

***Es traducción del original:***

## **“ANEXO 2. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL LOTE 2 PROGRAMA TURISMO PREMIUM**

La Agencia Catalana de Turismo (ACT) apuesta por incentivar la promoción turística de Cataluña dirigida al segmento Premium con acciones referente en el segmento de alto impacto y notoriedad, que velan por el cumplimiento de los requerimientos de aceptación en la marca.

El lujo del destino Cataluña se basa principalmente en las experiencias auténticas, locales, únicas y exclusivas, que presentan nuestra oferta diferenciada a la de otros destinos que pueden ser competencia.

La misión del programa de Turismo Premium es promocionar Cataluña como un destino de lujo con una oferta auténtica y única con excelentes niveles de calidad y servicio, liderando la internacionalización de las empresas, con un foco sostenible, guiado por la innovación.

La visión es situar a Cataluña como un destino innovador y sostenible, centrado en la personalización y autenticidad de los servicios. Focalizada en experiencias memorables, que generen un vínculo, a través de la innovación, con respeto por la comunidad local, con un estilo de vida saludable y sostenible.

El programa de Turismo Premium se dirige a todas las empresas y entidades que se dedican a actividades turísticas relacionadas con el sector del lujo, y que ofrecen productos y servicios pensados para un cliente, principalmente internacional, con elevado poder adquisitivo, y un alto nivel sociocultural que visita nuestro destino.

Estos productos se caracterizan por una serie de principios comunes a los servicios premium, tales como ser experiencias únicas o dar acceso a espacios exclusivos, ofrecer un servicio personalizado que incluya la atención al cliente en su idioma y que esté adaptado a su realidad cultural. Los productos y servicios ofrecidos deberían destacar, en la medida de lo posible, por la autenticidad del destino y la singularidad del producto.

Los objetivos del programa de Turismo Premium son:

- Aumentar el número de empresas que forman parte del programa teniendo en cuenta la distribución territorial y de categorías en la marca. A visión 5 años desde 2021 se prevé un incremento del 50% de empresas afiliadas.
- Abrir nuevos mercados y generar nuevas oportunidades de negocio en las empresas afiliadas.
- Generar más retorno directo por los asociados, incrementando el número de contactos y clientes.
- Incidir en el crecimiento del gasto medio de los clientes que visitan Cataluña.
- Consolidar el prestigio y reputación del programa de Turismo Premium, como Marca referente al sector turístico
- Conseguir el posicionamiento de Cataluña como un destino de lujo y experiencias únicas a nivel internacional

El *visitor persona* del turista premium es muy transversal, principalmente internacional, con un poder adquisitivo elevado, y un alto nivel sociocultural que corresponde a los principales mercados del programa, tan maduros, emergentes como crecientes: el

*visitor persona* Premium americano y australiano, el Premium europeo, el Premium árabe, el Premium asiático y el Premium chino.

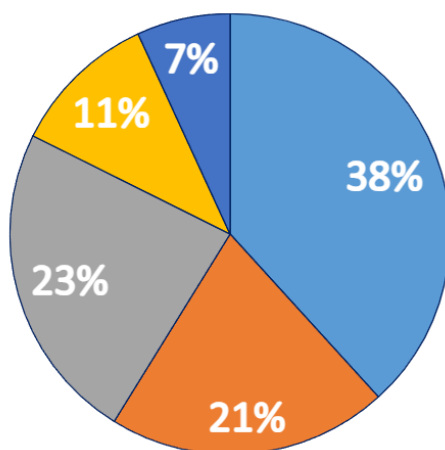
Los mercados prioritarios son Reino Unido, Países Nórdicos y países de habla alemana, EEUU, Canadá, México, Brasil, Sudeste asiático (Corea del Sur, Japón y otros lugares del Sudeste asiático, como Singapur), Australia, países de Oriente Medio (Kuwait, Qatar, Emiratos Árabes).

A día de hoy, el programa de Turismo Premium aglutina a un total de 102 empresas repartidas a nivel geográfico de la siguiente manera:

- Barcelona ciudad 39 empresas
- Barcelona provincia 21 empresas
- Girona 24 empresas
- Tarragona 11 empresas
- Lleida 7 empresas

#### DEMARCACIÓ GEOGRÀFICA

■ Barcelona ciutat ■ Barcelona província ■ Girona ■ Tarragona ■ Lleida



Este programa integra categorías como:

- **Agencias receptoras:** aglutina empresas que disponen de web con información del destino así como producto premium. Deben ser expertas en la creación y comercialización de producto de lujo, con servicios individuales e itinerarios realizados a medida. Es muy importante que ofrezcan un servicio o experiencia auténtica, singular, exclusiva, innovadora, que interaccione con el entorno y permita el aprendizaje.  
Actualmente existen 9 empresas afiliadas a esta categoría.
- **Alojamiento:**, cuenta con un total de 43 empresas divididas en diferentes tipologías detalladas a continuación:
  - Hoteles Excellence: alojamientos de categoría mínima cinco estrellas que tengan servicio de restauración de calidad y carta en varios idiomas. Se requiere que, al menos uno de los restaurantes del hotel, esté abierto cinco días a la semana, que tenga servicio de equipaje en la habitación, servicio de spa o tratamientos para los clientes, instalaciones de fitness, servicio de cambio de divisas, servicio de cobertura, business center, políticas de precio



a lo largo del año, así como el uso de ofertas y tarifas promocionales, servicio de servicio recepción 24/7, servicios de F&B 24/7, servicios especiales para clientes VIP, aparcamiento propio o acuerdo con aparcamiento cercano, ratio mínima de personal: una persona a tiempo completo por habitación.

- Hoteles Unique: aglutina hoteles de categoría mínima cuatro estrellas que tengan una singularidad, un valor histórico y destacar todo lo que los define como únicos (unique). Tienen que disponer de servicio de restauración de calidad -chef de reconocimiento o cocina de alto nivel con representatividad de productos y elaboraciones locales- y carta en varios idiomas (inglés imprescindible), servicio de equipaje en la habitación, servicio de conserje personalizado. No se requiere la existencia de un conserje, pero sí que se den todos los servicios necesarios para cubrir sus funciones, servicio especial para clientes VIP, aparcamiento propio o acuerdo con aparcamiento próximo,
- Apartamentos o HUTS y villas de luxe: engloba empresas que tengan casas, apartamentos con mínimo 50 m2 por cada 2 personas, no se permiten espacios únicos, como lofts o estudios, la ratio de habitación por persona-lavabos-baño debe ser 1-1, deben tener aire acondicionado y calefacción, cocina equipada el doble de la capacidad del apartamento), servicio de bienvenida (check-in) presencial con horarios flexibles, accesos al sitio y dentro del establecimiento (ascensor). Accesibilidad total garantizada, opción de contratación de servicios (limpieza, lavandería y cambio de sábanas y toallas cada dos o tres días, servicio de chef, reservas de actividades, restaurantes, etc). Se valoran el paisaje y el entorno, la piscina y las posibles actividades outdoor en la zona, TV con canales internacionales, otras opciones de ocio como disco duro externo, videojuegos, etc y conexión alta velocidad a internet con wifi gratuito.
- **Restaurantes:** que tienen alguna estrella Michelin o estar especializados en alta gastronomía o que ofrezcan experiencias singulares o únicas, como las que puedan realizarse con los chefs o que impliquen la participación de los clientes, por ejemplo, disfrutar de menús con maridaje o especializados en productos locales y de temporada y ofrecer experiencias en la recogida, compra o preparación de los platos.  
Cuenta con 4 empresas. Es una de las categorías donde la asesoría técnica tendrá que hacer más esfuerzo para incrementar su número para que sea representativa de la gran oferta gastronómica del destino.
- **Bodegas,** se dirige a bodegas que tengan visitas personalizadas, degustaciones privadas, experiencias exclusivas con el enólogo o el propietario, participar en la vendimia, propuestas de bodegas pequeñas, con producción reducida, con intereses medioambientales o producciones ecológicas, y bodegas con gran tradición familiar, reconocidas por su arquitectura o paisajismo.  
Actualmente forman parte un total de 15 empresas.
- **Equipamientos culturales:** engloba empresas que tienen visitas personalizadas o privadas, actividades exclusivas, visitas con expertos o propietarios, fuera de horarios de apertura, etc.  
Cuenta con 5 empresas afiliadas.



- **Empresas de servicios:** engloba empresas de tipología diversas que ofrecen servicios premium, organizan visitas personalizadas, otras actividades exclusivas en torno a ámbitos como la gastronomía, el deporte, el ocio, tales como talleres de cocina, ...  
Forman parte 14 empresas de diferentes tipologías.
- **Tiendas:** empresas que ofrecen una experiencia exclusiva relacionada con la venta de productos de alta gama u otros productos únicos o singulares. Que tengan servicios como el soporte en la realización del tax free, el pago con tarjetas internacionales (también de países emergentes asiáticos), la atención del personal en idiomas (ruso, chino, etc.), el envío de las compras al hotel o país de procedencia, etc.  
Sólo existen 3 empresas afiliadas.
- **Empresas de transporte:** engloba empresas que tengan una flota de vehículos de alta gama, actualizada y en perfecto estado de mantenimiento, que cuenten con personal técnico cualificado con las titulaciones correspondientes, que tengan formación de forma continuada al personal en materia de seguridad, idiomas y conocimiento del territorio, que disfruten de sistemas de calidad del servicio, dispongan de vehículos eléctricos.  
Cuenta con 4 empresas.

En este programa hay diferentes patronatos que también forman parte como son el Patronato de Turismo Costa Brava Girona, Turisme de Barcelona.

Se puede visualizar y descargar el catálogo del programa del turismo Premium en este [enlace](#).

Esta es una herramienta importante para presentar Cataluña y las empresas afiliadas como destino de lujo en el mundo.

En pleno despliegue del Plan de Programa de Turismo Premium, se requiere del apoyo de un asesoramiento técnico en la materia que refuerce la creación de propuestas transversales que combinen estos y otros productos como la cultura, la enogastronomía, el turismo familiar, el Grand Tour de Cataluña, el turismo activo-naturaleza y el turismo deportivo, así como ayude a captar nuevos afiliados que encajen. Sin embargo, en esta selección de empresas se debe intentar que cubra la totalidad del destino para que haya producto premium en las 4 provincias.

La empresa contratista, tal y como se establece en el apartado 3.1.3 del pliego de prescripciones técnicas, deberá apoyar la ejecución del PAI del programa Turismo Premium. A modo de ejemplo se puede consultar el [PAI correspondiente al ejercicio 2024](#) en la página 96

La persona responsable del contrato facilitará a la empresa contratista el PAI anual una vez sea aprobado (durante el segundo semestre del año), sin perjuicio de que las acciones que consten puedan ser modificadas por otras que se consideren de mayor interés.

Aparte de las detalladas en las obligaciones comunes, la empresa contratista deberá realizar también las siguientes tareas:

1. Dar continuidad a la implementación del Plan de Programa de Turismo Premium 2021-2026 (plan de marketing y promoción).



2. Asesoramiento y soporte técnico en la ejecución del PAI y aportando propuestas de mejora en la definición definitiva de las acciones.
3. Revisión de los contenidos del Programa de Turismo premium en diferentes soportes promocionales presentes en las plataformas de comunicación on-line de la ACT así como otros canales de la ACT: web, boletines, dossier de prensa, redes sociales y otros soportes.
4. Asesoramiento y soporte en la organización de acciones de networking como workshops o jornadas que la ACT organice del ámbito lujo y exclusivo entre empresas y entidades catalanas.
5. Apoyo en el crecimiento del programa de turismo Premium  
Identificación y/o verificación de empresas en toda Cataluña (sobre todo fuera de la ciudad de Barcelona) que ofrecen actividades de lujo o exclusivas interesadas o susceptibles de formar parte del programa del programa.
6. Apoyo en la actualización del catálogo del programa, herramienta importante para la promoción del destino y las empresas afiliadas.
7. Apoyar la captación, gestión y asesoramiento técnico a los afiliados al programa de cada lote (por correo electrónico, teléfono o presencialmente), así como a las empresas o entidades que puedan estar interesadas en éste. Los afiliados son las empresas y entidades del sector turístico catalán que forman parte de los programas de la ACT, pagan una cuota y reciben una serie de ventajas ( [www.act.gencat.cat](http://www.act.gencat.cat) ).
8. En su caso, velar por que las empresas afiliadas vinculadas al programa/producto del lote, cumplan con los requisitos establecidos, ya sean requisitos técnicos como de comunicación (por ejemplo: información técnica de los productos, presencia logotipo en las webs de los afiliados, etc.).

(firma)”