre en compte diferents aspectes, com poden ser: avaluacions de les opinions del client, avaluacions del manual de producte, tendències del mercat, altres oportunitats detectades, etc.

Preguem remeten emplenada la sol·licitud via e-mail a:

[mediterraneo-natural@comunitatvalenciana.com](mailto:mediterraneo-natural@comunitatvalenciana.com)

En \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 201\_

.....  
(Nom i signatura)

## DADES DE L'ESTABLIMENT

Nom de l'empresa: .....

Persona de contacte: .....

Adreça: .....

C.P: ..... Telèfon: .....

Correu electrònic: ..... Web:.....

“En virtut de l'article de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal, l'informem dels següents extrems: L'emplenament de les dades que es troben en el present formulari és obligatòria per a la sol·licitud d'adhesió al producte Enoturisme Comunitat Valenciana”.