

CARTA DE ADHESIÓN AL PROGRAMA DE PRODUCTO

ENOTURISMO COMUNITAT VALENCIANA

DECLARACIÓN RESPONSABLE DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS Y COMPROMISOS

COMERCIOS

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 comercios (a cumplimentar exclusivamente por empresas no adheridas a una ruta del vino).

- Se compromete a disponer de información turística del resto de miembros del producto “Enoturismo Comunitat Valenciana” en sus instalaciones.
- Comercializa productos elaborados en la Comunitat Valenciana.
- 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.
- 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.
- 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.

- El establecimiento ofrece al cliente productos típicos de la DO. (gastronómicos, artesanales, otros).
- El material promocional del establecimiento está editado en el/los idioma/s de los visitantes prioritarios.
- En el caso de que el establecimiento venda vino, el personal ofrece información sobre los vinos de la DO a la venta en su establecimiento.
- El personal de atención al público conoce e informa sobre otros servicios turísticos adicionales que también ofrece.
- Los embalajes de los productos a la venta no están a la vista del cliente, evitando la sensación de almacén.
- Los productos se exponen de manera ordenada y están colocados de forma visible para el cliente.
- Los productos a la venta están limpios de polvo, agrupados por tipologías o características comunes, y con las etiquetas bien a la vista.
- El establecimiento 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 emplea material de embalaje apropiado al producto vendido.
- Se entrega al cliente el producto o artículo objeto de la compra en una bolsa (plástico, papel, etc.) propia del establecimiento.
- En el material de envoltorio y embalaje existe un indicativo del establecimiento.
- Cuando el artículo sea un objeto de regalo, se empleará papel de regalo y se adornará con algún elemento decorativo (lazo, pegatina, etc.).
- Cuando se solicite, el establecimiento emitirá ticket o factura por la venta realizada, en el que se debe hacer constar los diferentes conceptos con sus respectivos precios por separado, en escritura legible para el cliente, desglosando, en su caso, la base imponible y los impuestos correspondientes.
- Los precios de los productos están expuestos en un lugar visible y son legibles.
- 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.
- 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.

Rogamos remitan cumplimentada la solicitud vía e-mail a:

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

COMERÇOS

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 comerços (a emplenar exclusivament per empreses no adherides a una ruta del vi).

- Es compromet a disposar d'informació turística de la resta de membres del producte “Enoturisme Comunitat Valenciana” en les seues instal·lacions.
- Comercialitza productes elaborats en la Comunitat Valenciana.
- 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.
- 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.
- 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.
- L'establiment ofereix al client productes típics de la DO. (gastronòmics, artesanals, altres).
- El material promocional de l'establiment està editat en el/els idioma/s dels visitants prioritaris.

- En el cas que l'establiment embena vi, el personal ofereix informació sobre els vins de la DO a la venda en el seu establiment.
- El personal d'atenció al públic coneix i informa sobre altres serveis turístics addicionals que també ofereix.
- Els embalatges dels productes a la venda no estan a la vista del client, evitant la sensació de magatzem.
- Els productes s'exposen de manera ordenada i estan col·locats de forma visible per al client.
- Els productes a la venda estan nets de pols, agrupats per tipologies o característiques comunes, i amb les etiquetes bé a la vista.
- L'establiment 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.
- S'empra material d'embalatge apropiat al producte venut.
- S'entrega al client el producte o article objecte de la compra en una bossa (plàstic, paper, etc.) pròpia de l'establiment.
- En el material d'embolcall i embalatge existeix un indicatiu de l'establiment.
- Quan l'article siga un objecte de regal, s'emprarà paper de regal i s'adornarà amb algun element decoratiu (llaç, adhesiu, etc.).
- Quan es sol·licite, l'establiment emetrà tiquet o factura per la venda realitzada, en el qual s'ha de fer constar els diferents conceptes amb els seus respectius preus per separat, en escriptura llegible per al client, desglossant, si escau, la base imposable i els impostos corresponents.
- Els preus dels productes estan exposats en un lloc visible i són llegibles.
- 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.
- 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.

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

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".