

## CARTA DE ADHESIÓN AL PROGRAMA DE PRODUCTO

### ENOTURISMO COMUNITAT VALENCIANA

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

##### EMPRESAS DE ACTIVIDADES

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

- En caso de contar con instalaciones, se compromete al uso del distintivo “Enoturismo Comunitat Valenciana” en las mismas.
- Presta sus servicios entre semana y al menos un día del fin de semana.
- La empresa se involucra en la gestión del producto turístico, directamente o en asociaciones.
- La empresa ofrece información sobre eventos y servicios enoturísticos complementarios.
- El personal de atención al público ha recibido formación específica sobre enoturismo.
- La empresa 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 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, cajas regalo, turoperadores; establecimientos de la ruta u otros agentes turísticos.
- La empresa cuenta con un número de teléfono y un correo electrónico a través del cual realizar las reservas para visitas.
- La totalidad de los servicios ofrecidos y comunicados por la empresa se prestan de manera efectiva.
- En caso de producirse una eventualidad (fallo en las instalaciones, avería en los equipos, etc.) que impida llevar a cabo ciertas actividades ofertadas se intenta avisar a los clientes sobre sus consecuencias antes de su llegada a la instalación.
- La empresa se compromete a establecer e implantar medidas para la mejora de la accesibilidad universal y/o 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.
- La empresa 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.

- La empresa 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, código ético del turismo valenciano, 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

##### EMPRESSES D' ACTIVITATS

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 empreses d'activitats (a emplenar exclusivament per empreses no adherides a una ruta del vi).**

- En cas de comptar amb instal·lacions, es compromet a l'ús del distintiu "Enoturisme Comunitat Valenciana" en aquestes.
- Presta els seus serveis entre setmana i almenys un dia del cap de setmana.
- L'empresa s'involucra en la gestió del producte turístic, directament o en associacions.
- L'empresa ofereix informació sobre esdeveniments i serveis enoturístics complementaris.
- El personal d'atenció al públic ha rebut formació específica sobre enoturisme.
- L'empresa 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 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, caixes regal, turoperadors; establiments de la ruta o altres agents turístics.
- L'empresa compta amb un número de telèfon i un correu electrònic a través del qual realitzar les reserves per a visites.
- La totalitat dels serveis oferits i comunicats per l'empresa es presten de manera efectiva.
- En cas de produir-se una eventualitat (fallada en les instal·lacions, avaria en els equips, etc.) que impedisca dur a terme certes activitats oferides s'intenta avisar als clients sobre les seues conseqüències abans de la seua arribada a la instal·lació.
- L'empresa es compromet a establir i implantar mesures per a la millora de l'accessibilitat universal i/o 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'empresa 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'empresa 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, codi ètic del turisme valencià, 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”.