

## MEDITERRÁNEO NATURAL Y RURAL EMPRESAS, TRABAJADORES AUTÓNOMOS y RECURSOS NATURALES Y RURALES

Denominación social: \_\_\_\_\_

Tipo de empresa según su actividad: \_\_\_\_\_

CIF /NIF: \_\_\_\_\_

D./Dña.: \_\_\_\_\_ con DNI: \_\_\_\_\_

y cargo: \_\_\_\_\_

### MANIFIESTA:

La intención de participar en el Programa Creaturisme- Mediterráneo Natural y Rural desarrollado por Turisme Comunitat Valenciana para el impulso de productos turísticos culturales.

Seleccione el producto o los productos a los cuales quiere adherirse.

#### Mediterráneo Natural y Rural:

- Agroturismo
- Birding
- Ecoturismo
- Enoturismo

### AUTORIZA:

A que estos datos de contacto se compartan con el resto de los miembros adheridos al Programa Creaturisme.

- Sí autoriza       No autoriza



**Mediterráneo Natural y Rural**



**961111296**



**mediterraneo-natural@comunitatvalenciana.com**

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

### REQUISITOS GENERALES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO Y COMPROBABLES

1. Estar legalmente constituida/o en la Comunitat Valenciana y disponer de los seguros obligatorios para el desarrollo de su actividad.
2. Estar dada/o de alta en Turisme Comunitat Valenciana (restaurantes, alojamientos y agencias de viaje) o estar habilitada/o como guía turístico oficial en la Comunitat Valenciana o disponer del documento de Calificación Artesana (D.C.A) según proceda.
3. Estar suscrita/o 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 [mediterraneo-natural@comunitatvalenciana.com](mailto:mediterraneo-natural@comunitatvalenciana.com)).
4. Disponer de página web y/o redes sociales activas.
5. Tener vinculación con cada uno de los productos a los que se adhiere, bien sea por su ubicación, tematización o productos/experiencias que comercializa.
6. Asegurar adecuados niveles de calidad tanto en sus infraestructuras como en la prestación de sus servicios.
7. Dispone de la posibilidad de cobro con tarjeta de crédito/débito, PayPal o transferencia bancaria.

### COMPROMISOS ASUMIDOS

1. Mostrar el distintivo Creaturisme en sus soportes promocionales y hacer un uso correcto del distintivo del producto/s a los que se adhiere siguiendo las directrices recogidas en el "Manual de uso de distintivos Creaturisme" elaborado por Turisme Comunitat Valenciana.
2. Atender a clientes al menos en inglés u otro idioma extranjero y disponer de información en dicho idioma.
3. Participar en acciones de promoción y asistir a sesiones de formación en el marco del programa Creaturisme.
4. Aportar la información estadística que sea solicitada por Turisme Comunitat Valenciana.
5. Disponer de información turística complementaria del territorio donde se ubica, proveedores de servicios y productos locales.
6. 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)



**Mediterráneo Natural y Rural**



**961111296**



**[mediterraneo-natural@comunitatvalenciana.com](mailto:mediterraneo-natural@comunitatvalenciana.com)**

## REQUISITOS DEL PRODUCTO ENOTURISMO COMUNITAT VALENCIANA DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO

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

## REQUISITOS DEL PRODUCTO ENOTURISMO COMUNITAT VALENCIANA DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO PARA ESPACIOS VISITABLES PRIVADOS

1. Ofrece visitas guiadas.
2. Se compromete a disponer de información turística del resto de miembros del producto "Enoturismo" en sus instalaciones.
3. Se comprometen al uso del distintivo "Enoturismo" en sus instalaciones.
4. Cuenta con horario de apertura y/o atención al público al menos 6 días a la semana.
5. En caso de disponer de cartelería o señalética interna, también en otro idioma distinto al castellano.
6. El establecimiento se involucra en la gestión del producto turístico, directamente o en asociaciones.
7. El establecimiento colabora con el Ente Gestor en la implantación del observatorio turístico y coopera con éste y con otras empresas.
8. El establecimiento cuenta con una zona física donde se exhibe la información turística relativa al producto Enoturismo.
9. 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 misma.
10. El establecimiento ofrece información sobre eventos y servicios enoturísticos complementarios.
11. La decoración del establecimiento incluye elementos que hacen referencia al mundo del vino.



**Mediterráneo Natural y Rural**



**961111296**



**mediterraneo-natural@comunitatvalenciana.com**

## REQUISITOS DEL PRODUCTO ENOTURISMO COMUNITAT VALENCIANA DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO PARA ESPACIOS VISITABLES PRIVADOS

1. El establecimiento está adecuado para la recepción de visitas y diferentes actividades propuestas.
2. El personal de atención al público ha recibido formación específica sobre enoturismo y el producto Enoturismo.
3. 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.
4. Existe señalización direccional hacia el establecimiento.
5. 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.
6. Los accesos al establecimiento están limpios, despejados y cuentan con iluminación adecuada.
7. 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.).
8. El establecimiento cuenta con un aparcamiento propio o en su defecto, indica la disponibilidad de zonas de aparcamiento en las proximidades.
9. Si el establecimiento cuenta con un aparcamiento propio, éste estará nivelado, limpio, despejado y con iluminación adecuada.
10. 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.
11. Existe un panel informativo en el exterior que indica los horarios de apertura al público y un teléfono de contacto.
12. El establecimiento oferta la visita a sus instalaciones que incluye, si procede, la degustación de al menos uno de los productos elaborados.
13. 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.



**Mediterráneo Natural y Rural**



**961111296**



**mediterraneo-natural@comunitatvalenciana.com**

## REQUISITOS DEL PRODUCTO ENOTURISMO COMUNITAT VALENCIANA DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO PARA ESPACIOS VISITABLES PRIVADOS

1. Nota aclaratoria. a) 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. b) 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.
2. Se ofrece la posibilidad de degustar los productos sin la necesidad de realizar la visita.
3. 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.
4. El material promocional del establecimiento está editado en el/los idioma/s de los visitantes prioritarios.
5. 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.
6. El establecimiento gestiona las reservas por correo electrónico u otros medios digitales como, por ejemplo: formulario web, redes sociales, central de reservas, etc.
7. 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.
8. 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.
9. Durante el periodo en que el establecimiento está abierto a las visitas, hay personal de atención al público disponible.
10. Se ha diseñado una visita turística atractiva y llena de contenidos para satisfacer las expectativas de la demanda.



**Mediterráneo Natural y Rural**



**961111296**



**[mediterraneo-natural@comunitatvalenciana.com](mailto:mediterraneo-natural@comunitatvalenciana.com)**

## REQUISITOS DEL PRODUCTO ENOTURISMO COMUNITAT VALENCIANA DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO PARA ESPACIOS VISITABLES PRIVADOS

1. 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.
2. 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.
3. En su caso, en las zonas de mayor riesgo el recorrido de la visita se podrá delimitar con cuerdas, líneas, barreras de seguridad, etc.
4. 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.
5. 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.
6. Existe la posibilidad de adquirir los productos elaborados por el establecimiento.
7. Se dispone de una tienda o zona acondicionada para la venta de los productos propios.
8. El establecimiento realiza acciones promocionales para incentivar la venta.
9. Nota aclaratoria. Las acciones podrán 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 o reducción de precio unitario. c) Concursos, ligados a compras del producto.
10. Se emplea material de embalaje apropiado al producto vendido.
11. Se entrega al cliente el producto o artículo objeto de la compra en una bolsa (plástico, papel, etc.) propia del establecimiento.
12. En el material de envoltorio y embalaje existe un indicativo del establecimiento.
13. Cuando el artículo sea un objeto de regalo, se empleará papel de regalo y se adornará con algún elemento decorativo (lazo, pegatina, etc.).



**Mediterráneo Natural y Rural**



**961111296**



**mediterraneo-natural@comunitatvalenciana.com**

## REQUISITOS DEL PRODUCTO ENOTURISMO COMUNITAT VALENCIANA DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO PARA ESPACIOS VISITABLES PRIVADOS

1. 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.
2. Todas las instalaciones están limpias, ordenadas, en buen estado de mantenimiento, bien ventiladas y carecen de olores.
3. 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.
4. 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.
5. 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.
6. 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.
7. Se realiza, con personal propio o externo, anualmente, una evaluación del cumplimiento de los requisitos establecidos en el producto "Enoturismo".
8. El establecimiento tiene establecida 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: cuestionarios propios 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.



**Mediterráneo Natural y Rural**



**961111296**



**mediterraneo-natural@comunitatvalenciana.com**

## REQUISITOS DEL PRODUCTO ENOTURISMO COMUNITAT VALENCIANA DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO PARA ESPACIOS VISITABLES PRIVADOS

1. 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.
2. 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.

Una vez adheridas al Programa Creaturisme, las empresas deberán publicar experiencias turísticas en la plataforma de [Experienciascv](#) de Turisme Comunitat Valenciana. Estas empresas serán consideradas como participantes destacados en el programa, lo que les permitirá disfrutar de unos beneficios añadidos (formar parte de los grupos de trabajo, participar en determinadas acciones de comercialización y promoción, aparecer en publicaciones con sus ofertas turísticas, 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*



Mediterráneo Natural y Rural



961111296



mediterraneo-natural@comunitatvalenciana.com



## 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 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.
- En particular, 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 y de manera conjunta, la presente solicitud de adhesión, la autorización para cesión de datos a terceros y la autorización de cesión de imágenes.

Fecha:

Firma digital:



**Mediterráneo Natural y Rural**



**961111296**



**mediterraneo-natural@comunitatvalenciana.com**

## MEDITERRANI NATURAL Y RURAL EMPRESAS, TREBALLADORS AUTÒNOMS y RECURSOS NATURALS Y RURALS

Denominació social: \_\_\_\_\_

Tipus de empresa segons la seua actividad: \_\_\_\_\_

CIF /NIF: \_\_\_\_\_

D./Dnya.: \_\_\_\_\_ amb DNI: \_\_\_\_\_

y càrrec: \_\_\_\_\_

### MANIFESTA:

La intenció de participar en el Programa Creaturisme- Mediterrani Natural y Rural desenvolupat per Turisme Comunitat Valenciana per a l'impuls dels productes turístics culturals.

Seleccione el producte o els productes als que vol adherirse:

#### Mediterrani Natural i Rural

- Agroturisme
- Birding
- Ecoturisme
- Enoturisme

### AUTORITZA:

A que aquestes dades de contacte es compartisquen amb la resta dels membres adherits al Programa Creaturisme.

- Sí autoritza       No autoritza



**Mediterráneo Natural y Rural**



**961111296**



**mediterraneo-natural@comunitatvalenciana.com**

## DECLARACIÓ RESPONSABLE DE COMPLIMENT DE REQUISITS I COMPROMISOS DEL PROGRAMA CREATURISME.

### REQUISITS GENERALS D'OBLIGAT COMPLIMENT I COMPROVABLES

1. Estar legalment constituït/da en la Comunitat Valenciana i disposar de les assegurances obligatòries per al desenvolupament de la seua activitat.
2. Estar donat/da d'alta en Turisme Comunitat Valenciana (restaurants, allotjaments i agències de viatge) o estar habilitat/da com guia turístic oficial a la Comunitat Valenciana o disposar del document de Qualificació Artesana (D.C.A) segons siga procedent.
3. Estar subscrit/a al Codi Ètic del Turisme (si no l'ha firmat pot descarregar-ho [ací](#) y enviar-ho a [codietic\\_turisme@gva.es](mailto:codietic_turisme@gva.es) i [mediterraneo-natural@comunitatvalenciana.com](mailto:mediterraneo-natural@comunitatvalenciana.com)).
4. Disposar de pàgina web y/o xarxes socials actives.
5. Tener vinculació amb cadascun dels productes als que s'adhereix, bé siga per la seua ubicació, tematització o productes/experiències que comercialitza.
6. Assegurar adequats nivells de qualitat tant en les seues infraestructures com en la prestació dels seus serveis.
7. Disposar de la possibilitat de cobrament amb targeta de crèdit/dèbit, PayPal o transferència bancària.

### COMPROMISOS ASSUMITS

1. Mostrar el distintiu Creaturisme als seus suports promocionals i fer un ús correcte del distintiu del producte/s als que s'adhereix seguint les directrius recollides al "Manual d'ús de distintius Creaturisme" elaborat per Turisme Comunitat Valenciana.
2. Atendre als clients almenys en anglés o altre idioma estranger i disposar d'informació en dit idioma.
3. Participar en accions de promoció i assistir a sessions de formació en el marc del programa Creaturisme.
4. Aportar l'informació estadística que siga sol·licitada per Turisme Comunitat Valenciana.
5. Disposar d'informació turística complementària del territori on se situa, proveïdors de serveis i productes locals.
6. 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)



**Mediterráneo Natural y Rural**



**961111296**



**[mediterraneo-natural@comunitatvalenciana.com](mailto:mediterraneo-natural@comunitatvalenciana.com)**

## REQUISITS DEL PRODUCTE ENOTURISME COMUNITAT VALENCIANA D'OBLIGAT COMPLIMENT

1. En el cas d'estar en l'àmbit territorial d'una Ruta del Vi, l'empresa es troba adherida a aquesta.
2. 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 ESPAIS PRIVATS VISITABLES

1. Ofereix visites guiades.
2. Es compromet a disposar d'informació turística de la resta de membres del producte "Enoturisme" en les seues instal·lacions.
3. Es comprometen a l'ús del distintiu "Enoturisme" en les seues instal·lacions.
4. Compta amb horari d'obertura i/o atenció al públic almenys 6 dies a la setmana.
5. En cas de disposar de cartelleria o senyalística interna, també en un altre idioma diferent al castellà.
6. L'establiment s'involucra en la gestió del producte turístic, directament o en associacions.
7. L'establiment col·labora amb l'Ens Gestor en la implantació de l'observatori turístic i coopera amb aquest i amb altres empreses.
8. L'establiment compta amb una zona física on s'exhibeix la informació turística relativa al producte Enoturisme.
9. 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 i dels establiments adherits al mateix.
10. L'establiment ofereix informació sobre esdeveniments i serveis enoturístics complementaris.
11. La decoració de l'establiment inclou elements que fan referència al món del vi.
12. L'establiment està adequat per a la recepció de visites i diferents activitats proposades.



**Mediterráneo Natural y Rural**



**961111296**



**mediterraneo-natural@comunitatvalenciana.com**

## REQUISITS DEL PRODUCTE ENOTURISME COMUNITAT VALENCIANA D'OBLIGAT COMPLIMENT PER A ESPAIS PRIVATS VISITABLES

1. El personal d'atenció al públic ha rebut formació específica sobre enoturisme i el producte Enoturisme Comunitat Valenciana.
2. 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.
3. Existeix senyalització direccional cap a l'establiment.
4. 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.
5. Els accessos a l'establiment estan nets, buidats i compten amb il·luminació adequada.
6. 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.).
7. L'establiment compta amb un aparcament propi o en defecte d'això, indica la disponibilitat de zones d'aparcament en les proximitats.
8. Si l'establiment compta amb un aparcament propi, aquest estarà anivellat, net, buidat i amb il·luminació adequada.
9. 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.
10. Existeix un panell informatiu en l'exterior que indica els horaris d'obertura al públic i un telèfon de contacte.
11. L'establiment ofereix la visita a les seues instal·lacions que inclou, si escau, la degustació d'almenys un dels productes elaborats.
12. 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.



**Mediterráneo Natural y Rural**



**961111296**



**mediterraneo-natural@comunitatvalenciana.com**

## REQUISITS DEL PRODUCTE ENOTURISME COMUNITAT VALENCIANA D'OBLIGAT COMPLIMENT PER A ESPAIS PRIVATS VISITABLES

1. 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.
2. 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.
3. S'ofereix la possibilitat de degustar els productes sense la necessitat de realitzar la visita.
4. 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.
5. El material promocional de l'establiment està editat en el/els idioma/es dels visitants prioritaris.
6. 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, etc.; caixes regal, turoperadors; establiments de la ruta o altres agents turístics.
7. L'establiment gestiona les reserves per correu electrònic o altres mitjans digitals com, per exemple: formulari web, xarxes socials, central de reserves, etc.
8. 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.
9. 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.
10. Durant el període en què l'establiment està obert a les visites, hi ha personal d'atenció al públic disponible.
11. S'ha dissenyat una visita turística atractiva i plena de continguts per a satisfer les expectatives de la demanda.



**Mediterráneo Natural y Rural**



**961111296**



**mediterraneo-natural@comunitatvalenciana.com**

## REQUISITS DEL PRODUCTE ENOTURISME COMUNITAT VALENCIANA D'OBLIGAT COMPLIMENT PER A ESPAIS PRIVATS VISITABLES

1. 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'incloua l'activitat turística i es disposarà de justificant de pagament actualitzat.
2. 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.
3. Si escau, en les zones de major risc el recorregut de la visita es podrà delimitar amb cordes, línies, barreres de seguretat, etc.
4. 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.
5. 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 concordes 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.
6. Existeix la possibilitat d'adquirir els productes elaborats per l'establiment.
7. Es disposa d'una botiga o zona condicionada per a la venda dels productes propis.
8. L'establiment realitza accions promocionals per a incentivar la venda.
9. Nota aclaridora. Les accions podran entre altres les següents: a) Regals directes, inclosos en el producte que es compra, o regals per acumulació de compres, a través de vals i/o cupons. b) Venda de productes en promoció o per a alliberar estoc, per comprar una certa quantitat o reducció de preu unitari. c) Concursos, lligats a compres del producte.
10. S'empra material d'emalatge apropiat al producte venut.
11. S'entrega al client el producte o article objecte de la compra en una bossa (plàstic, paper, etc.) pròpia de l'establiment.
12. En el material d'emolcall i emalatge existeix un indicatiu de l'establiment.
13. Quan l'article siga un objecte de regal, s'emprarà paper de regal i s'adornarà amb algun element decoratiu (llaç, adhesiu, etc.).



**Mediterráneo Natural y Rural**



**961111296**



**mediterraneo-natural@comunitatvalenciana.com**

## REQUISITS DEL PRODUCTE ENOTURISME COMUNITAT VALENCIANA D'OBLIGAT COMPLIMENT PER A ESPAIS PRIVATS VISITABLES

1. 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.
2. Totes les instal·lacions estan netes, ordenades, en bon estat de manteniment, ben ventilades i manquen d'olors.
3. 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.
4. 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.
5. 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.
6. 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.
7. Es realitza, amb personal propi o extern, anualment, una avaluació del compliment dels requisits establits en el producte "Enoturisme Comunitat Valenciana".
8. 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.



**Mediterráneo Natural y Rural**



**961111296**



**mediterraneo-natural@comunitatvalenciana.com**



## REQUISITS DEL PRODUCTE ENOTURISME COMUNITAT VALENCIANA D'OBLIGAT COMPLIMENT PER A ESPAIS PRIVATS VISITABLES

1. 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.
2. 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.

Un cop adherides al Programa Creaturisme, les empreses hauran de publicar experiències turístiques a la plataforma d'[ExperiènciesCV](#) de Turisme Comunitat Valenciana. Aquestes empreses seran considerades com a participants destacats al programa, cosa que els permetrà gaudir d'uns beneficis afegits (formar part dels grups de treball, participar en determinades accions de comercialització i promoció, aparèixer en publicacions amb les seues ofertes turístiques, etc.).

*L'incompliment dels requisits obligatoris en el moment de la firma o dels compromisos assumits, podrà suposar la pèrdua de la condició d'adherit al Programa Creaturisme*



**Mediterráneo Natural y Rural**



**961111296**



**mediterraneo-natural@comunitatvalenciana.com**

## AUTORITZACIÓ DE CESSIÓ D'IMATGES A TURISME COMUNITAT VALENCIANA

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

Pel present document se li sol·licita l'autorització per a la cessió d'imatges a Turisme Comunitat Valenciana i declara expressament que és vostè l'autor, o coautor legítimat, o en el cas que la fotografia o vídeo hagi estat realitzada per un tercer, que està autoritzat per a realitzar aquesta cessió. En aquest últim supòsit, i a l'efecte de la present, s'entendrà que l'autor o coautors autoritzen també la cessió a TURISME COMUNITAT VALENCIANA, en els termes i condicions, que aquí s'estableixen:

- En el cas que la totalitat o part de les fotografies o vídeos siguin d'un tercer, vostè [en qualitat de cedent, sigui una persona física o actiu com a representant de persona jurídica] declara expressament estar autoritzat, de manera general o específica, per a aquesta cessió. TURISME COMUNITAT VALENCIANA queda exempta de qualsevol tipus de responsabilitat per l'ús que es fes de les fotografies o vídeos objecte de cessió. En cas de causar qualsevol tipus de mal o perjudici, a tercers i/o a TURISME COMUNITAT VALENCIANA, vostè i/o l'entitat cedent a la qual representa, assumirà el rescabament íntegre d'aquests.
- TURISME COMUNITAT VALENCIANA, així com les persones físiques o jurídiques autoritzades per aquesta institució, podran reproduir, transformar, distribuir o comunicar públicament les imatges cedides per als citats fins del foment o promoció turística, de manera parcial o total, sense limitació geogràfica o temporal, així com sota qualsevol suport o mitjans, actuals o futurs.
- No es farà aplicació o ús de les imatges de persones que poguessin atemptar al dret a l'honor en els termes previstos en la llei (Llei orgànica 1/82, de 5 de maig, de protecció civil del dret a l'honor, la intimitat personal i familiar i a la pròpia imatge). TURISME COMUNITAT VALENCIANA s'entendrà legitimada per al tractament de la imatge de la seva persona o d'una altra persona que aparegui, ja sigui en la seva condició de representant legal d'aquell o aquella o, en el seu cas, autoritzat per aquest o aquesta a l'ús d'aquesta, renunciant aquestes als drets d'imatge associats a les imatges que cedeix.
- En particular, si les imatges són de persones menors de 14 anys a la data de la formalització de la cessió, vostè declara expressament que ostenta la pàtria potestat o la tutela, o està autoritzat pels representants legals del menor, que han manifestat la seva conformitat per a la cessió i ús de les imatges.

Mitjançant 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, signatura digitalment i de manera conjunta, la present sol·licitud d'adhesió, l'autorització per a cessió de dades a tercers i l'autorització de cessió d'imatges.

Data:

Signatura digital:



**Mediterráneo Natural y Rural**



**961111296**



**mediterraneo-natural@comunitatvalenciana.com**