

MARCA CATALUNYA PREMIUM

ÍNDEX DE CONTINGUTS

- 0. INTRODUCCIÓ**

- 1. REQUISITS PER FORMAR PART DE LA MARCA**

- 2. REQUISITS ESPECÍFICS**
 - 2.1 Allotjaments.
 - 2.2 Agències de viatges receptives.
 - 2.3 Restauració.
 - 2.4 Cellers.
 - 2.5 Equipaments culturals.
 - 2.6 Empreses de serveis.
 - 2.7 Botigues.
 - 2.8 Empreses de transport.

- 3. COM AFILIAR-TE A LA MARCA**
 - Presentació de candidatura**
 - Comitè d' Experts**

0. INTRODUCCIÓ

Aquesta marca s'adreça a totes les empreses i entitats que es dediquen a activitats turístiques relacionades amb el sector del luxe, i que ofereixen productes i serveis pensats per a un client, principalment internacional, amb un poder adquisitiu elevat, i un alt nivell socio-cultural que visita la nostra destinació. Aquests productes es caracteritzen per una sèrie de principis comuns als serveis Premium, com ara ser experiències úniques o donar accés a espais exclusius, i/o oferir un servei personalitzat que inclogui l'atenció al client en el seu idioma i que estigui adaptat a la seva realitat cultural. Els productes i serveis oferts haurien de destacar, tant com sigui possible, per l'autenticitat de la destinació i la singularitat del producte.

En realitzar l'afiliació a la marca, l'empresa o ens es compromet amb els valors compartits de sostenibilitat i exclusivitat que promou l'ACT.

1. REQUISITS GENERALS PER FORMAR PART DE LA MARCA

- Disposar de telèfon, adreça de correu electrònic i de pàgina web actualitzada com a mínim en un idioma estranger, preferiblement l'anglès, més enllà del que estableix el Codi de Consum de Catalunya.
- El personal ha d'atendre com a mínim en un idioma estranger, preferiblement l'anglès, més enllà del que estableix el Codi de Consum de Catalunya.
- El material promocional *online* i/o *offline* estarà disponible com a mínim en un idioma estranger, preferiblement l'anglès, més enllà del que estableix el Codi de Consum de Catalunya.
- Vetllar activament pel respecte i la protecció de l'entorn natural, tant des del punt de vista de l'establiment com del client.

Per a més informació podeu visitar [aquest enllaç](#) de l'Agència Catalana de Consum.

- Un mínim de dos anys d'experiència en el sector i l'activitat que realitzen. El comitè d'experts, però, podrà valorar casos amb menys experiència, en situacions concretes específiques i sota el seu criteri.
- Atenció al client 24/7; en el cas de les empreses d'allotjament, empreses de transport i agències receptives.
- Oferir un servei personalitzat i d'excel·lència que inclogui l'atenció al client en anglès i l'idioma principal del seu mercat prioritari, i que estigui adaptat a la seva realitat cultural.

Es recomana :

- Pertànyer a associacions del segment de luxe de contrastat prestigi.
- El reconeixement internacional de l'empresa per part de mitjans de comunicació especialitzats en turisme de luxe, l'obtenció de premis del sector, i bona reputació davant dels operadors turístics internacionals especialitzats.

2. REQUISITS ESPECÍFICS

Es detallen, a continuació, els requisits que han de complir les empreses segons la seva tipologia:

2.1 Allotjaments

- Estar enregistrats degudament al Registre de Turisme de Catalunya.
- Disposar de web amb informació del producte Premium.
- Instal·lacions –tant interiors com exteriors- actualitzades i amb mobiliari i decoració de qualitat.
- Aire condicionat i calefacció amb regulador independent a totes les zones. Servei de WI-FI d'alta velocitat a l'establiment.
- Possibilitat de fer el pagament amb targeta de crèdit, incloent AMEX. Es valoraran les opcions d'ús de targetes de nacionalitat amb sistemes propis com ara l'asiàtic, amb UnionPay, AliPay, etc.
- Servei de bugaderia.
- Llits per a dues persones de 160 cm com a mínim.
- Canals de TV internacionals, especialment dels països d'origen dels clients.
- Qualitat dels serveis i de l'atenció al client, i seguiment de la reputació online amb eines específiques com ara Review Pro, més enllà de les comprovacions que es puguin fer amb pàgines com Booking o Tripadvisor.
- Certificacions mediambientals, i relacionades amb polítiques de sostenibilitat, com ara l'estalvi energètic, el tractament dels residus, etc.
- Es valorarà la ubicació en un entorn privilegiat, la singularitat de l'edifici, el disseny i l'atmosfera de l'establiment.

Es recomana visibilitat del logotip de la marca al web i altres materials promocionals una vegada afiliat

S'estableixen tres tipologies d'allotjament:

- A. Hotels Excellence.*
- B. Hotels Unique.*
- C. Apartaments i/o HUTS, i vil·les de luxe.*

A. Hotels Excellence

- Categoria mínima cinc estrelles.
- Servei de restauració de qualitat –xef de reconeixement/cuina d’alt nivell i/o amb representativitat de productes/elaboracions locals- i carta en diversos idiomes, anglès imprescindible. Es requereix que, al menys un dels restaurants de l’hotel, estigui obert 5 dies a la setmana.
- Servei d’equipatge a l’habitació.
- Servei de spa o tractaments per als clients.
- Instal·lacions de fitness.
- Servei de canvi de divises.
- Servei de cobertura.
- Business center.
- Es valoraran les polítiques de preu al llarg de l’any, així com l’ús d’ofertes i tarifes promocionals.
- Servei de concierge personalitzat.
- Disposar de sistema de seguretat 24/7.
- Servei de recepció 24/7.
- Serveis de F&B 24/7 .
- Servei especial per als clients VIP.
- Aparcament propi o acord amb aparcament pròxim.
- Ràtio mínima de personal: 1 persona a temps complet per habitació, que sigui justificable.
- Aportar els noms de les cinc agències emissores amb els què hi treballen més, com a referències.
- Aportar tres referències també d’empreses locals receptives amb les què es col·labora.

B. Hotels Unique

- Categoria mínima quatre estrelles.
- Descripció de la seva singularitat, valor històric, destacar tot el que els defineix com a únics (*Unique*).
- Servei de restauració de qualitat –xef de reconeixement/cuina d’alt nivell i/o amb representativitat de productes/elaboracions locals- i carta en diversos idiomes, anglès imprescindible.
- Servei d’equipatge a l’habitació.
- Servei de *concierge* personalitzat. No es requereix l’existència d’un *concierge*, però si que es donin tots els serveis necessaris per cobrir les seves funcions.
- Servei especial per als clients VIP.
- Aparcament propi o acord amb aparcament pròxim.
- Aportar els noms de les agències emissores amb les que treballen més, com a referències.
- Aportar algunes referències també d’empreses locals receptives amb les què es col·labora.

C. Apartaments i/o HUTS, i vil·les de luxe

- Número de metres mínims tant de l'apartament com de les respectives habitacions. 50 m2 per cada 2 persones.
- No es permetran espais únics, com ara lofts o estudis.
- Rati habitació (pax)-lavabos - bany 1-1.
- AC i calefacció.
- Cuina equipada al 100%, amb elements de qualitat, i utensilis (mínim del doble de la capacitat de l'apartament).
- Servei de benvinguda (check in) presencial, i amb horaris molt flexibles.
- Accessos al lloc i dins de l'establiment (ascensor). Accessibilitat total garantida.
- Opció de contractació de trobar-se la nevera plena al arribar, transport des d'altres punts com aeroports o estacions de tren, servei de neteja/bugaderia/canvi de llençols i tovalloles, cada dos o tres dies, servei de chef, reserves d'activitats, restaurants, etc.
- Valorar paisatge i entorn /piscina/ activitats outdoor implicades amb la zona.
- Idiomes en què es dona el servei, imprescindible anglès.
- Recomanacions de professionals de la intermediació o mencions a mitjans, obtenció de premis.
- TV amb canals internacionals, altres opcions d'oci com disc dur extern, videojocs, ...
- Connexió alta velocitat internet, wifi gratuït

2.2 Agències de viatges receptives

- Disposar de la declaració responsable de garantia contra insolvència d'acord amb el Codi de Consum.
- Disposar de web amb informació del producte Premium.
- Detallar tres programes creats i comercialitzats per l'agència als seus clients a Catalunya.
- Expertes en la creació i comercialització de producte Premium propi, amb serveis individuals i itineraris fets a mida.
- El servei/experiència ha de ser: autèntic, singular, exclusiu, innovador, que interaccioni amb l'entorn i que permeti l'aprenentatge. El producte ha de ser explicat de manera atractiva, creativa, diferencial i acurada.
- Llistar els tres proveïdors de serveis turístics a Catalunya, com ara hotels, amb els què més treballen.
- Aportar els noms de les cinc agències emissores amb les que treballen més, com a referències.
- Es recomana tenir la col·laboració d'experts de reconegut prestigi segons els tipus de servei oferts.

Es recomana visibilitat del logotip de la marca al web i altres materials promocionals una vegada afiliat

2.3 Restaurants

- Disposar de web amb informació del producte Premium.
- Tenir estrella/es Michelin.
- Restaurants especialitzats en alta gastronomia, o que ofereixin experiències singulars o úniques, com les que es puguin realitzar amb els chefs o impliquin participació dels clients, per anomenar-ne algunes.
- Opcions de menús amb maridatge o especialitzats en productes locals i de temporada.
- Experiències en la recollida, compra o preparació dels plats.

S'han de complir tres dels 4 requisits d'aquesta categoria.

Es recomana visibilitat del logotip de la marca al web i altres materials promocionals una vegada afiliat

2.4 Cellers

- Oferir serveis Premium: visites personalitzades, degustacions privades, tenir una experiència exclusiva amb l'enòleg i/o el propietari, participar en la verema, entre d'altres.
Disposar de web informant d'aquests serveis.
- Es tindrà en compte que el servei/experiència sigui: autèntic, singular, exclusiu, innovador, dedicat a un tema, que interaccioni amb l'entorn i que permeti l'aprenentatge. El servei/experiència s'ha d'explicar de manera atractiva, creativa, diferencial i acurada.
- Es valoraran especialment les propostes de cellers petits, amb producció reduïda, amb interessos mediambientals o produccions ecològiques. Cellers amb gran tradició familiar o reconegudes per la seva arquitectura o paisatgisme, entre d'altres.

Es recomana visibilitat del logotip de la marca al web i altres materials promocionals una vegada afiliat

2.5 Equipaments culturals

- Oferir serveis Premium: visites personalitzades i/o privades, activitats exclusives, visites amb experts o propietaris, fora d'horaris d'apertura, etc.
Disposar de web informant d'aquests serveis.
- Es tindrà en compte que el servei/experiència sigui: autèntic, singular, exclusiu, innovador, dedicat a un tema, que interaccioni amb l'entorn i que permeti l'aprenentatge. El servei/experiència s'ha d'explicar de manera atractiva, creativa, diferencial i acurada.

Es recomana visibilitat del logotip de la marca al web i altres materials promocionals una vegada afiliat

2.6 Empreses de serveis

- Oferir serveis Premium: visites personalitzades, altres activitats exclusives al voltant d'àmbits com la cultura, la gastronomia, l'esport, el lleure, com ara tallers de cuina, accés exclusiu a espais culturals, entre d'altres.
Disposar de web informant d'aquests serveis.
- Es tindrà en compte que el servei/experiència sigui: autèntic, singular, exclusiu, innovador, dedicat a un tema, que interaccioni amb l'entorn i que permeti l'aprenentatge. El servei/experiència s'ha d'explicar de manera atractiva, creativa, diferencial i acurada.

Es recomana visibilitat del logotip de la marca al web i altres materials promocionals una vegada afiliat

2.7 Botigues

- Disposar de web amb informació del producte Premium. Oferir una experiència exclusiva relacionada amb la venda de productes d'alta gamma o altres productes exclusius, únics o singulars.
- Es tindrà en compte que el servei/experiència sigui: autèntic, exclusiu, singular, innovador, dedicat a un tema, que interaccioni amb l'entorn i que permeti l'aprenentatge. El servei/experiència s'ha d'explicar de manera atractiva, creativa, diferencial i acurada.
- Es valoraran serveis com suport en la realització del tax free, pagament amb targetes internacionals, també de països emergents asiàtics, atenció del personal en idiomes (rus, xinès...), enviament de les compres a l'hotel o al país de procedència, etc.

Es recomana visibilitat del logotip de la marca al web i altres materials promocionals una vegada afiliat

2.8 Empreses de transport

- Disposar de web amb informació del producte Premium.
- Tenir una flota de vehicles d'alta gamma, actualitzada i en perfecte estat de manteniment.
- El personal tècnic està qualificat i disposa de les titulacions corresponents.
- Formació continuada del personal en matèria de seguretat, idiomes i coneixement del territori.
- Disposar de sistemes de qualitat del servei.
- Presència, nivell idiomàtic i atenció dels conductors.
- Es valorarà positivament empreses que disposin de vehicles elèctrics.

Es recomana visibilitat del logotip de la marca al web i altres materials promocionals una vegada afiliat

3. COM AFILIAR-TE A LA MARCA

Presentació candidatura

Per sol·licitar l'afiliació a la marca Catalunya Premium, l'empresa haurà de lliurar per correu electrònic a l'Agència Catalana de Turisme (esther.oriols@gencat.cat) presentar candidatura a través d'una presentació corporativa de l'empresa en suport electrònic (power point, word, pdf,...) explicant qui és l'empresa, quina activitat realitza i sobretot fer èmfasi amb els detalls de la oferta, serveis i experiència Premium que ofereix.

Comitè d'experts

Un comitè d'experts format per empresaris destacats i reconeguts del sector Premium a Catalunya i per representants de l'ACT avalua les sol·licituds d'accés d'empreses a la marca a través de l'acompliment dels requisits que s'han esmentat anteriorment.

Els compliments d'accés d'empreses a la marca podran ser comprovats per part de personal tècnic de l'ACT, a petició d'aquest comitè abans de la seva validació.

Les noves sol·licituds d'ingrés s'avaluaran dos cops l'any a través del comitè, prèvia presentació de candidatura.

El comitè revisarà cada any totes les afiliacions per tal de revalidar-les.