

## 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 COMERCIOS

3. Se compromete a disponer de información turística del resto de miembros del producto "Enoturismo" en sus instalaciones.
4. Comercializa productos elaborados en la Comunitat Valenciana.
5. Se comprometen al uso del distintivo "Enoturismo" en sus instalaciones.
6. Cuenta con horario de apertura y/o atención al público al menos 6 días a la semana.
7. El establecimiento se involucra en la gestión del producto turístico, directamente o en asociaciones.
8. El establecimiento colabora con el Ente Gestor en la implantación del observatorio turístico y coopera con éste y con otras empresas.
9. El establecimiento cuenta con una zona física donde se exhibe la información turística relativa al producto Enoturismo.
10. 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.
11. El establecimiento ofrece información sobre eventos y servicios enoturísticos complementarios.
12. La decoración del establecimiento incluye elementos que hacen referencia al mundo del vino.
13. El personal de atención al público ha recibido formación específica sobre enoturismo y el producto Enoturismo.
14. El personal está familiarizado con los distintos vinos de la DO incluidos en la carta de vinos.
15. Existe señalización direccional hacia el establecimiento.



## REQUISITOS DEL PRODUCTO ENOTURISMO COMUNITAT VALENCIANA DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO PARA COMERCIOS

1. 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.
2. Los accesos al establecimiento están limpios, despejados y cuentan con iluminación adecuada.
3. 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.).
4. El establecimiento cuenta con un aparcamiento propio o en su defecto, indica la disponibilidad de zonas de aparcamiento en las proximidades.
5. Si el establecimiento cuenta con un aparcamiento propio, éste estará nivelado, limpio, despejado y con iluminación adecuada.
6. El establecimiento ofrece al cliente productos típicos de la DO. (gastronómicos, artesanales, otros).
7. El material promocional del establecimiento está editado en el/los idioma/s de los visitantes prioritarios.
8. En el caso de que el establecimiento venda vino, el personal ofrece información sobre los vinos de la DO a la venta en su establecimiento.
9. El personal de atención al público conoce e informa sobre otros servicios turísticos adicionales que también ofrece.
10. Los embalajes de los productos a la venta no están a la vista del cliente, evitando la sensación de almacén.
11. Los productos se exponen de manera ordenada y están colocados de forma visible para el cliente.
12. Los productos a la venta están limpios de polvo, agrupados por tipologías o características comunes, y con las etiquetas bien a la vista.
13. El establecimiento realiza acciones promocionales para incentivar la venta.
14. (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. c. Concursos, ligados a compras del producto.



**Mediterráneo Natural y Rural**



**961111296**



**mediterraneo-natural@comunitatvalenciana.com**

## REQUISITOS DEL PRODUCTO ENOTURISMO COMUNITAT VALENCIANA DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO PARA COMERCIOS

1. Se emplea material de embalaje apropiado al producto vendido.
2. Se entrega al cliente el producto o artículo objeto de la compra en una bolsa (plástico, papel, etc.) propia del establecimiento.
3. En el material de envoltorio y embalaje existe un indicativo del establecimiento.
4. Cuando el artículo sea un objeto de regalo, se empleará papel de regalo y se adornará con algún elemento decorativo (lazo, pegatina, etc.).
5. 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.
6. Los precios de los productos están expuestos en un lugar visible y son legibles.
7. Todas las instalaciones están limpias, ordenadas, en buen estado de mantenimiento, bien ventiladas y carecen de olores.
8. 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.
9. 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.
10. 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 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.
11. Se realiza, con personal propio o externo, anualmente, una evaluación del cumplimiento de los requisitos establecidos en el producto "Enoturismo".



**Mediterráneo Natural y Rural**



**961111296**



**mediterraneo-natural@comunitatvalenciana.com**

## REQUISITOS DEL PRODUCTO ENOTURISMO COMUNITAT VALENCIANA DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO PARA COMERCIOS

1. 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.
2. 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.
3. 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 EMPRESSES, 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 COMERÇOS

3. Es compromet a disposar d'informació turística de la resta de membres del producte "Enoturisme" en les seues instal·lacions.
4. Comercialitza productes elaborats en la Comunitat Valenciana.
5. Es comprometen a l'ús del distintiu "Enoturisme" en les seues instal·lacions.
6. Compta amb horari d'obertura i/o atenció al públic almenys 6 dies a la setmana.
7. L'establiment s'involucra en la gestió del producte turístic, directament o en associacions.
8. L'establiment col·labora amb l'Ens Gestor en la implantació de l'observatori turístic i coopera amb aquest i amb altres empreses.
9. L'establiment compta amb una zona física on s'exhibeix la informació turística relativa al producte Enoturisme Comunitat Valenciana.
10. 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 a la mateix.
11. L'establiment ofereix informació sobre esdeveniments i serveis enoturístics complementaris.
12. La decoració de l'establiment inclou elements que fan referència al món del vi.
13. El personal d'atenció al públic ha rebut formació específica sobre enoturisme i el producte Enoturisme.
14. El personal està familiaritzat amb els diferents vins de la DO inclosos en la carta de vins.
15. Existeix senyalització direccional cap a l'establiment.



## REQUISITS DEL PRODUCTE ENOTURISME COMUNITAT VALENCIANA D'OBLIGAT COMPLIMENT PER A COMERÇOS

1. 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.
2. Els accessos a l'establiment estan nets, buidats i compten amb il·luminació adequada.
3. 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.).
4. L'establiment compta amb un aparcament propi o en defecte d'això, indica la disponibilitat de zones d'aparcament en les proximitats.
5. Sii l'establiment compta amb un aparcament propi, aquest estarà anivellat, net, buidat i amb il·luminació adequada.
6. L'establiment ofereix al client productes típics de la DO. (gastronòmics, artesanals, altres).
7. El material promocional de l'establiment està editat en el/els idioma/s dels visitants prioritaris.
8. En el cas que l'establiment embena vi, el personal ofereix informació sobre els vins de la DO a la venda en el seu establiment.
9. El personal d'atenció al públic coneix i informa sobre altres serveis turístics addicionals que també ofereix.
10. Els embalatges dels productes a la venda no estan a la vista del client, evitant la sensació de magatzem.
11. Els productes s'exposen de manera ordenada i estan col·locats de forma visible per al client.
12. Els productes a la venda estan nets de pols, agrupats per tipologies o característiques comunes, i amb les etiquetes bé a la vista.
13. L'establiment realitza accions promocionals per a incentivar la venda.
14. (Nota aclaridora). Les accions podran ser, 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 reducció de preu unitari. c. Concursos, lligats a compres del producte.



**Mediterráneo Natural y Rural**



**961111296**



**mediterraneo-natural@comunitatvalenciana.com**

## REQUISITS DEL PRODUCTE ENOTURISME COMUNITAT VALENCIANA D'OBLIGAT COMPLIMENT PER A COMERÇOS

1. S'empra material d'emballatge apropiat al producte venut.
2. S'entrega al client el producte o article objecte de la compra en una bossa (plàstic, paper, etc.) pròpia de l'establiment.
3. En el material d'embolcall i embalatge existeix un indicatiu de l'establiment.
4. Quan l'article siga un objecte de regal, s'emprarà paper de regal i s'adornarà amb algun element decoratiu (llaç, adhesiu, etc.).
5. Quan es 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.
6. Els preus dels productes estan exposats en un lloc visible i són llegibles.
7. Totes les instal·lacions estan netes, ordenades, en bon estat de manteniment, ben ventilades i manquen d'olors.
8. 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.
9. 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.
10. 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 quees 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 - Personalització. Desenvolupament de serveis a mesura - Informació periòdica sobre novetats en els serveis, o sobre esdeveniments relatius a l'activitat.
11. Es realitza, amb personal propi o extern, anualment, una avaluació del compliment del requisits establits en el producte "Enoturisme".



**Mediterráneo Natural y Rural**



**961111296**



**mediterraneo-natural@comunitatvalenciana.com**

## REQUISITS DEL PRODUCTE ENOTURISME COMUNITAT VALENCIANA D'OBLIGAT COMPLIMENT PER A COMERÇOS

1. 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: qüestionaris propis 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.
2. 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.
3. 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**