

SOLICITUD DE ADHESIÓN – ENOTURISMO COMUNITAT VALENCIANA – GUÍAS TURÍSTICOS

Nombre del/la guía

CIF Nº Registro en Turisme

D. / Dña. con DNI

y cargo

MANIFIESTA:

La intención de la entidad a la que representa de participar en el Programa de CreaTurisme-Mediterráneo Natural desarrollado por *Turisme Comunitat Valenciana* para el impulso y desarrollo de productos turísticos en el entorno natural de la Comunitat Valenciana.

AUTORIZA:

A que estos datos de contacto se compartan con el resto de los miembros del grupo/s de trabajo del o de los productos que está solicitando adherirse (señalar la opción que proceda)

☐ Sí autoriza ☐ No autoriza

SOLICITUD DE ADHESIÓN – ENOTURISMO COMUNITAT VALENCIANA – GUÍAS TURÍSTICOS

DECLARACIÓN RESPONSABLE DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS Y COMPROMISOS DEL PROGRAMA CREATURISME.

REQUISITOS GENERALES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO

1. La empresa está legalmente constituida en la Comunitat Valenciana y con alta en Turisme Comunitat Valenciana si procede.
2. Está adherida al [Código Ético del Turismo](#) (si no lo ha firmado puede descargarlo [aquí](#) y enviarlo a codietic_turisme@gva.es y a mediterraneo-natural@comunitatvalenciana.com).
3. Dispone de página web y/o redes sociales con información actualizada de la empresa (horario, contacto, localización) y de las experiencias con que cuenta.
4. Crear y comercializar servicios, experiencias y/o paquetes turísticos especializados en el producto o productos a los que se adhiere.
5. Asegurar adecuados niveles de calidad tanto en sus infraestructuras como en la prestación de sus servicios.
6. Cuenta con capacidad para atender a sus clientes, además de en castellano/valenciano, en inglés, si trabaja con mercados internacionales.
7. Dispone de la posibilidad de cobro con tarjeta de crédito/débito, PayPal o transferencia bancaria.

COMPROMISOS ASUMIDOS

8. Hacer un uso correcto de la marca/distintivo del producto/s a los que se adhiere siguiendo las directrices que facilitará la Secretaría Técnica en el “Manual de uso distintivos CreaTurisme” definido por Turisme Comunitat Valenciana.
9. Dar visibilidad, tanto on-line como off-line, a las experiencias relacionadas con el producto/s a los que se ha adherido.
10. Publicar experiencias de cada uno de los productos a los que solicita adherirse en la plataforma de [experienciascv](#) de Turisme Comunitat Valenciana.
11. Participar en acciones de promoción y coordinación del programa de producto CreaTurisme.
12. Asistir a sesiones de formación y sensibilización del programa de producto CreaTurisme.
13. Aportar la información estadística que sea solicitada por Turisme Comunitat Valenciana.
14. Disponer de información turística complementaria del territorio donde se ubica, proveedores de servicios y productos locales.
15. Enviar 2/3 imágenes de alta resolución de cada uno de los productos a los que ha solicitado adherirse a mediterraneo-natural@comunitatvalenciana.com

SOLICITUD DE ADHESIÓN – ENOTURISMO COMUNITAT VALENCIANA – GUÍAS TURÍSTICOS

REQUISITOS DEL PRODUCTO ENOTURISMO COMUNITAT VALENCIANA DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO

16. En el caso de estar en el ámbito territorial de una Ruta del Vino, la empresa se encuentra adherida a la misma.
17. 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 siguiente punto.

REQUISITOS DEL PRODUCTO ENOTURISMO COMUNITAT VALENCIANA DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO PARA GUÍAS TURÍSTICOS

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

SOLICITUD DE ADHESIÓN – ENOTURISMO COMUNITAT VALENCIANA – GUÍAS TURÍSTICOS

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.

34. El/la guía realiza acciones promocionales para incentivar la venta.
35. (Nota aclaratoria). Las acciones podrán ser, entre otras, las siguientes:
 - a. Regalos directos, incluidos en el producto que se compra, o regalos por acumulación de compras, a través de vales y/o cupones.
 - b. Venta de productos en promoción o para liberar stock, por comprar una cierta cantidad reducción de precio unitario.
36. 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.
37. El/la guía pone en práctica actividades que favorezcan la fidelización del cliente. Nota aclaratoria. Las actividades podrán ser, entre otras, las siguientes: - Participación en iniciativas que se puedan poner en marcha en la Ruta del Vino - Tarjetas de fidelización. De acumulación de puntos, aplicación de descuentos, etc. - Programas preferenciales. En donde ofreciendo beneficios como atención diferencial, trato personalizado, participación en eventos, obsequios, etc. - Ofertas especiales y promociones. Aplicando descuentos en los precios, regalo de productos, participación en sorteos, etc. - Premios a las recomendaciones. Condiciones especiales si se aportan nuevos clientes - Oferta de distintos servicios a lo largo del año, por ejemplo, coincidiendo con las distintas estaciones, etc.
38. Se realiza, con personal propio o externo, anualmente, una evaluación del cumplimiento de los requisitos establecidos en el producto “Enoturismo”.
39. El/la guía tiene establecido una sistemática para la recogida de las opiniones de los clientes, que le permitan conocer el grado de satisfacción. Se dispone como mínimo de hojas de quejas y reclamaciones Se podrán utilizar otras metodologías como pueden ser: cuestionario propio o externos (Tripadvisor, etc.), comentarios de clientes en redes sociales, contacto directo con el cliente, libros de visitas, etc. Se realiza periódicamente, al menos una vez al año, una evaluación de los resultados, con el objeto de identificar oportunidades de mejora.
40. El/la guía ha implantado y certificado un sistema de calidad basado en normativa o manuales de buenas prácticas de reconocido prestigio, como pueden ser: SICTED, Calidad Rural, Q Calidad Turística, ISO 9001.
41. El/la guía realiza periódicamente, al menos una vez al año, un plan de mejora. Para la realización del plan se podrá tener en cuenta distintos aspectos, como pueden ser: evaluaciones de las opiniones del cliente, evaluaciones del manual de producto, tendencias del mercado, otras oportunidades detectadas, etc.

El incumplimiento de los requisitos obligatorios en el momento de la firma o de los compromisos asumidos, podrá suponer la pérdida de la condición de adherido al Programa CreaTurisme.

SOLICITUD DE ADHESIÓN – ENOTURISMO COMUNITAT VALENCIANA – GUÍAS TURÍSTICOS

AUTORIZACIÓN DE CESIÓN DE IMÁGENES A TURISME COMUNITAT VALENCIANA

TURISME COMUNITAT VALENCIANA tiene como principal objetivo el fomento y promoción de la Comunitat Valenciana. A estos efectos, TURISME COMUNITAT VALENCIANA utiliza imágenes captadas, con carácter audiovisual, por parte del personal de la misma institución o, en su caso, contratados a tales efectos. Las imágenes pueden ser de lugares o espacios, urbanos, rurales o de naturaleza paisajística, de actividades turísticas, así como de bienes muebles o inmuebles, públicos o privados. Estas imágenes pueden incluir la imagen, parcial o total, de personas físicas.

Por el presente documento se le solicita la autorización para la cesión de imágenes a Turisme Comunitat Valenciana y declara expresamente que es usted el autor, o coautor legitimado, o en el caso de que la fotografía o vídeo haya sido realizada por un tercero que está usted autorizado para realizar esta cesión. En este último supuesto, y a los efectos de la presente, se entenderá que el autor o coautores autorizan también la cesión a TURISME COMUNITAT VALENCIANA, en los términos y condiciones, que aquí se establecen:

-En el caso de que la totalidad o parte de las fotografías o vídeos sean de un tercero, usted [en calidad de cedente, sea una persona física o actúe como representante de persona jurídica] declara expresamente estar autorizado, de forma general o específica, para esta cesión. TURISME COMUNITAT VALENCIANA queda exenta de cualquier tipo de responsabilidad por el uso que se hiciera de las fotografías o vídeos objeto de cesión. En caso de causar cualquier tipo de daño o perjuicio, a terceros y/o a TURISME COMUNITAT VALENCIANA, usted y/o la entidad cedente a la que representa, asumirá el resarcimiento íntegro de los mismos.

-TURISME COMUNITAT VALENCIANA, así como las personas físicas o jurídicas autorizadas por esta institución, podrán reproducir, transformar, distribuir o comunicar públicamente las imágenes cedidas para los citados fines del fomento o promoción turística, de manera parcial o total, sin limitación geográfica o temporal, así como bajo cualesquiera soportes o medios, actuales o futuros.

-No se hará aplicación o uso de las imágenes de personas que pudieran atentar al derecho al honor en los términos previstos en la ley (Ley Orgánica 1/82, de 5 de mayo, de protección civil del derecho al honor, la intimidad personal y familiar y a la propia imagen). TURISME COMUNITAT VALENCIANA se entenderá legitimada para el tratamiento de la imagen de su persona o de otra persona que aparezca, ya sea en su condición de representante legal de aquél o aquella o, en su caso, autorizado por éste o ésta al uso de la misma, renunciando éstas a los derechos de imagen asociados a las imágenes que cede.

-Si las imágenes son de personas menores de 14 años a la fecha de la formalización de la cesión, usted declara expresamente que ostenta la patria potestad o la tutela, o está autorizado por los representantes legales del menor, que han manifestado su conformidad para la cesión y uso de las imágenes.

Mediante la presente solicitud otorga expresamente la autorización de uso de las imágenes cedidas en las condiciones y términos expuestos, a favor de TURISME COMUNITAT VALENCIANA.

Y como prueba de conformidad, firma digitalmente la presente solicitud de adhesión y la autorización de cesión de imágenes.

(Firma digital)

SOL·LICITUD D'ADHESIÓ – ENOTURISME COMUNITAT VALENCIANA – GUIES TURÍSTICS

Nom del/la guia

CIF N° Registre en Turisme

Sr/Sra. amb DNI

i càrrec

MANIFESTA:

La intenció de l'entitat a la qual representa de participar en el Programa de CreaTurisme-Mediterrani Natural desenvolupat per Turisme Comunitat Valenciana per a l'impuls i desenvolupament de productes turístics en l'entorn natural de la Comunitat Valenciana.

AUTORITZA:

A que aquestes dades de contacte es compartisquen amb la resta dels membres del grup/s de treball del o dels productes que està sol·licitant adherir-se (assenyalar l'opció que procedisca)

☐ Sí autoritza ☐ No autoritza

DECLARACIÓ RESPONSABLE DE COMPLIMENT DE REQUISITS I COMPROMISOS DEL PROGRAMA CREATURISME

REQUISITS GENERALS D'OBLIGAT COMPLIMENT

1. L'empresa està legalment constituïda en la Comunitat Valenciana i amb alta en Turisme Comunitat Valenciana si escau.
2. Està adherida al Codi Ètic del Turisme (si no l'ha signat pot descarregar-lo [ací](#) i enviar-lo a codietic_turisme@gva.es i a mediteraneo-natural@comunitatvalenciana.com).
3. Disposa de pàgina web i/o xarxes socials amb informació actualitzada de l'empresa (horari, contacte, localització) i de les experiències amb què compte.
4. Crear i comercialitzar serveis, experiències i/o paquets turístics especialitzats en el producte o productes als quals s'adhereix.
5. Assegurar adequats nivells de qualitat tant en les seues infraestructures com en la prestació dels seus serveis.
6. Compta amb capacitat per a atendre els seus clients, a més d'en castellà/valencià, en anglés, si treballa amb mercats internacionals.
7. Disposa de la possibilitat de cobrament amb targeta de crèdit/dèbit, PayPal o transferència bancària.

COMPROMISOS ASSUMITS

8. Fer un ús correcte de la marca/distintiu del producte/s als quals s'adhereix seguint les directrius que facilitarà la Secretaria Tècnica en el "Manual d'ús distintius CreaTurisme" definit per Turisme Comunitat Valenciana.
9. Donar visibilitat, tant on-line com off-line, a les experiències relacionades amb el producte/s als quals s'ha adherit.
10. Publicar experiències de cadascun dels productes als quals sol·licita adherir-se en la plataforma de [experienciascv](#) de Turisme Comunitat Valenciana.
11. Participar en accions de promoció i coordinació del programa de producte CreaTurisme.
12. Assistir a sessions de formació i sensibilització del programa de producte CreaTurisme.
13. Aportar la informació estadística que siga sol·licitada per Turisme Comunitat Valenciana.
14. Disposar d'informació turística complementària del territori on se situa, proveïdors de serveis i productes locals.
15. Enviar 2/3 imatges d'alta resolució de cadascun dels productes als quals ha sol·licitat adherir-se a mediterraneo-natural@comunitatvalenciana.com

SOL·LICITUD D'ADHESIÓ – ENOTURISME COMUNITAT VALENCIANA – GUIES TURÍSTICS

REQUISITS DEL PRODUCTE ENOTURISME COMUNITAT VALENCIANA D'OBLIGAT COMPLIMENT

16. En el cas d'estar en l'àmbit territorial d'una Ruta del Vi, l'empresa es troba adherida a aquesta.
17. 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 al següent punt.

REQUISITS DEL PRODUCTE ENOTURISME COMUNITAT VALENCIANA D'OBLIGAT COMPLIMENT PER A GUÍES TURÍSTICS

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

- necessitats especials, com són: persones amb discapacitat (física, mental, intel·lectual o sensorial); persones majors; persones amb al·lèrgies o intoleràncies alimentàries, etc.
34. El/la guia realitza accions promocionals per a incentivar la venda.
 35. (Nota aclaridora). Les accions podran ser, entre altres, les següents:
 36. Regals directes, inclosos en el producte que es compra, o regals per acumulació de compres, a través de vals i/o cupons.
 37. Venda de productes en promoció o per a alliberar estoc, per comprar una certa quantitat reducció de preu unitari.
 38. Concursos, lligats a compres del producte.
 39. 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.
 40. El/la guia posa en pràctica activitats que afavorisquen la fidelització del client. Nota aclaridora. Les activitats podran ser, entre altres, les següents: - Participació en iniciatives que es puguin 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.
 41. Es realitza, amb personal propi o extern, anualment, una avaluació del compliment dels requisits establits en el producte "Enoturisme".
 42. El/la guia té establert un sistema 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.
 43. El/la guia ha implantat i certificat un sistema de qualitat basat en normativa o manuals de bones pràctiques de reconegut prestigi, com poden ser: SICTED, Qualitat Rural, Q Qualitat Turística, ISO 9001.
 44. El/la guia realitza periòdicament, almenys una vegada a l'any, un pla de millora. Per a la realització del pla es podrà tindre en compte diferents aspectes, com poden ser: avaluacions de les opinions del client, avaluacions del manual de producte, tendències del mercat, altres oportunitats detectades, etc.

L'incompliment dels requisits obligatoris en el moment de la signatura o dels compromisos assumits, podrà suposar la pèrdua de la condició d'adherit al Programa CreaTurisme.

AUTORITZACIÓ DE CESSIÓ D' IMATGES A TURISME COMUNITAT VALENCIANA

TURISME COMUNITAT VALENCIANA té com a objectiu principal el foment i la promoció de la Comunitat Valenciana. A estos efectes, TURISME COMUNITAT VALENCIANA utilitza imatges captades, amb caràcter audiovisual, per part del personal de la mateixa institució o, si és el cas, contractat a tals efectes. Les imatges poden ser de llocs o d'espais urbans, rurals o de naturalesa paisatgística, d'activitats turístiques, així com de béns mobles o immobles, públics o privats. Així com, si és el cas, poden incloure la imatge, parcial o total, de persones físiques.

Pel present document li sol·licitem l'autorització per a la cessió d'imatges a Turisme Comunitat Valenciana i declara expressament a través del present que vostè n'és l'autor o, coautor legítimat. O en el cas que la fotografia o vídeo haja sigut realitzada per un tercer, que vostè està autoritzat per a realitzar esta cessió. En este últim supòsit, i als efectes de la present, s'entendrà que els autors o coautors autoritzen també la cessió a TURISME COMUNITAT VALENCIANA en els termes i condicions que s'estableixen tot seguit:

-En el cas que la totalitat o part de les fotografies o vídeos siga d'un tercer, vostè [en qualitat de cedent, siga una persona física o si actua com a representant de persona jurídica] declara expressament que està autoritzat, de forma general o específica, per a esta cessió. TURISME COMUNITAT VALENCIANA queda exempta de qualsevol responsabilitat per l'ús que es poguera fer de les fotografies o vídeos objecte de cessió. En cas de causar qualsevol dany o perjudici a tercers i/o a TURISME COMUNITAT VALENCIANA, vostè i/o l'entitat cedent que representa assumiran el rescabament íntegre d'estos danys.

-TURISME COMUNITAT VALENCIANA, així com les persones físiques o jurídiques autoritzades per esta institució, podran reproduir, transformar, distribuir o comunicar públicament les imatges cedides per als fins esmentats del foment o la promoció turística, de manera parcial o total, sense limitació geogràfica o temporal, així como sota qualsevol suport o mitjà, actual o futur.

-No es farà aplicació o ús de les imatges de persones que poguera atemptar al dret a l'honor en els termes previstos en la llei (Llei Orgànica 1/82, de 5 de maig, de protecció civil al dret a l'honor, la intimitat personal i familiar i a la pròpia imatge). I TURISME COMUNITAT VALENCIANA s'entendrà legitimada per al tractament de la imatge de la seua persona o d'altra persona que aparega, ja siga en la seua condició de representant legal d'aquell o d'aquella o, si és el cas, autoritzat per este o per esta a l'ús de la mateixa renunciant als drets d'imatge associats a les imatges que cedeix.

-Si les imatges són de persones menors de 14 anys en la data de formalització de la cessió, vostè declara expressament que, si és el cas, n'ostenta la pàtria potestat o la tutela, o està autoritzat pels representants legals del menor, que han manifestat la seua conformitat per a la cessió i l'ús de les imatges.

Per mitjà de la present sol·licitud atorga expressament l'autorització d'ús de les imatges cedides en les condicions i termes exposats, a favor de TURISME COMUNITAT VALENCIANA"

I com a prova de conformitat, firma digitalment la sol·licitud d'adhesió i l'autorització de cessió d'imatges.

(firma digital)