

## CARTA DE ADHESIÓN AL PROGRAMA DE PRODUCTO

### ENOTURISMO COMUNITAT VALENCIANA

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

##### ESPACIOS VISITABLES

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, el espacio visitable 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 espacios visitables (a cumplimentar exclusivamente por empresas no adheridos a una ruta del vino).**

- Ofrece visitas guiadas.
- 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.
- El establecimiento está adecuado para la recepción de visitas y diferentes actividades propuestas.
- El personal de atención al público ha recibido formación específica sobre enoturismo y el producto Enoturismo Comunitat Valenciana.
- El personal de atención al público tiene los conocimientos necesarios sobre los productos elaborados y los valores e historia del establecimiento. Se admiten tanto la formación presencial como otros sistemas de formación que garanticen la consecución de los objetivos.
- 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.
- Dispondrá de un número de plazas acorde a la capacidad turística, pudiendo disponer, en su caso, de plazas para estacionamiento de autobuses. Dispondrá de señalización direccional y/o de localización (horizontal y/o vertical), incluyendo las plazas reservadas para personas con discapacidad.
- Existe un panel informativo en el exterior que indica los horarios de apertura al público y un teléfono de contacto.
- El establecimiento oferta la visita a sus instalaciones que incluye, si procede, la degustación de al menos uno de los productos elaborados.
- Además de la visita, se dispone de una oferta complementaria de servicios turísticos, actividades de ocio o eventos adaptados a las necesidades de la demanda.

Nota aclaratoria.

- Para la creación de la oferta se tendrá en cuenta distintos aspectos como pueden ser: el perfil de los clientes, tendencias de la oferta y de la demanda (es recomendable consultar los estudios de la demanda de RVE), recursos propios y externos disponibles, etc.

- Para el diseño de los servicios se debería involucrar al cliente utilizando distintas fórmulas como pueden ser: Integrar los sentidos, el olfato, el oído, la vista, el tacto o el gusto, para sumergir al cliente en el conjunto de estímulos que lo rodea e intensificar su vivencia; incorporar una narrativa, una historia o conjunto de ideas que dé significado, coherencia y organización a todos sus elementos. Dicha narrativa puede constituirse en un atractivo en sí misma; provocar interacciones con el entorno que vayan más allá de la mera contemplación.

- Se ofrece la posibilidad de degustar los productos sin la necesidad de realizar la visita.
- Para los servicios desarrollados a medida, el establecimiento elabora un presupuesto detallado que incluya todas las características del servicio turístico, que comunica al cliente convenientemente.
- El material promocional del establecimiento está editado en el/los idioma/s de los visitantes prioritarios.
- Además de la comercialización directa, el establecimiento utiliza distintos canales para la comercialización de sus servicios como pueden ser: agencias especializadas; portales de reservas, como [spain.info](http://spain.info), etc.; cajas regalo, turoperadores; establecimientos de la ruta u otros agentes turísticos.
- El establecimiento gestiona las reservas por correo electrónico u otros medios digitales como, por ejemplo: formulario web, redes sociales, central de reservas, etc.
- Al recibir una petición formal de información o reserva, se ofrece la información, preferiblemente por escrito, que según aplique podrá ser: descripción completa del servicio, horarios, precios, ofertas, descuentos admitidos, formas de pago, política de cancelación, nivel de accesibilidad, situación o acceso al establecimiento, etc.
- El establecimiento está abierto a visitas un mínimo de 12 horas a la semana, 2 días a la semana y el horario de atención al público se sitúa entre las 9 h y las 20 h. Se indicará, en su caso, la necesidad de reserva previa.
- Durante el periodo en que el establecimiento está abierto a las visitas, hay personal de atención al público disponible.

- Se ha diseñado una visita turística atractiva y llena de contenidos para satisfacer las expectativas de la demanda.
- Se ha suscrito un seguro de responsabilidad para que pueda asumir los posibles daños ocasionados a los turistas durante las visitas. Se evidenciará mediante póliza en la que expresamente se incluya la actividad turística y se dispondrá de justificante de pago actualizado.
- El establecimiento informa a los clientes antes del inicio del servicio, bien sea verbalmente o por escrito, sobre las reglas de uso y seguridad a tener en cuenta durante la prestación del servicio.  
En su caso, en las zonas de mayor riesgo el recorrido de la visita se podrá delimitar con cuerdas, líneas, barreras de seguridad, etc.
- Cuando proceda por la naturaleza del producto fabricado o elaborado, y en particular en industrias agroalimentarias el establecimiento ofrece a sus visitantes la posibilidad de degustar al menos uno de sus productos.
- Se dispone de una sala o zona específica para la degustación. Dicha zona es acogedora, cálida y de ambiente agradable, y dispone de equipamiento, mobiliario y una iluminación adecuada. Existe una selección de menaje y utensilios acordes a los productos degustados. Cuando proceda, el producto se conserva a la temperatura adecuada para su degustación. Existe un sistema de limpieza y preparación del menaje adecuado.
- Existe la posibilidad de adquirir los productos elaborados por el establecimiento.
- Se dispone de una tienda o zona acondicionada para la venta de los productos propios.
- El establecimiento realiza acciones promocionales para incentivar la venta.  
Nota aclaratoria. Las acciones podrán 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 o 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.
- Todas las instalaciones están limpias, ordenadas, en buen estado de mantenimiento, bien ventiladas y carecen de olores.
- Se dispone de aseos diferenciados (Señoras y Caballeros) para el uso de los visitantes, salvo en establecimientos de reducidas dimensiones, en las cuales el tamaño de los grupos no excederá de 10 visitantes.
- 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 pueden 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](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

##### ESPAIS VISITABLES

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

- Ofereix visites guiades.
- 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 al 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.
- L'establiment està adequat per a la recepció de visites i diferents activitats proposades.
- El personal d'atenció al públic ha rebut formació específica sobre enoturisme i el producte Enoturisme Comunitat Valenciana.
- El personal d'atenció al públic té els coneixements necessaris sobre els productes elaborats i els valors i història de l'establiment. S'admeten tant la formació presencial com altres sistemes de formació que garantisquen la consecució dels objectius.
- 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.
- Disposarà d'un nombre de places concorde a la capacitat turística, podent disposar, si escau, de places per a estacionament d'autobusos. Disposarà de senyalització



- direccional i/o de localització (horitzontal i/o vertical), incloent les places reservades per a persones amb discapacitat.
- Existeix un panell informatiu en l'exterior que indica els horaris d'obertura al públic i un telèfon de contacte.
  - L'establiment ofereix la visita a les seues instal·lacions que inclou, si escau, la degustació d'almenys un dels productes elaborats.
  - A més de la visita, es disposa d'una oferta complementària de serveis turístics, activitats d'oci o esdeveniments adaptats a les necessitats de la demanda.
  - Nota aclaridora.
    - Per a la creació de l'oferta es tindrà en compte diferents aspectes com poden ser: el perfil dels clients, tendències de l'oferta i de la demanda (és recomanable consultar els estudis de la demanda de RVE), recursos propis i externs disponibles, etc.
    - Per al disseny dels serveis s'hauria d'involucrar al client utilitzant diferents fórmules com poden ser: Integrar els sentits, l'olfacte, l'oïda, la vista, el tacte o el gust, per a submergir al client en el conjunt d'estímuls que l'envolta i intensificar la seua vivència; incorporar una narrativa, una història o conjunt d'idees que done significat, coherència i organització a tots els seus elements. Aquesta narrativa pot constituir-se en un atractiu en si mateixa; provocar interaccions amb l'entorn que vagen més enllà de la mera contemplació.
  - S'ofereix la possibilitat de degustar els productes sense la necessitat de realitzar la visita.
  - Per als serveis desenvolupats a mesura, l'establiment elabora un pressupost detallat que incloga totes les característiques del servei turístic, que comunica al client convenientment.
  - El material promocional de l'establiment està editat en el/els idioma/s dels visitants prioritaris.
  - A més de la comercialització directa, l'establiment utilitza diferents canals per a la comercialització dels seus serveis com poden ser: agències especialitzades; portals de reserves, com [spain.info](http://spain.info), etc.; caixes regal, turoperadors; establiments de la ruta o altres agents turístics.
  - L'establiment gestiona les reserves per correu electrònic o altres mitjans digitals com, per exemple: formulari web, xarxes socials, central de reserves, etc.
  - En rebre una petició formal d'informació o reserva, s'ofereix la informació, preferiblement per escrit, que segons aplicació podrà ser: descripció completa del servei, horaris, preus, ofertes, descomptes admesos, formes de pagament, política de cancel·lació, nivell d'accessibilitat, situació o accés a l'establiment, etc.
  - L'establiment està obert a visites un mínim de 12 hores a la setmana, 2 dies a la setmana i l'horari d'atenció al públic se situa entre les 9 h i les 20 h. S'indicarà, si escau, la necessitat de reserva prèvia.
  - Durant el període en què l'establiment està obert a les visites, hi ha personal d'atenció al públic disponible.
  - S'ha dissenyat una visita turística atractiva i plena de continguts per a satisfer les expectatives de la demanda.
  - S'ha subscrit una assegurança de responsabilitat perquè pugua assumir els possibles danys ocasionats als turistes durant les visites. S'evidenciarà mitjançant pòlissa en la qual expressament s'incloga l'activitat turística i es disposarà de justificant de pagament actualitzat.
  - L'establiment informa els clients abans de l'inici del servei, bé siga verbalment o per escrit, sobre les regles d'ús i seguretat a tindre en compte durant la prestació del servei.

- Si escau, en les zones de major risc el recorregut de la visita es podrà delimitar amb cordes, línies, barreres de seguretat, etc.
- Quan siga procedent per la naturalesa del producte fabricat o elaborat, i en particular en indústries agroalimentàries l'establiment ofereix als seus visitants la possibilitat de degustar almenys un dels seus productes.
- Es disposa d'una sala o zona específica per a la degustació. Aquesta zona és acollidora, càlida i d'ambient agradable, i disposa d'equipament, mobiliari i una il·luminació adequada. Existeix una selecció de parament i utensilis concordats als productes degustats. Quan siga procedent, el producte es conserva a la temperatura adequada per a la seua degustació. Existeix un sistema de neteja i preparació del parament adequat.
- Existeix la possibilitat d'adquirir els productes elaborats per l'establiment.
- Es disposa d'una botiga o zona condicionada per a la venda dels productes propis.
- L'establiment realitza accions promocionals per a incentivar la venda.
- Nota aclaridora. Les accions podran 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 o reducció de preu unitari.
  - Concursos, lligats a compres del producte.
- S'empra material d'emalatge 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'emolcall 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 se 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.
- Totes les instal·lacions estan netes, ordenades, en bon estat de manteniment, ben ventilades i manquen d'olors.
- Es disposa de condicions diferenciades (Senyores i Cavallers) per a l'ús dels visitants, excepte en establiments de reduïdes dimensions, en les quals la grandària dels grups no excedirà de 10 visitants.
- 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 poden 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](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".