

## CARTA DE ADHESIÓN AL PROGRAMA DE PRODUCTO

### ENOTURISMO COMUNITAT VALENCIANA

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

##### ALOJAMIENTOS

D. / Dña. \_\_\_\_\_ en calidad de \_\_\_\_\_ (indicar cargo) de la empresa \_\_\_\_\_, con CIF \_\_\_\_\_ y con signatura 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 alojamientos (a cumplimentar exclusivamente por empresas no adheridas a una ruta del vino).

- Dispone de conexión wifi gratuita para sus clientes.
- Se compromete a disponer de información turística del resto de miembros del producto “Enoturismo Comunitat Valenciana” en sus instalaciones.
- Se comprometen al uso del distintivo “Enoturismo Comunitat Valenciana” en sus instalaciones.
- Cuenta con horario de apertura y/o atención al público al menos 6 días a la semana.
- En caso de disponer de cartelería o señalética interna, también en otro idioma distinto al castellano.
- El establecimiento se involucra en la gestión del producto turístico, directamente o en asociaciones.
- El establecimiento colabora con el Ente Gestor en la implantación del observatorio turístico y coopera con éste y con otras empresas.
- El establecimiento cuenta con una zona física donde se exhibe la información turística relativa al producto Enoturismo Comunitat Valenciana.
- Esta zona habilitada de información cuenta con una selección de material promocional e informativo, bien genéricos de las Rutas, DO, así como del producto Enoturismo Comunitat Valenciana y de los establecimientos adheridos a la mismo.
- El establecimiento ofrece información sobre eventos y servicios enoturísticos complementarios.
- La decoración del establecimiento incluye elementos que hacen referencia al mundo del vino.
- Las habitaciones cuentan con 1 elemento como mínimo relacionado con el mundo del vino (botellín de cortesía de un vino de la DO, folletos informativos del producto “Enoturismo Comunitat Valenciana” elementos decorativos relacionados con el vino, u otros).
- El establecimiento dispone de dependencias o instalaciones fijas dedicadas en exclusiva para el almacenamiento y conservación del vino, como pueden ser cavas de vino, vinotecas, etc. Las instalaciones deben garantizar unas condiciones ambientales adecuadas para la correcta conservación del vino en cuanto a temperatura, humedad, iluminación y ventilación. Las instalaciones son visibles para el cliente, haciendo la función de expositor. El acabado y estética están en consonancia con la decoración del local.
- El personal de atención al público ha recibido formación específica sobre enoturismo y el producto Enoturismo Comunitat Valenciana.
- El personal está familiarizado con los distintos vinos de la DO incluidos en la carta de vinos.
- Existe señalización direccional hacia el establecimiento.

- El establecimiento 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.
- Los accesos al establecimiento están limpios, despejados y cuentan con iluminación adecuada.
- El entorno del establecimiento se mantiene en buenas condiciones (limpieza general, cerramientos, zonas verdes, fachadas; ventanas, puertas; mobiliario exterior, señalización y cartelería; sistema de iluminación, etc.).
- El establecimiento cuenta con un aparcamiento propio o en su defecto, indica la disponibilidad de zonas de aparcamiento en las proximidades.
- Si el establecimiento cuenta con un aparcamiento propio, éste estará nivelado, limpio, despejado y con iluminación adecuada.
- Además de la oferta estándar, el establecimiento ofrece otros servicios con el objeto de mejorar la oferta turística propia y/o del producto Enoturismo Comunitat Valenciana como, por ejemplo: organiza actividades o eventos (presentación de vinos, cursos de cata, cursos de cocina), facilita la reserva de visitas a bodegas y/o a otros establecimientos de la ruta, etc.
- El material promocional del establecimiento está editado en el/los idioma/s de los visitantes prioritarios.
- El establecimiento gestiona las reservas por correo electrónico u otros medios digitales como, por ejemplo: formulario web, redes sociales, central de reservas, etc.
- El personal en contacto tendrá un aspecto aseado. Se recomienda que se encuentre uniformado. La indumentaria será apropiada al puesto de trabajo, no existiendo diferencias entre el personal que realice la misma actividad.
- 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.
- 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 establecimiento 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 establecimiento 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 establecimiento 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 establecimiento 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.

En caso de tener oferta gastronómica:

- El establecimiento dispone de una carta de platos u otro tipo de soporte, en el que se detallen de manera clara y legible los productos ofertados y los precios totales (incluyen impuestos, cargos, etc.) y actualizados. Los soportes utilizados cumplirán con la legislación aplicable en cada caso.
- La carta está editada en el/los idioma/s de los visitantes prioritarios.
- El establecimiento incluye en su oferta elaboraciones y platos tradicionales de la zona.
- Se emplean materias primas y productos elaborados en el ámbito territorial de la Comunitat Valenciana.
- Se emplean productos amparados por alguna figura de calidad diferenciada (DO, IGP, etc.), elaborados en el ámbito territorial, mencionándolo expresamente en la carta.
- En su caso, los menús del establecimiento (del día, degustación, etc.) incluyen al menos un plato típico de la gastronomía de la región.
- La carta incluye al menos 1 plato que utilice el vino de la DO en su elaboración.
- El establecimiento propone de forma permanente o temporal menús maridados con vinos de la D.O.
- El establecimiento dispone de menús especiales (o posibilidad de adaptar menús) para celíacos, diabéticos, hipertensos y otras necesidades dietéticas especiales como posibles intolerancias, etc. Se demostrará con evidencias de menús pasados, lista de platos disponibles, etc.
- El establecimiento participa en alguna iniciativa del ámbito público o privado que promueva el consumo de productos de la zona y elaboraciones gastronómicas tradicionales a través de un proceso de adhesión, reconocimiento o certificación, como pueden ser clubes de producto, marcas de calidad, etc.
- El establecimiento dispone de una carta de vinos u otro tipo de soporte, en el que se detallen de manera clara y legible los productos ofertados y los precios totales (incluyen impuestos, cargos, etc.) y actualizados. Los soportes utilizados se encontrarán en un correcto estado de limpieza y de conservación, sin enmiendas, ni tachaduras. Cumplirán con la legislación aplicable en cada caso.
- La carta de vinos incluye vinos de la DO, preferentemente de las bodegas adheridas al producto “Enoturismo Comunitat Valenciana”.

- El vino de la casa o en el caso de que se ofrezca algún tipo de menú (degustación, del día, etc.), el vino propuesto ha de ser de la D.O. correspondiente, o en su defecto de bodegas adheridas a la Ruta.
- La carta está editada en el/los idioma/s de los visitantes prioritarios.
- Salvo establecimientos pertenecientes a una bodega o grupo vitivinícola, la carta ofrece una amplia variedad de vinos de la D.O.
- Los vinos de la DO se acompañan con una nota explicativa de los mismos. Estas notas, pueden incluirse en la carta o en un documento complementario, indicándose en la carta su existencia.
- El restaurante no promociona vinos de otras D.O. antes o por encima de los de la propia D.O. (Ej. No coloca de antemano en la mesa vinos de otras D.O., ni dispone de cartas personalizadas con membretes de bodegas de otras D.O.).
- Todos los vinos que se ofrecen en el establecimiento deben estar embotellados y debidamente etiquetados.
- La carta de vinos incluye una introducción a los vinos de la DO.
- El personal manipula correctamente el vino: la botella se presenta al cliente para comprobar la etiqueta y se abre en su presencia. Se sirve una pequeña cantidad en la copa de la persona que ha elegido el vino y sólo se sirve a los demás tras haber obtenido la aprobación.
- El personal ofrece información sobre los vinos de la DO incluidos en la carta de vinos.
- El personal asesora al cliente sobre los vinos más adecuados al plato escogido.
- Todas las instalaciones están limpias, ordenadas, en buen estado de mantenimiento, bien ventiladas y carecen de olores.
- Se dispone de un mobiliario confortable, acogedor y en perfecto estado de conservación.
- La temperatura interior es agradable durante todos los meses del año, disponiendo si es preciso de medios de calefacción / climatización.
- La sala es acogedora, cálida y de ambiente agradable.
- El espacio de atención al público y las zonas destinadas a la prestación de servicios están claramente diferenciados.
- La sala mantiene un único estilo decorativo, con mobiliario armonioso y decoración en las paredes que potencien las características del conjunto.
- El espacio está convenientemente insonorizado, permitiendo conversación sin interferencias de otras mesas. Se evitará en lo posible la existencia de ruidos procedentes del exterior o de elementos propios como los producidos por movimientos de vajilla, cristalería, climatización, etc.
- Se asegura que la disposición de mesas, sillas y otro mobiliario permite un óptimo acomodamiento y circulación del comensal. Se garantiza un espacio suficiente entre mesas. El espacio entre mesas dependerá del aforo y de los metros cuadrados del local. A título orientativo se establecen los siguientes valores: 2,5 m<sup>2</sup>/cliente (más favorable) a 1,5 m<sup>2</sup>/cliente (más desfavorable).
- El restaurante dispone de un frigorífico de vino para mantener cada vino a la temperatura adecuada para su conservación y consumo.
- La vajilla se encuentra siempre en óptimas condiciones. La vajilla está siempre limpia y seca sin manchas de detergente o cal o rozaduras del lavavajillas. Las superficies se mantienen brillantes, sin rastro de grasa. Se procura que no presente melladuras o desconchones y que sea armoniosa en su conjunto, aunque se puedan mezclar elementos distintos para lograr efectos decorativos.

- La cristalería está siempre limpia, en buen estado y está carente de olores, como humedad, cerrado u otros, que puedan afectar a la percepción de los aromas del vino. Las piezas de la cristalería están limpias, brillantes y carecen de cualquier desperfecto provocado por el uso y el paso del tiempo.
- La mantelería de mesa está limpia y en buenas condiciones. Es recomendable que sea de tela u otro material de calidad, acorde con el estilo y categoría del establecimiento se encuentra en perfecto estado de limpieza y mantenimiento (no dispone de descosidos, rotos o bultos, etc.) se cambian en cada servicio.
- La cubertería y los elementos auxiliares presentan un buen estado de conservación y limpieza.

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

##### ALLOTJAMENTS

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 compte.
- 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 allotjaments (a emplenar exclusivament per empreses no adherides a una ruta del vi).

- Disposa de connexió wifi gratuïta per als seus clients.
- Es compromet a disposar d'informació turística de la resta de membres del producte “Enoturisme Comunitat Valenciana” en les seues instal·lacions.
- Es comprometen a l'ús del distintiu “Enoturisme Comunitat Valenciana” en les seues instal·lacions.
- Compta amb horari d'obertura i/o atenció al públic almenys 6 dies a la setmana.
- En cas de disposar de cartelleria o senyalística interna, també en un altre idioma diferent al castellà.
- L'establiment s'involucra en la gestió del producte turístic, directament o en associacions.
- L'establiment col·labora amb l'Ens Gestor en la implantació de l'observatori turístic i coopera amb aquest i amb altres empreses.
- L'establiment compta amb una zona física on s'exhibeix la informació turística relativa al producte Enoturisme Comunitat Valenciana.
- Aquesta zona habilitada d'informació compta amb una selecció de material promocional i informatiu, ben genèrics de les Rutes, DO, així com del producte Enoturisme Comunitat Valenciana i dels establiments adherits a la mateix.
- L'establiment ofereix informació sobre esdeveniments i serveis enoturístics complementaris.
- La decoració de l'establiment inclou elements que fan referència al món del vi.
- Les habitacions compten amb 1 element com a mínim relacionat amb el món del vi (botella de cortesia d'un vi de la DO, fullets informatius del producte “Enoturisme Comunitat Valenciana” elements decoratius relacionats amb el vi, o uns altres).
- L'establiment disposa de dependències o instal·lacions fixes dedicades en exclusiva per a l'emmagatzematge i conservació del vi, com poden ser caves de vi, vinoteques, etc. Les instal·lacions han de garantir unes condicions ambientals adequades per a la correcta conservació del vi quant a temperatura, humitat, il·luminació i ventilació. Les instal·lacions són visibles per al client, fent la funció d'expositor. L'acabat i estètica estan d'acord amb la decoració del local.
- El personal d'atenció al públic ha rebut formació específica sobre enoturisme i el producte Enoturisme Comunitat Valenciana.
- El personal està familiaritzat amb els diferents vins de la DO inclosos en la carta de vins.
- Existeix senyalització direccional cap a l'establiment.
- L'establiment 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.
- Els accessos a l'establiment estan nets, buidats i compten amb il·luminació adequada.



- L'entorn de l'establiment es manté en bones condicions (neteja general, tancaments, zones verdes, façanes; finestres, portes; mobiliari exterior, senyalització i cartelleria; sistema d'il·luminació, etc.).
- L'establiment compta amb un aparcament propi o en defecte d'això, indica la disponibilitat de zones d'aparcament en les proximitats.
- Si l'establiment compta amb un aparcament propi, aquest estarà anivellat, net, buidat i amb il·luminació adequada.
- A més de l'oferta estàndard, l'establiment ofereix altres serveis a fi de millorar l'oferta turística pròpia i/o del producte Enoturisme Comunitat Valenciana com, per exemple: organitza activitats o esdeveniments (presentació de vins, cursos de tast, cursos de cuina), facilita la reserva de visites a cellers i/o a altres establiments de la ruta, etc.
- El material promocional de l'establiment està editat en el/els idioma/s dels visitants prioritaris.
- L'establiment gestiona les reserves per correu electrònic o altres mitjans digitals com, per exemple: formulari web, xarxes socials, central de reserves, etc.
- El personal en contacte tindrà un aspecte endreçat. Es recomana que es trobe uniformat. La indumentària serà apropiada al lloc de treball, no existint diferències entre el personal que realitze la mateixa activitat.
- 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.
- 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.
- L'establiment 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".
- L'establiment té establert una sistemàtica 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.
- L'establiment 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.

- L'establiment 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.

En cas de tindre oferta gastronòmica:

- L'establiment disposa d'una carta de plats o un altre tipus de suport, en el qual es detallen de manera clara i llegible els productes oferits i els preus totals (inclouen impostos, càrrecs, etc.) i actualitzats. Els suports utilitzats compliran amb la legislació aplicable en cada cas.
- La carta està editada en el/els idioma/s dels visitants prioritaris.
- L'establiment inclou en la seua oferta elaboracions i plats tradicionals de la zona.
- S'empren matèries primeres i productes elaborats en l'àmbit territorial de la Comunitat Valenciana.
- S'empren productes emparats per alguna figura de qualitat diferenciada (DO, IGP, etc.), elaborats en l'àmbit territorial, esmentant-lo expressament en la carta.
- Si escau, els menús de l'establiment (del dia, degustació, etc.) inclouen almenys un plat típic de la gastronomia de la regió.
- La carta inclou almenys 1 plat que utilitze el vi de la DO en la seua elaboració.
- L'establiment proposa de forma permanent o temporal menús maridats amb vins de la D.O.
- L'establiment disposa de menús especials (o possibilitat d'adaptar menús) per a celíacs, diabètics, hipertensos i altres necessitats dietètiques especials com a possibles intoleràncies, etc. Es demostrarà amb evidències de menús passats, llista de plats disponibles, etc.
- L'establiment participa en alguna iniciativa de l'àmbit públic o privat que promoga el consum de productes de la zona i elaboracions gastronòmiques tradicionals a través d'un procés d'adhesió, reconeixement o certificació, com poden ser clubs de producte, marques de qualitat, etc.
- L'establiment disposa d'una carta de vins o un altre tipus de suport, en el qual es detallen de manera clara i llegible els productes oferits i els preus totals (inclouen impostos, càrrecs, etc.) i actualitzats. Els suports utilitzats es trobaran en un correcte estat de neteja i de conservació, sense esmenes, ni ratllades. Compliran amb la legislació aplicable en cada cas.
- La carta de vins inclou vins de la DO, preferentment dels cellers adherits al producte "Enoturismo Comunitat Valenciana".
- El vi de la casa o en el cas que s'oferisca algun tipus de menú (degustació, del dia, etc.), el vi proposat ha de ser de la D.O. corresponent, o en defecte d'això de cellers adherits a la Ruta.
- La carta està editada en el/els idioma/s dels visitants prioritaris.
- Excepte establiments pertanyents a un celler o grup vitivinícola, la carta ofereix una àmplia varietat de vins de la D.O.
- Els vins de la DO s'acompanyen amb una nota explicativa d'aquests. Aquestes notes, poden incloure's en la carta o en un document complementari, indicant-se en la carta la seua existència.
- El restaurant no promociona vins d'altres D.O. abans o per damunt dels de la pròpia D.O. (Ex. No col·loca per endavant en la taula vins d'altres D.O., ni disposa de cartes personalitzades amb capçaleres de cellers d'altres D.O.).

- Tots els vins que s'ofereixen en l'establiment han d'estar embotellats i degudament etiquetats.
- La carta de vins inclou una introducció als vins de la DO.
- El personal manipula correctament el vi: la botella es presenta al client per a comprovar l'etiqueta i s'obri en la seua presència. Se serveix una xicoteta quantitat en la copa de la persona que ha triat el vi i només se serveix als altres després d'haver obtingut l'aprovació.
- El personal ofereix informació sobre els vins de la DO inclosos en la carta de vins.
- El personal assessora al client sobre els vins més adequats al plat triat.
- Totes les instal·lacions estan netes, ordenades, en bon estat de manteniment, ben ventilades i manquen d'olors.
- Es disposa d'un mobiliari confortable, acollidor i en perfecte estat de conservació.
- La temperatura interior és agradable durant tots els mesos de l'any, disposant si cal de mitjans de calefacció / climatització.
- La sala és acollidora, càlida i d'ambient agradable.
- L'espai d'atenció al públic i les zones destinades a la prestació de serveis estan clarament diferenciats.
- La sala manté un únic estil decoratiu, amb mobiliari harmoniós i decoració en les parets que potencien les característiques del conjunt.
- L'espai està convenientment insonoritzat, permetent conversa sense interferències d'altres taules. S'evitarà en la mesura del possible l'existència de sorolls procedents de l'exterior o d'elements propis com els produïts per moviments de vaixella, cristalleria, climatització, etc.
- S'assegura que la disposició de taules, cadires i un altre mobiliari permet un òptim acomodament i circulació del comensal. Es garanteix un espai suficient entre taules. L'espai entre taules dependrà de l'aforament i dels metres quadrats del local. A títol orientatiu s'estableixen els següents valors: 2,5 m<sup>2</sup>/client (més favorable) a 1,5 m<sup>2</sup>/client (més desfavorable).
- El restaurant disposa d'un frigorífic de vi per a mantindre cada vi a la temperatura adequada per a la seua conservació i consum.
- La vaixella es troba sempre en òptimes condicions. La vaixella està sempre neta i seca sense taques de detergent o calç o rascades del rentavaixella. Les superfícies es mantenen brillants, sense rastre de greix. Es procura que siga harmoniosa en el seu conjunt, encara que es puguen mesclar elements diferents per a aconseguir efectes decoratius.
- La cristalleria està sempre neta, en bon estat i està mancat d'olors, com a humitat, tancat o uns altres, que puguen afectar la percepció de les aromes del vi. Les peces de la cristalleria estan netes, brillants i manquen de qualsevol desperfecte provocat per l'ús i el pas del temps.
- L'estovalla de taula està neta i en bones condicions. És recomanable que siga de tela o un altre material de qualitat, d'acord amb l'estil i categoria de l'establiment es troba en perfecte estat de neteja i manteniment (no disposa de descosits, trencats o embalums, etc.) es canvien en cada servei.
- La coberteria i els elements auxiliars presenten un bon estat de conservació i neteja.

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”.