

# SOLICITUD DE ADHESIÓN – ENOTURISMO COMUNITAT VALENCIANA - RESTAURANTES

Nombre del restaurante

CIF  N° 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

## 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](mailto:codietic_turisme@gva.es) y a [mediterraneo-natural@comunitatvalenciana.com](mailto: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](mailto:mediterraneo-natural@comunitatvalenciana.com)

# SOLICITUD DE ADHESIÓN – ENOTURISMO COMUNITAT VALENCIANA - RESTAURANTES

## 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 RESTAURANTES

18. Se compromete a disponer de información turística del resto de miembros del producto “Enoturismo” en sus instalaciones.
19. Se comprometen al uso del distintivo “Enoturismo” en sus instalaciones.
20. Cuenta con horario de apertura y/o atención al público al menos 6 días a la semana.
21. En caso de disponer de cartelería o señalética interna, también en otro idioma distinto al castellano.
22. El establecimiento se involucra en la gestión del producto turístico, directamente o en asociaciones.
23. El establecimiento colabora con el Ente Gestor en la implantación del observatorio turístico y coopera con éste y con otras empresas.
24. El establecimiento cuenta con una zona física donde se exhibe la información turística relativa al producto Enoturismo.
25. 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 y de los establecimientos adheridos a la mismo.
26. El establecimiento ofrece información sobre eventos y servicios enoturísticos complementarios.
27. La decoración del establecimiento incluye elementos que hacen referencia al mundo del vino. Se evitará la presencia predominante de elementos de decoración alusivos a otras bebidas distintas al vino.
28. El establecimiento dispone de dependencias o instalaciones fijas dedicadas en exclusiva para el almacenamiento y conservación del vino, como pueden ser bodegas o cavas climatizadas. 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.
29. El personal de atención al público ha recibido formación específica sobre enoturismo y el producto Enoturismo.
30. El personal está familiarizado con los distintos vinos de la DO incluidos en la carta de vinos.

# SOLICITUD DE ADHESIÓN – ENOTURISMO COMUNITAT VALENCIANA - RESTAURANTES

31. Existe señalización direccional hacia el establecimiento.
32. 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.
33. Los accesos al establecimiento están limpios, despejados y cuentan con iluminación adecuada.
34. 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.).
35. El establecimiento cuenta con un aparcamiento propio o en su defecto, indica la disponibilidad de zonas de aparcamiento en las proximidades.
36. Si el establecimiento cuenta con un aparcamiento propio, éste estará nivelado, limpio, despejado y con iluminación adecuada.
37. 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.
38. El material promocional del establecimiento está editado en el/los idioma/s de los visitantes prioritarios.
39. El establecimiento gestiona las reservas por correo electrónico u otros medios digitales como, por ejemplo: formulario web, redes sociales, central de reservas, etc.
40. 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.
41. 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.
42. 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.
43. 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

# SOLICITUD DE ADHESIÓN – ENOTURISMO COMUNITAT VALENCIANA - RESTAURANTES

- 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.
44. Se realiza, con personal propio o externo, anualmente, una evaluación del cumplimiento de los requisitos establecidos en el Manual de Producto de Rutas del Vino de España.
  45. 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.
  46. 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.
  47. 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.
  48. 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.
  49. La carta está editada en el/los idioma/s de los visitantes prioritarios.
  50. El establecimiento incluye en su oferta elaboraciones y platos tradicionales de la zona.
  51. Se emplean materias primas y productos elaborados en el ámbito territorial de la Comunitat Valenciana.
  52. Se emplean productos amparados por alguna figura de calidad diferenciada (DO, IGP, etc.), elaborados en el ámbito territorial, mencionándolo expresamente en la carta.
  53. En su caso, los menús del establecimiento (del día, degustación, etc.) incluyen al menos un plato típico de la gastronomía de la región.
  54. La carta incluye al menos 1 plato que utilice el vino de la DO en su elaboración.
  55. El establecimiento propone de forma permanente o temporal menús maridados con vinos de la D.O.
  56. 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.
  57. 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

# SOLICITUD DE ADHESIÓN – ENOTURISMO COMUNITAT VALENCIANA - RESTAURANTES

- proceso de adhesión, reconocimiento o certificación, como pueden ser clubes de producto, marcas de calidad, etc.
58. El establecimiento figura mencionado positivamente en guías gastronómicas de reconocido prestigio.
  59. 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.
  60. La carta de vinos incluye vinos de la DO, preferentemente de las bodegas adheridas al producto “Enoturismo”.
  61. 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.
  62. La carta está editada en el/los idioma/s de los visitantes prioritarios.
  63. Salvo establecimientos pertenecientes a una bodega o grupo vitivinícola, la carta ofrece una amplia variedad de vinos de la D.O.
  64. 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.
  65. 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.).
  66. Todos los vinos que se ofrecen en el establecimiento deben estar embotellados y debidamente etiquetados.
  67. La carta de vinos incluye una introducción a los vinos de la DO.
  68. 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.
  69. El personal ofrece información sobre los vinos de la DO incluidos en la carta de vinos.
  70. El personal asesora al cliente sobre los vinos más adecuados al plato escogido.
  71. Todas las instalaciones están limpias, ordenadas, en buen estado de mantenimiento, bien ventiladas y carecen de olores.
  72. Se dispone de un mobiliario confortable, acogedor y en perfecto estado de conservación
  73. La temperatura interior es agradable durante todos los meses del año, disponiendo si es preciso de medios de calefacción / climatización.
  74. La sala es acogedora, cálida y de ambiente agradable.
  75. El espacio de atención al público y las zonas destinadas a la prestación de servicios están claramente diferenciados.

# SOLICITUD DE ADHESIÓN – ENOTURISMO COMUNITAT VALENCIANA - RESTAURANTES

76. La sala mantiene un único estilo decorativo, con mobiliario armonioso y decoración en las paredes que potencien las características del conjunto.
77. 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.
78. 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).
79. El restaurante dispone de un frigorífico de vino para mantener cada vino a la temperatura adecuada para su conservación y consumo.
80. 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.
81. 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.
82. 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.
83. La cubertería y los elementos auxiliares presentan un buen estado de conservación y limpieza.

*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 - RESTAURANTES

## 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 - RESTAURANTS

Nom del restaurant

CIF

Nº 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](mailto:codietic_turisme@gva.es) i a [mediteraneo-natural@comunitatvalenciana.com](mailto: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 compta.
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](mailto:mediterraneo-natural@comunitatvalenciana.com)

# SOL·LICITUD D'ADHESIÓ – ENOTURISME COMUNITAT VALENCIANA - RESTAURANTS

## 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 RESTAURANTS

18. Es compromet a disposar d'informació turística de la resta de membres del producte "Enoturisme" en les seues instal·lacions.
19. Es comprometen a l'ús del distintiu "Enoturisme" en les seues instal·lacions.
20. Compta amb horari d'obertura i/o atenció al públic almenys 6 dies a la setmana.
21. En cas de disposar de cartelleria o senyalística interna, també en un altre idioma diferent al castellà.
22. L'establiment s'involucra en la gestió del producte turístic, directament o en associacions.
23. L'establiment col·labora amb l'Ens Gestor en la implantació de l'observatori turístic i coopera amb aquest i amb altres empreses.
24. L'establiment compta amb una zona física on s'exhibeix la informació turística relativa al producte Enoturisme Comunitat Valenciana.
25. 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.
26. L'establiment ofereix informació sobre esdeveniments i serveis enoturístics complementaris.
27. La decoració de l'establiment inclou elements que fan referència al món del vi. S'evitarà la presència predominant d'elements de decoració al·lusius a altres begudes diferents al vi.
28. L'establiment disposa de dependències o instal·lacions fixes dedicades en exclusiva per a l'emmagatzematge i conservació del vi, com poden ser cellers o caves climatitzades. 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.
29. El personal d'atenció al públic ha rebut formació específica sobre enoturisme i el producte Enoturisme.
30. El personal està familiaritzat amb els diferents vins de la DO inclosos en la carta de vins.
31. Existeix senyalització direccional cap a l'establiment.

# SOL·LICITUD D'ADHESIÓ – ENOTURISME COMUNITAT VALENCIANA - RESTAURANTS

32. 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.
33. Els accessos a l'establiment estan nets, buidats i compten amb il·luminació adequada.
34. 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.).
35. L'establiment compta amb un aparcament propi o en defecte d'això, indica la disponibilitat de zones d'aparcament en les proximitats.
36. Si l'establiment compta amb un aparcament propi, aquest estarà anivellat, net, buidat i amb il·luminació adequada.
37. A més de l'oferta estàndard, l'establiment ofereix altres serveis a fi de millorar l'oferta turística pròpia i/o del producte Enoturisme 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.
38. El material promocional de l'establiment està editat en el/els idioma/s dels visitants prioritaris.
39. L'establiment gestiona les reserves per correu electrònic o altres mitjans digitals com, per exemple: formulari web, xarxes socials, central de reserves, etc.
40. 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.
41. 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.
42. 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.
43. 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

# SOL·LICITUD D'ADHESIÓ – ENOTURISME COMUNITAT VALENCIANA - RESTAURANTS

- Personalització. Desenvolupament de serveis a mesura - Informació periòdica sobre novetats en els serveis, o sobre esdeveniments relatius a l'activitat.
44. Es realitza, amb personal propi o extern, anualment, una avaluació del compliment dels requisits establits en el Manual de Producte de Rutes del Vi d'Espanya.
  45. 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.
  46. 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.
  47. 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.
  48. 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.
  49. La carta està editada en el/els idioma/s dels visitants prioritaris.
  50. L'establiment inclou en la seua oferta elaboracions i plats tradicionals de la zona.
  51. S'empren matèries primeres i productes elaborats en l'àmbit territorial de la Comunitat Valenciana.
  52. S'empren productes emparats per alguna figura de qualitat diferenciada (DO, \*IGP, etc.), elaborats en l'àmbit territorial, esmentant-lo expressament en la carta.
  53. Si escau, els menús de l'establiment (del dia, degustació, etc.) inclouen almenys un plat típic de la gastronomia de la regió.
  54. La carta inclou almenys 1 plat que utilitze el vi de la DO en la seua elaboració.
  55. L'establiment proposa de forma permanent o temporal menús \*maridados amb vins de la D.O.
  56. 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.
  57. 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.
  58. L'establiment figura esmentat positivament en guies gastronòmiques de reconegut prestigi.

# SOL·LICITUD D'ADHESIÓ – ENOTURISME COMUNITAT VALENCIANA - RESTAURANTS

59. 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.
60. La carta de vins inclou vins de la DO, preferentment dels cellers adherits al producte "Enoturisme Comunitat Valenciana".
61. 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.
62. La carta està editada en el/els idioma/s dels visitants prioritaris.
63. Excepte establiments pertanyents a un celler o grup vitivinícola, la carta ofereix una àmplia varietat de vins de la D.O.
64. 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.
65. 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.).
66. Tots els vins que s'ofereixen en l'establiment han d'estar embotellats i degudament etiquetats.
67. La carta de vins inclou una introducció als vins de la DO.
68. 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.
69. El personal ofereix informació sobre els vins de la DO inclosos en la carta de vins.
70. El personal assessora al client sobre els vins més adequats al plat triat.
71. Totes les instal·lacions estan netes, ordenades, en bon estat de manteniment, ben ventilades i manquen d'olors.
72. Es disposa d'un mobiliari confortable, acollidor i en perfecte estat de conservació
73. La temperatura interior és agradable durant tots els mesos de l'any, disposant si cal de mitjans de calefacció / climatització.
74. La sala és acollidora, càlida i d'ambient agradable.
75. L'espai d'atenció al públic i les zones destinades a la prestació de serveis estan clarament diferenciats.
76. La sala manté un únic estil decoratiu, amb mobiliari harmoniós i decoració en les parets que potencien les característiques del conjunt.
77. 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.
78. 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

# SOL·LICITUD D'ADHESIÓ – ENOTURISME COMUNITAT VALENCIANA - RESTAURANTS

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).

79. El restaurant disposa d'un frigorífic de vi per a mantindre cada vi a la temperatura adequada per a la seua conservació i consum.
80. 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.
81. 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.
82. 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.
83. La coberteria i els elements auxiliars presenten un bon estat de conservació i neteja.

*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)