

INSTRUCCIÓ, d'1 de març de 2021 per la qual s'actualitza la Instrucció de 19 d'octubre de 2020 de desenvolupament i aplicació del Decret 156/2020, de 16 d'octubre, del Consell, pel qual s'aproven les bases reguladores i el procediment de concessió directa de les ajudes del Programa Bo Viatge Comunitat Valenciana (DOGV Núm. 8928, de 17/10/2020) després de l'entrada en vigor del Decret 20/2021, de 5 de febrer, del Consell (DOGV Núm. 9016, de 9/2/2021), de modificació del referit Decret 156/2020.

El Decret 156/2020, de 16 d'octubre, del Consell, pel qual s'aproven les bases reguladores i el procediment de concessió directa de les ajudes del Programa Bo Viatge Comunitat Valenciana per a incentivar la demanda de serveis turístics interns en períodes d'estacionalitat davant els negatius efectes socioeconòmics ocasionats per la COVID-19 (d'ara en avant "el Decret") estableix en la seua Disposició Final Primera l'habilitació a la persona titular de la presidència de Turisme Comunitat Valenciana (d'ara en avant "TCV") per a dictar quantes instruccions i resolucions resulten necessàries per al desenvolupament i aplicació del referit decret.

Aquest decret estableix les bases reguladores de les ajudes directes del Programa Bo Viatge Comunitat Valenciana (d'ara en avant "el Programa") procediment de concessió d'ajudes en el qual intervé una diversitat d'agents turístics (el turista resident en la Comunitat Valenciana, en la seua condició d'usuari del Bo Viatge i beneficiari de les ajudes directes regulades en el Decret, les agències de viatges i allotjaments turístics de la Comunitat Valenciana, en la seua condició d'oferents dels serveis bonificats mitjançant el referit Bo Viatge, Turisme Comunitat Valenciana, com a òrgan instructor de les referides ajudes, i l'entitat col·laboradora que facilita la gestió del procés d'assignació de bons i la seua materialització en reserves de serveis objecte de bonificació es fa necessari dictar la present Instrucció amb la finalitat de concretar aspectes relatius al desenvolupament i aplicació del Programa que es consideren bàsics per a la seua correcta i eficient execució, més encara si cap tenint en compte les modificacions introduïdes en el Programa per l'entrada en vigor del Decret 20/2021, de 5 de febrer, del Consell.

L'habilitació per a dictar la present Instrucció l'ostenta la persona titular de la Presidència de Turisme Comunitat Valenciana i la seua legitimació per a aquest acte deriva del que s'estableix en l'article 31 del Decret 7/2020, de 17 de gener, del Consell, de regulació dels òrgans per a la coordinació de l'acció turística i de l'organisme públic per a la gestió de la política turística.

En virtut de l'anterior, s'aprova la següent INSTRUCCIÓ

PRIMER. Objecte i àmbit d'aplicació

1. L'objecte de la present Instrucció és el fet d'establir el procediment a seguir pels diversos agents turístics que intervenen en el desenvolupament i aplicació del Programa per a la correcta i eficient execució d'aquest.
2. L'àmbit subjectiu d'aplicació de la present Instrucció abasta:
 - A les persones que vulguen sol·licitar les ajudes del Programa, que les formalitzen i que, si és el cas, resulten beneficiàries de les ajudes directes regulades en el Decret 156/2020.

- Als establiments d'allotjament turístic i agències de viatges que s'adherisquen al Programa i els serveis turístics del qual siguen bonificats amb càrrec a aquest.
- A les unitats administratives de TCV que intervinguen en l'ordenació i instrucció del procediment de concessió d'ajudes del Programa.
- I a l'entitat col·laboradora que TCV ha designat per a facilitar l'execució del Programa.

SEGON. Persones beneficiàries i la seua inscripció en el Programa

1. Per a sol·licitar l'ajuda del Programa, s'estableixen els següents requisits:

- Ser persona major d'edat i empadronada en un municipi de la Comunitat Valenciana.
- I estar inscrita en el Programa Bo Viatge CV per al període corresponent.

2. El termini d'inscripció al Programa es divideix en tres períodes. Aquests són els següents:

- a) Per al període que es va iniciar el dia 20 d'octubre de 2020 i va concloure el 31 de desembre de 2020, el termini d'inscripció es va iniciar a les 12.00 h del 20 d'octubre de 2020 i va concloure a les 23.59 h del 20 de desembre de 2020.
- b) Per al període que es va iniciar l'1 de gener de 2021 i conclou el 15 de juny de 2021, el termini d'inscripció s'ha iniciat a les 12.00 h del dia 1 de gener de 2021 i conclourà a les 23.59 h del 31 de maig de 2021.
- c) Per al període que s'iniciarà el 15 de setembre de 2021 i conclourà el 31 de desembre de 2021 el termini d'inscripció s'iniciarà a les 12.00 h del 15 de setembre i conclourà a les 23.59 h de l'1 de novembre de 2021.

3. Cada persona usuària del Bo Viatge només pot inscriure's en el Programa una vegada per període.

4. Les persones interessades a participar en el Programa hauran d'inscriure's en aquest de manera telemàtica a través del següent enllaç:

http://www.gva.es/es/inicio/procedimientos?id_proc=21266

Aquest tràmit es pot fer per la persona interessada o mitjançant el seu representant, i en aquest cas, haurà d'emplenar i aportar el formulari atorgant la representació a un tercer o a un establiment d'allotjament turístic o agència de viatges adherit al Programa.

En aquest cas, la persona representant haurà d'aportar la seua signatura electrònica avançada basada en un certificat reconegut, segons el que es disposa en el Decret 220/2014, de 12 de desembre, del Consell, pel qual s'aprova el Reglament d'Administració Electrònica de la Comunitat Valenciana, i expedit per la Generalitat o per qualsevol altra prestadora de serveis de certificació amb qui la Generalitat haja signat l'oportú conveni i hauran de complir amb l'obligació d'aportar la declaració responsable de la persona que sol·licita la inscripció.

5. En la sol·licitud d'inscripció l'interessat deurà:

- Atorgar la seua representació per a formalitzar la sol·licitud d'ajuda a l'allotjament turístic o agència de viatges amb qui formalitze la reserva.

- Indicar si, en el cas de no obtenir Codi Promocional per al període en curs, desitja que la seua inscripció s'aplique al període següent del Programa.

6. El sol·licitant de l'ajuda, o en defecte d'això el seu representant, haurà d'emplenar íntegrament el formulari de sol·licitud, el qual conté la declaració responsable del compliment dels requisits exigits. En cas de no fer-ho, no podrà continuar amb la inscripció.

Cada sol·licitant únicament podrà sol·licitar un Bo Viatge per a cadascun dels períodes indicats en el punt 2n anterior. En cas contrari el Programa li impedirà prosseguir amb la seua inscripció telemàtica.

7. La formalització de la seua inscripció en el Programa implicarà l'acceptació pel sol·licitant de les condicions establides en el Decret 156/2020 així com en el Decret 20/2021 de modificació d'aquest, en la present Instrucció, així com aquelles altres que així es dicten en aplicació de la Disposició Final primera del Decret 156/2020.

8. Inscrit al Programa i després de la constatació del compliment dels requisits per a això, el sol·licitant rebrà notificació per correu electrònic de la conformitat de la seua inscripció juntament amb el Codi Promocional del Programa, codi que li permetrà formalitzar una reserva pels serveis turístics objecte d'ajuda.

9. En cas que per falta de disponibilitat pressupostària no se li poguera assignar un Codi Promocional en el Programa, es comunicarà per correu electrònic al sol·licitant, i al seu representant si és el cas, que la seua sol·licitud es troba en llista d'espera, sent-li notificada per la mateixa via la disponibilitat de Codi Promocional una vegada s'haja generat el crèdit necessari per a això.

10. La inscripció en el Programa no és la sol·licitud de l'ajuda. Per a sol·licitar l'ajuda, el sol·licitant ja inscrit en el Programa haurà de formalitzar una reserva en un establiment d'allotjament turístic o agència de viatges adherit al Programa en el termini de 7 dies naturals des de l'emissió a favor seu del Codi Promocional. Si així no ho fera, la seua inscripció en el Programa quedaria anul·lada automàticament.

11. Una vegada generat crèdit suficient per a això, el Programa notificarà al sol·licitant inscrit en aquest i en llista d'espera, segons la seua ordre, que pot procedir com s'indica en el punt 8 d'aquest apartat.

12. Si conclòs el període per al qual havia cursat la inscripció en el Programa no se li haguera assignat un Codi Promocional, el sol·licitant mantindrà, si així el manifesta de manera expressa en el seu formulari d'inscripció, la vigència d'aquesta inscripció per al següent període del Programa, mantenint l'ordre d'espera que li ha sigut assignat. Les noves sol·licituds d'inscripció s'incorporaran al Programa en ordre després de les persones ja inscrites i que no han obtingut Codi Promocional en el període anterior.

TERCER. Adhesió al Programa d'allotjaments turístics i agències de viatge.

1. Per a participar en el Programa, els establiments d'allotjament turístic i agències de viatge han d'adherir-se a aquest.

2. Es podran adherir al Programa:

- Titulars d'agències de viatge inscrites en el Registre de Turisme de la Comunitat Valenciana.
- Titulars d'establiments d'allotjaments turístics inscrits en el Registre de Turisme de la Comunitat Valenciana, havent de correspondre a alguna de les següents modalitats: establiments hotelers, blocs i conjunts d'apartaments turístics, càmpings, cases rurals, albergs i empreses gestores d'habitatges d'ús turístic.

3. L'adhesió es realitzarà de manera telemàtica en el lloc web bonoviatgecv.gva.es/

4. Amb la finalitat de garantir la identitat i representativitat de les persones que pogueren formalitzar l'adhesió en nom de l'establiment d'allotjament turístic o agència de viatge, es comunicarà a l'adreça de correu electrònic que apareix en les dades del Registre de Turisme de la Comunitat Valenciana que s'ha formalitzat l'adhesió. Així mateix, s'haurà d'aportar telemàticament el formulari "Manteniment de tercers", formulari que inclou el compte bancari en la qual TCV abonarà la subvenció i que ha de apujar-se'n al Programa una vegada signat digitalment per l'empresa o persona amb capacitat representativa per a això. En aquest formulari s'haurà d'indicar:

- En el camp "Òrgan": Turisme Comunitat Valenciana
- En el camp "Procediment": Programa Bo Viatge CV

La correcta aportació del formulari "Manteniment de tercers" serà objecte de comprovació pel Centre d'Atenció a Usuaris (CAU) del Programa juntament amb la resta d'aspectes i camps obligatoris que s'indiquen en el següent apartat.

5. Entre les dades a completar, a més del NIF/CIF que identifica a la persona física o jurídica que s'adhereix al Programa, estaran els següents:

- a) Adreça de correu electrònic a l'efecte de notificacions, que serà l'*email* en el qual rebrà totes les comunicacions del Programa, inclosa la confirmació del registre de la reserva en el sistema telemàtic del Programa.
- b) Un *email login* que servirà d'identificador d'usuari, amb la contrasenya que s'introduïska i que li permetrà, des de la seua adhesió, realitzar les gestions que així corresponguen dins del Programa.
- c) El formulari "Manteniment de tercers"
- d) El nom comercial de l'establiment d'allotjament turístic o agència de viatges, atés que serà el que aparega en el llistat públic de la web com a empresa adherida al Programa.

A més, i si fóra necessari, es podrà sol·licitar directament a l'adreça de correu electrònic facilitada a l'efecte de notificació que s'aporte la següent informació necessària per a les gestions del Programa:

- Persona de contacte per a tot el relacionat amb la inscripció de persones beneficiàries, formalització de reserves i canvis en aquestes, inclòs el seu número de telèfon fix i mòbil i el seu correu electrònic.

- Persona de contacte per a tot el relacionat amb el cobrament de l'ajuda concedida al sol·licitant inscrit en el Programa, una vegada se li haja prestat a aquest el servei subvencionable i aportada la documentació acreditativa de la despesa realitzada amb càrrec a la subvenció. Les dades de contacte inclouran telèfon i correu electrònic.

6. L'adhesió podrà sol·licitar-se durant tota la vigència del Programa comportant la mateixa:

- L'acceptació incondicionada i el compromís de compliment d'allò que els resulte d'aplicació del Decret 156/2020 de bases reguladores i el procediment de concessió directa de les ajudes del Programa Bo Viatge Comunitat Valenciana, així com del que s'estableix en el Decret 20/2021 de modificació d'aquest, del que s'estableix en la present Instrucció així com d'aquelles altres que puguen dictar-se en desenvolupament de la Disposició Final Primera del referit Decret 156/2020.

- L'acceptació per part dels allotjaments turístics / agències de viatge que el seu nom i localització puguen ser utilitzats en actes informatius i de comunicació relacionats amb el Programa.

- L'aplicació en els allotjaments turístics / agències de viatges de protocols de bones pràctiques higienicosanitàries enfront de la Covid-19 i altres guies d'aplicació relacionades.

7. Verificat que l'allotjament turístic o agència de viatges compleix els requisits per a la seua adhesió, TCV acceptarà la mateixa i li inclourà en la relació d'empreses adherides al Programa.

8. El Programa comptarà amb una Intranet per a la realització de quantes gestions hagen de realitzar en el si d'aquest les empreses adherides.

9. Aquells allotjaments turístics o agències de viatge que estant adherits al Programa es mantinguen inactius, això és, no oferint a la persona usuària del Bo Viatge serveis subvencionables dels enumerats en el punt següent d'aquesta Instrucció, passaran a la situació de "desactivat", gestió que serà realitzada pel Centre d'Atenció a l'Usuari (CAU) prèvia validació i autorització per part de TCV. En qualsevol cas, és obligació de l'empresa adherida al Programa traslladar al CAU la seua situació de no activitat en el Programa.

Així mateix, les empreses adherides al Programa que desitgen donar-se de baixa en aquest, siga de manera temporal o definitiva, pel motiu que fóra, hauran de comunicar-lo per escrit al CAU. Per a formalitzar nova adhesió, si així fóra el cas, se seguiran els passos que s'indiquen en el present apartat.

QUART. Requisits dels serveis turístics objecte d'ajuda

1. Podran ser objecte d'ajuda amb càrrec al Programa:

- Per part dels allotjaments turístics

- Estada mínima de 2 dies consecutius en el mateix allotjament turístic d'entre els adherits al Programa.

- Altres serveis prestats directament per aquests, com ara:
 - Manutenció, sent aquesta com a màxim, de mitja pensió.
 - Altres serveis prestats amb mitjans propis de l'establiment:
 - Servei de salut i benestar.
 - Serveis esportius.
 - Excursions i activitats d'animació.
 - Aparcament

Per contra, NO seran subvencionables les despeses relatives a:

- Consum en el bar
- Consum de begudes alcohòliques
- TV de pagament

- Per part de les agències de viatge, a més dels serveis contemplats en el punt anterior corresponents a 2 dies consecutius d'allotjament i que resulten obligatoris com a servei a incloure, podran formar part del cost subvencionable amb càrrec al Programa altres serveis turístics prestats en la Comunitat Valenciana durant la duració de l'estada, d'acord amb la definició continguda en l'article 52 de la Llei 15/2018, de 7 de juny, de la Generalitat, de turisme, oci i hospitalitat de la Comunitat Valenciana.

2. Els serveis turístics objecte de subvenció hauran de ser prestats dins dels següents períodes:

- a) Des de les 12.00 h del dia 20 d'octubre de 2020, fins al 31 de desembre de 2020.
- b) Des de les 12.00 h del dia 1 de gener de 2021, fins al 15 de juny de 2021.
- c) Des de les 12.00 h del dia 15 de setembre de 2021 fins al 31 de desembre de 2021.

CINQUÉ. Sol·licitud de l'ajuda i concessió de la subvenció

1.- Després de rebre el Codi Promocional, el sol·licitant inscrit en el Programa haurà de formalitzar, en un termini màxim de 7 dies naturals des del dia i hora de la recepció d'aquest, una reserva en un establiment d'allotjament turístic o en una agència de viatge adherida al Programa. De no fer-ho el Codi Promocional serà anul·lat de manera automàtica, devent el sol·licitant tornar a realitzar la seua inscripció en el Programa per a poder sol·licitar les ajudes directes vinculades a aquest.

2. A fi que el sol·licitant de l'ajuda gestione correctament, dins del termini i en la forma escaient, el seu Codi Promocional, el Programa li comunicarà 24 hores abans de finalitzar el termini de 7 dies a què es refereix el punt anterior abans que el Codi vaja a caducar per la seua falta d'ús.

3. El Programa establirà un marge temporal de 24 hores addicionals des que conclou el termini de 7 dies per a formalitzar la reserva amb la finalitat d'evitar que la persona sol·licitant inscrita en el Programa i que haja fet la seua reserva en línia es veja perjudicada pel fet que l'establiment d'allotjament turístic o agència de viatges no l'haguera comunicat de manera telemàtica al Programa, donant amb això la possibilitat al sol·licitant de posar-se en contacte amb l'allotjament turístic o agència de viatges amb qui haguera fet la reserva perquè esmene aquesta falta de comunicació.

En aqueixes 24 hores addicionals no es podrà realitzar la reserva ni en línia ni de manera presencial. En cas de confirmar-se la cancel·lació del codi promocional, l'usuari haurà de tornar a inscriure's en el Programa.

4. Si el sol·licitant inscrit haguera fet la reserva dins del termini i en la forma escaient a través d'una plataforma en línia de l'allotjament turístic o de l'agència de viatges que reconegui el Codi Promocional en el tràmit online i aquesta no haguera formalitzat la mateixa en el Programa i així ho demostrara amb el degut justificant emés per la plataforma de reserva en línia, la incidència s'esmenarà a través del CAU del Programa.
5. El Programa gestionarà de manera automàtica els romanents de crèdit segons es van formalitzant les reserves amb import cert, no podent, després de la reserva, incrementar-se en cap cas l'import d'aquesta. Els serveis turístics addicionals contractats amb posterioritat a la reserva no seran bonificats amb càrrec al Programa.
6. Cada vegada que es genere un romanent pressupostari superior a 600 euros, el Programa emetrà un nou Codi Promocional a favor de les persones que s'hagen inscrit en el Programa i per rigorós ordre de llista d'espera.
7. Només en el cas que, obtingut un codi promocional, aquest haguera sigut anul·lat per no haver formalitzat reserva en el termini assenyalat, l'usuari podrà tornar a inscriure's en el Programa per al mateix període, assignant-li el Programa el torn que així li corresponga en funció de la llista d'espera existent en el moment de la seua inscripció.
8. Serà l'establiment d'allotjament turístic o agència de viatges els qui presenten la sol·licitud en nom i representació del sol·licitant mitjançant la comunicació de la reserva a TCV pel procediment telemàtic habilitat a aquest efecte.
9. L'ordre de formalització de sol·licituds serà l'ordre que determinarà la concessió d'ajudes fins a esgotar la dotació pressupostària disponible.
10. Formalitzada la sol·licitud en haver-se realitzat la reserva i havent introduït l'allotjament turístic o l'agència de viatges la mateixa en el Programa, aquesta es comunicarà al sol·licitant i a l'establiment turístic o agència de viatges.
11. La sol·licitud inclourà en l'apartat *Declaració Responsable* la representació atorgada pel sol·licitant a l'allotjament turístic o agència de viatges adherit al Programa en el qual formalitze la reserva.
12. En el cas que la inscripció l'haguera feta ja amb representació prèvia de l'allotjament turístic o de l'agència de viatge, no serà necessari tornar-la a realitzar. Si haguera sigut aqueix el procés d'inscripció del sol·licitant en el Programa, la reserva només es podrà fer en l'establiment que va actuar com a representant en aquest tràmit.

SISÉ. Import de l'ajuda

1. L'import de les ajudes serà del 70% del cost dels serveis turístics objecte de subvenció, inclòs l'IVA, fins a un màxim de 600 euros per ajuda concedida.
2. L'import de l'ajuda concedida serà deduït al beneficiari, pels allotjaments turístics i agències de viatge adherits al Programa, en la factura corresponent als serveis objecte de bonificació. L'ajuda concedida serà aplicada sobre el cost total de la factura, IVA inclòs.

Una vegada prestat el servei a subvencionar i presentada la justificació corresponent a l'ajuda concedida, aquesta serà abonada per TCV als allotjaments turístics i agències de viatges emissors de les factures de les despeses objecte de subvenció.

SETÉ. Materialització de la reserva, concessió de l'ajuda i la seua justificació

1. La reserva de serveis turístics objecte de subvenció tindrà la consideració d'ajuda concedida a la persona inscrita en el Programa i amb Codi Promocional en vigor quan l'establiment d'allotjament turístic o agència de viatges l'haja comunicada al Programa.
2. Comprovat pel CAU del Programa que s'ha realitzat correctament la formalització de la reserva i amb això que la persona sol·licitant ha contractat els serveis turístics objecte de subvenció, el Programa emetrà la corresponent resolució de concessió de l'ajuda sol·licitada.
3. Una vegada feta la reserva en un allotjament turístic o una agència de viatges adherits al Programa, la persona beneficiària de l'ajuda no podrà canviar la reserva d'allotjament realitzada, encara que sí algun o alguns dels aspectes vinculats a aquesta en la forma i manera que es detalla en l'apartat 8, punt 1r d'aquesta Instrucció.
4. No es podran afegir serveis turístics no inclosos en la reserva formalitzada objecte de subvenció, encara que si reduir-se aquests en el cas que no s'hagueren gaudit íntegrament. Així mateix, en cap cas l'estada en un allotjament turístic podrà ser menor a dues nits consecutives atés que en aquest cas la factura emesa pels serveis prestats no es considerarà conforme i l'ajuda serà objecte de revocació per part de TCV, havent de fer-se càrrec el beneficiari de l'abonament íntegre dels serveis consumits.
5. No es podran usar dos bons pel mateix sol·licitant durant el mateix període temporal de vigència del Programa ni imputar dos o més bons sobre una mateixa factura.
6. La resolució de concessió de l'ajuda serà dictada pel president de TCV i notificada pel Programa al sol·licitant d'aquesta, el seu representant (en el seu cas), i a l'allotjament / agència de viatges els serveis turístics dels quals siguen objecte de subvenció. La resolució indicarà la quantia dels serveis subvencionables contractats, així com les condicions de justificació de l'ajuda atorgada.
7. En aqueix moment el Programa comunicarà a la persona sol·licitant i a l'allotjament turístic o agència de viatges que s'ha procedit a emetre una resolució de concessió (o de denegació si així procedeix i en aquest cas el motiu de la mateixa) i la quantia de l'ajuda; En el cas de concessió, rebrà un Bo Viatge que reflectirà aqueix fet i la quantia de la subvenció, així com el número de Bo i el codi promocional.
8. La concessió de l'ajuda es realitzarà atenent l'ordre de formalització de la sol·licitud, fins a esgotar la dotació pressupostària disponible del Programa, i indicarà la quantia econòmica dels serveis subvencionables inclosos en la concessió de l'ajuda.
9. La justificació de les ajudes es realitzarà en el marc d'allò que s'estableix en la Llei 38/2003, General de Subvencions (d'ara en avant LGS).
10. A aquest efecte, una vegada realitzada l'estada, l'allotjament turístic o l'agència de viatges aportarà la factura on es reculla la identificació del beneficiari, de l'emissor de la mateixa i els serveis inclosos en la reserva que han motivat la concessió de l'ajuda, el preu original dels serveis i la

deducció practicada per l'ajuda. Els serveis no inclosos en l'ajuda hauran de facturar-se de manera separada, no incloent-se en la factura justificativa de l'ajuda atorgada. També s'atendrà en aquest punt a allò que s'estableix en l'apartat huité d'aquesta Instrucció.

11. Els allotjaments turístics i agències de viatge realitzaran el tràmit de justificació a través del sistema telemàtic habilitat a aquest efecte pel Programa.

12. Els allotjaments turístics i agències de viatges podran justificar l'ajuda en qualsevol moment durant la vigència del Programa, però sempre una vegada concloga l'estada en l'allotjament contractat directament amb aquest o a través de l'agència de viatges.

13. Les despeses subvencionables corresponents a l'exercici 2021, hauran de justificar-se fins al 31 de desembre inclusivament.

14. Els establiments d'allotjament turístic i agències de viatge han de disposar dels documents originals acreditatius de les despeses que es justifiquen, d'acord amb l'article 30.3 de la LGS, i devent aquests documents estar reflectits en els registres comptables.

15. S'aportarà el justificant del pagament efectuat per la persona usuària del Bo Viatge relatiu a la part no bonificada per TCV dels serveis objecte de l'ajuda. Els pagaments només s'admetran si estan efectuats a través d'entitat financera, bé mitjançant transferència bancària, xec nominatiu, targeta de crèdit o de dèbit i la seua justificació es realitzarà mitjançant la presentació de còpia de l'extracte bancari que acredite l'eixida efectiva dels fons per part de la persona beneficiària, del xec nominatiu o del càrrec corresponent efectuat sobre la respectiva targeta. Queden exclosos els pagaments fets en efectiu o mitjançant ingressos en compte. En cas que l'ordre de transferència o l'anotació de l'extracte bancari siguin globals i estiguen referits a diversos justificants de despesa, serà necessari acompanyar una relació degudament detallada en la qual aparega la destinatària del pagament.

16. Només es consideraran vàlids els justificants que acrediten el pagament per la persona usuària del Bo Viatge de la part de la despesa turística que no és objecte de subvenció.

17. El pagament de l'ajuda es realitzarà per TCV als allotjaments turístics i agències de viatges en un termini no superior als 30 dies des de la data de presentació de la justificació de la despesa subvencionada conforme a l'assenyalat en aquesta Instrucció.

18. Efectuat el pagament, TCV el comunicarà tant al prestatari del servei subvencionat com al perceptor de l'ajuda concedida.

19. TCV es reserva el dret a remetre a la persona usuària del Bo Viatge els justificants aportats per l'allotjament turístic o l'agència de viatge a fi de comprovar que no existeixen errors en les mateixes i que s'ajusten als serveis gaudits i objecte de la subvenció amb càrrec al Programa.

HUITÉ. Condicions per a modificacions en la reserva i la seua cancel·lació.

1. Sobre modificacions en la reserva:

a) Es permetrà modificacions en els dies concrets de la reserva, estant la modificació, i qualsevol altre canvi que es produisca, subjecta a la normativa vigent de l'aplicació. No es podrà alterar la resta de serveis ni el total de dies que es van incloure en la reserva objecte de resolució favorable de concessió d'ajudes, excepte en els casos i forma contemplats en aquesta Instrucció.

- b) Les modificacions que es produïsquen en la prestació del servei d'allotjament o en la resta dels inclosos en la reserva, que sempre suposarà mantenir la quantia de l'ajuda o una reducció – minoració de l'ajuda en la justificació, es veuran reflectides directament en la justificació de l'ajuda.
- c) La persona usuària del Bo Viatge no podrà modificar la reserva d'establiment d'allotjament turístic o agència de viatges on es va formalitzar. Així mateix, si ha donat la representativitat a un establiment d'allotjament turístic o agència de viatges per a la seua inscripció en el programa, mentre estiga en vigor aqueixa inscripció, haurà de fer la reserva i sol·licitud de l'ajuda a través d'aquest establiment o agència.
- d) Havent complert el que s'estableix en l'apartat a) anterior, l'establiment d'allotjament de turístic podrà sol·licitar a la persona que ha realitzat la reserva dur a terme una modificació d'establiment si es trobara tancat en els dies en què tenia la reserva. Una vegada autoritzat pel client i quedant constància d'aqueixa autorització, l'establiment d'allotjament turístic on havia formalitzat la reserva, haurà de comunicar-ho per correu electrònic al CAU amb suficient antelació perquè aquest faça els canvis oportuns en la reserva. En cap cas podrà variar la quantia subvencionable. L'establiment d'allotjament turístic al qual s'incorpora la reserva també haurà d'estar adherit al Programa i acceptar la reassignació trasllat de la reserva. En aqueix cas, la justificació l'haurà de realitzar l'establiment que finalment haja prestat el servei objecte de subvenció.
- e) Aqueixa mateixa modificació la podrà realitzar una agència de viatges si es donara la mateixa situació en la reserva de l'allotjament turístic gestionada per aquesta.
- f) En el cas que no es pogueren prestar algun dels serveis inclosos en la reserva, ja foren els prestats per l'establiment turístic, contractats directament amb aquest o a través d'agència de viatges, o els serveis turístics contractats a través d'una agència de viatges, ja fora per tancament o incapacitat de poder prestar-ho per causa de força major per part de qui haguera de prestar el servei, aquesta circumstància s'haurà de comunicar a la persona usuària del Bo Viatge i en el seu cas oferir-li un canvi d'aquests. Aquest canvi, amb el consentiment de la persona beneficiària, haurà de comunicar-se per correu electrònic al CAU perquè es procedisca a la seua acceptació o rebuig, rebuig que haurà de ser motivat. La falta de prestació de serveis no podrà suposar una alteració de la quantia subvencionable i establida en la concessió de l'ajuda, llevat que supose una reducció –minoració de la quantia de l'ajuda concedida amb la reserva inicial. En qualsevol cas, les modificacions que es produïsquen hauran d'estar subjectes a les excepcions i exigències de la normativa vigent d'aplicació.
- g) Els costos addicionals i les condicions de canvis en la reserva han de ser comunicades a la persona usuària del Bo Viatge en el moment de formalitzar la reserva inicial i abans de fer el canvi.
- h) Les despeses addicionals per canvi de la reserva no seran subvencionables, ni es podran incloure en la factura de justificació de l'ajuda.
- i) Els canvis en els dies de la reserva han de ser registrats en el Programa per part de l'establiment d'allotjament turístic o l'agència de viatges.
- j) Si el motiu de modificació és per impossibilitat d'usar els serveis contractats a causa d'estar el beneficiari o altres persones incloses en els serveis turístics de la reserva realitzant l'aïllament domiciliari, o resideixen en un municipi per al qual s'hagi establert un tancament perimetral que afecte un o tots els dies de la reserva, degudament justificat si així es requereix, es podran fer

canvis sense costos addicionals, estant aquests subjectes a la disponibilitat del servei objecte de modificació.

2. Sobre la cancel·lació de la reserva

a) La cancel·lació de la reserva i serveis contractats estarà subjecta a la normativa vigent d'aplicació.

b) Si la cancel·lació és a petició de la persona usuària del Bo Viatge, això suposarà la renúncia a l'ajuda concedida.

c) Els costos i les condicions de la cancel·lació de la reserva o dels serveis contractats han de ser comunicades a la persona usuària del Bo Viatge en el moment de formalitzar la reserva inicial i abans de procedir a la seua cancel·lació.

d) Les despeses addicionals o de penalització no seran subvencionables.

e) La cancel·lació de la reserva ha de ser registrada en el Programa per part de l'establiment d'allotjament turístic o de l'agència de viatges.

f) Si el motiu de la cancel·lació és pel tancament de l'establiment d'allotjament turístic en les dates previstes per a l'estada i sense que s'haja fet canvi en la reserva en les condicions marcades per a això, o per tancament de l'agència de viatges que supose l'anul·lació dels serveis contractats, la persona usuària del Bo Viatge podrà mantenir el seu codi promocional i realitzar una nova reserva en un altre establiment d'allotjament turístic o agència de viatges adherida al Programa. Aquesta situació haurà de ser comunicada al CAU per part de la persona beneficiària de l'ajuda, sense menyscar que el mateix allotjament turístic o agència de viatges també li ho comuniqui.

3. La persona beneficiària no està obligada en cap cas a abonar, ni per endavant ni després de l'estada turística, la part dels serveis objecte de subvenció amb càrrec al Programa sempre i quant aquesta ajuda no s'hagi revocat. Sobre la part no subvencionable, s'estarà subjecte a la normativa vigent d'aplicació.

NOVÉ. Control i reintegrament de l'ajuda

1. TCV vetlarà pel compliment del que s'estableix en el Decret pel qual s'aproven les bases reguladores de les ajudes del Programa Bo Viatge CV i el de modificació d'aquest, per l'així disposat en la present Instrucció i les que es puguen dictar en el futur en compliment de la Disposició Final Primera del Decret 156/2020, tot això a fi de propiciar la consecució dels objectius al Programa.

2. Les persones beneficiàries de les ajudes del Programa, així com els allotjaments turístics i agències de viatges adherits a aquest, queden obligats a facilitar el control per TCV durant un termini de cinc anys de la correcta justificació de la subvenció concedida.

3. En el cas que es detectaren incompliments en algun dels extrems als quals es refereix la normativa aplicable a aquestes ajudes, TCV incoarà el corresponent expedient de revocació i reintegrament, total o parcial, de les quantitats percebudes, així com l'exigència de l'interés de demora des de la data del pagament de la subvenció fins que s'acorde la procedència del reintegrament de la mateixa en els casos contemplats en l'article 37 de la LGS. En particular procedirà el reintegrament total de l'ajuda en el supòsit de falsedat dels documents justificatius de l'ajuda concedida.

4. L'incompliment per part de les persones beneficiàries inscrites al Programa, així com dels allotjaments turístics i agències de viatges adherits a aquest, dels requisits i obligacions que s'estableixen en els decrets 156/2020 i 20/2021 se sotmetrà al règim d'infraccions i sancions fixat en el títol IV de la LGS i altra normativa d'aplicació en la matèria.

DÈCIM. Fiscalitat aplicable a la persona beneficiària de l'ajuda

A efectes fiscals, l'import de la subvenció és un increment patrimonial, que tributarà en l'Impost sobre la Renda de les Persones Físiques.

ONZÉ. Protecció de dades de les persones usuàries inscrites i de les empreses adherides al Programa.

1. La presentació d'una sol·licitud al Programa comporta el tractament de dades de caràcter personal en el marc d'allò que es disposa en el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades, i en la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals.

2. La informació relativa al tractament de les dades de caràcter personal es troba disponible en el Registre d'Activitats de Tractament publicat en la pàgina web de TCV. En concret, la informació bàsica del tractament és la següent:

- Nom del tractament: Ajudes Programa Bo Viatge Comunitat Valenciana
- Identitat responsable del tractament: persona titular de la Presidència de TCV.
- Finalitat del tractament: gestionar les ajudes del Programa Comunitat Valenciana.

3. També podran tractar-se les dades de la persona usuària del Bo Viatge per al desenvolupament d'accions de fidelització empreses per TCV si així ho haguera autoritzat aquesta en el moment de la seua inscripció en el Programa.

4. Quan les persones beneficiàries de l'ajuda hagen d'aportar a TCV documents que incloguen dades de caràcter personal de tercers persones, hauran de declarar davant aquesta entitat que els han informat de la seua comunicació i tractament per part de TCV.

5. Exercici de drets pels beneficiaris de l'ajuda i les empreses adherides al Programa

Pot exercir-se el dret d'accés, rectificació, cancel·lació, oposició, supressió, portabilitat i limitació del tractament davant TCV, dirigint-se per escrit a l'adreça de correu rgpd_turisme@gva.es, així com reclamar, si és procedent, davant l'autoritat de control en matèria de dades, especialment quan no haja obtingut satisfacció en l'exercici dels seus drets. Més informació en el següent enllaç:

https://www.gva.es/downloads/publicats/PR/TEXT_INFORMACION_ADDICIONAL.pdf

DOTZÉ. Comunicació de la participació en el Programa.

1. El distintiu elaborat per TCV d'acreditació de la condició d'allotjament turístic / agència de viatges adscrita al Programa es facilitarà a l'empresa adherida pel propi Programa.

2. El distintiu, en la seua versió digital s'editarà i es facilitarà a l'allotjament turístic / agència de viatge adherits al Programa perquè siga col·locat en els seus suports de divulgació o comercialització en línia, si així ho consideren oportú.
3. En el cas que el distintiu siga editat per a la seua ubicació física en l'allotjament turístic / agència de viatge adherit al Programa el cost correrà a càrrec seu, havent d'estar exposat en la zona d'atenció al client-usuari turístic si així ho consideren oportú.

TRETZÉ. Modificació de la Instrucció de 19 d'octubre de 2021 i efectes de la present Instrucció.

La present Instrucció deixa sense efectes la Instrucció dictada en data 19 d'octubre de 2020 en desenvolupament i aplicació del Programa Bo Viatge CV, fent efecte des del dia de la seua signatura.

INSTRUCCIÓN, de 1 de marzo de 2021 por la que se actualiza la Instrucción de 19 de octubre de 2020 de desarrollo y aplicación del Decreto 156/2020, de 16 de octubre, del Consell, por el cual se aprueban las bases reguladoras y el procedimiento de concesión directa de las ayudas del Programa Bono Viaje Comunitat Valenciana (DOGV N° 8928, de 17/10/2020) tras la entrada en vigor del Decreto 20/2021, de 5 de febrero, del Consell (DOGV N° 9016, de 9/2/2021), de modificación del referido Decreto 156/2020.

El Decreto 156/2020, de 16 de octubre, del Consell, por el cual se aprueban las bases reguladoras y el procedimiento de concesión directa de las ayudas del Programa Bono Viaje Comunitat Valenciana para incentivar la demanda de servicios turísticos internos en periodos de estacionalidad ante los negativos efectos socioeconómicos ocasionados por la COVID-19 (en adelante "el Decreto") establece en su Disposición Final Primera la habilitación a la persona titular de la presidencia de Turisme Comunitat Valenciana (en adelante "TCV") para dictar cuantas instrucciones y resoluciones resulten necesarias para el desarrollo y aplicación del referido decreto.

Dicho decreto establece las bases reguladoras de las ayudas directas del Programa Bono Viaje Comunitat Valenciana (en adelante "el Programa") procedimiento de concesión de ayudas en el que interviene una diversidad de agentes turísticos (el turista residente en la Comunitat Valenciana, en su condición de usuario del Bono Viaje y beneficiario de las ayudas directas reguladas en el Decreto, las agencias de viajes y alojamientos turísticos de la Comunitat Valenciana, en su condición de ofertantes de los servicios bonificados mediante el referido Bono Viaje, Turisme Comunitat Valenciana, como órgano instructor de las referidas ayudas, y la entidad colaboradora que facilita la gestión del proceso de asignación de bonos y su materialización en reservas de servicios objeto de bonificación se hace necesario dictar la presente Instrucción con la finalidad de concretar aspectos relativos al desarrollo y aplicación del Programa que se consideran básicos para su correcta y eficiente ejecución, más aún si cabe teniendo en cuenta las modificaciones introducidas en el Programa por la entrada en vigor del Decreto 20/2021, de 5 de febrero, del Consell.

La habilitación para dictar la presente Instrucción la ostenta la persona titular de la Presidencia de Turisme Comunitat Valenciana y su legitimación para este acto deriva de lo establecido en el artículo 31 del Decreto 7/2020, de 17 de enero, del Consell, de regulación de los órganos para la coordinación de la acción turística y del organismo público para la gestión de la política turística.

En virtud de lo anterior, se aprueba la siguiente INSTRUCCIÓN

PRIMERO. Objeto y ámbito de aplicación

1. El objeto de la presente Instrucción es el establecer el procedimiento a seguir por los diversos agentes turísticos que intervienen en el desarrollo y aplicación del Programa para la correcta y eficiente ejecución del mismo.
2. El ámbito subjetivo de aplicación de la presente Instrucción abarca:
 - A las personas que quieran solicitar las ayudas del Programa, que las formalicen y que, en su caso, resulten beneficiarias de las ayudas directas reguladas en el Decreto 156/2020.
 - A los establecimientos de alojamiento turístico y agencias de viajes que se adhieran al Programa y cuyos servicios turísticos sean bonificados con cargo a este.
 - A las unidades administrativas de TCV que intervengan en la ordenación e instrucción del procedimiento de concesión de ayudas del Programa
 - Y a la entidad colaboradora que TCV ha designado para facilitar la ejecución del Programa.

SEGUNDO. Personas beneficiarias y su inscripción en el Programa

1. Para solicitar la ayuda del Programa, se establecen los siguientes requisitos:
 - Ser persona mayor de edad y empadronada en un municipio de la Comunitat Valenciana.
 - Y estar inscrita en el Programa Bono Viaje CV para el periodo correspondiente.
2. El plazo de inscripción al Programa se divide en tres periodos. Estos son los siguientes:
 - a) Para el periodo que se inició el día 20 de octubre de 2020 y concluyó el 31 de diciembre de 2020, el plazo de inscripción se inició a las 12:00 h. del 20 de octubre de 2020 y concluyó a las 23:59 h del 20 de diciembre de 2020.
 - b) Para el periodo que se inició el 1 de enero de 2021 y concluye el 15 de junio de 2021, el plazo de inscripción se ha iniciado a las 12:00 h. del día 1 de enero de 2021 y concluirá a las 23:59 h. del 31 de mayo de 2021.
 - c) Para el periodo que se iniciará el 15 de septiembre de 2021 y concluirá el 31 de diciembre de 2021 el plazo de inscripción se iniciará a las 12:00 h. del 15 de septiembre y concluirá a las 23.59 h. del 1 de noviembre de 2021.
3. Cada persona usuaria del Bono Viaje solo puede inscribirse en el Programa una vez por periodo.
4. Las personas interesadas en participar en el Programa deberán inscribirse en este de forma telemática a través del siguiente enlace:

http://www.gva.es/es/inicio/procedimientos?id_proc=21266

Este trámite se puede hacer por la persona interesada o mediante su representante, en cuyo caso, deberá cumplimentar y aportar formulario otorgando la representación a un tercero o a un establecimiento de alojamiento turístico u agencia de viajes adherido al Programa.

En este caso, la persona representante deberá aportar su firma electrónica avanzada basada en un certificado reconocido, según lo dispuesto en el Decreto 220/2014, de 12 de diciembre, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana, y expedido por la Generalitat o por cualquier otra prestadora de servicios de certificación con quien la Generalitat haya firmado el oportuno convenio y deberán cumplir con la obligación de aportar la declaración responsable de la persona que solicita la inscripción.

5. En la solicitud de inscripción el interesado deberá:

- Otorgar su representación para formalizar la solicitud de ayuda al alojamiento turístico o agencia de viajes con quien formalice la reserva.
- Indicar si, en el caso de no obtener Código Promocional para el periodo en curso, desea que su inscripción se aplique al periodo siguiente del Programa.

6. El solicitante de la ayuda, o en su defecto su representante, deberá cumplimentar en su totalidad el formulario de solicitud, el cual contiene la declaración responsable del cumplimiento de los requisitos exigidos. De no hacerlo, no podrá continuar con la inscripción.

Cada solicitante únicamente podrá solicitar un Bono Viaje para cada uno de los periodos indicados en el punto 2º anterior. En caso contrario el Programa le impedirá proseguir con su inscripción telemática.

7. La formalización de su inscripción en el Programa implicará la aceptación por el solicitante de las condiciones establecidas en el Decreto 156/2020 así como en el Decreto 20/2021 de modificación de este, en la presente Instrucción, así como aquellas otras que así se dicten en aplicación de la Disposición Final primera del Decreto 156/2020.

8. Inscrito al Programa y tras la constatación del cumplimiento de los requisitos para ello, el solicitante recibirá notificación por correo electrónico de la conformidad de su inscripción junto con el Código Promocional del Programa, código que le permitirá formalizar una reserva por los servicios turísticos objeto de ayuda.

9. En caso de que por falta de disponibilidad presupuestaria no se le pudiera asignar un Código Promocional en el Programa, se comunicará por correo electrónico al solicitante, y a su representante si es el caso, que su solicitud se encuentra en lista de espera, siéndole notificada por la misma vía la disponibilidad de Código Promocional una vez se haya generado el crédito necesario para ello.

10. La inscripción en el Programa no es la solicitud de la ayuda. Para solicitar la ayuda, el solicitante ya inscrito en el Programa deberá formalizar una reserva en un establecimiento de alojamiento turístico o agencia de viajes adherido al Programa en el plazo de 7 días naturales desde la emisión a su favor del Código Promocional. Si así no lo hiciese, su inscripción en el Programa quedaría anulada automáticamente.

11. Generado crédito suficiente para ello, el Programa notificará al solicitante inscrito en este y en lista de espera, según su orden, que puede proceder como se indica en punto 8 de este apartado.

12. Si concluido el periodo para el que había cursado la inscripción en el Programa no se le hubiera asignado un Código Promocional, el solicitante mantendrá, si así lo manifiesta de forma expresa en

su formulario de inscripción, la vigencia de dicha inscripción para el siguiente periodo del Programa, manteniendo el orden de espera que le ha sido asignado. Las nuevas solicitudes de inscripción se incorporarán al Programa en orden tras las personas ya inscritas y que no han obtenido Código Promocional en el periodo anterior.

TERCERO. Adhesión al Programa de alojamientos turísticos y agencias de viaje.

1. Para participar en el Programa, los establecimientos de alojamiento turístico y agencias de viaje han de adherirse al mismo.

2. Se podrán adherir al Programa:

- Titulares de agencias de viaje inscritas en el Registro de Turismo de la Comunitat Valenciana.
- Titulares de establecimientos de alojamientos turísticos inscritos en el Registro de Turismo de la Comunitat Valenciana, debiendo corresponder a alguna de las siguientes modalidades: establecimientos hoteleros, bloques y conjuntos de apartamentos turísticos, campings, casas rurales, albergues y empresas gestoras de viviendas de uso turístico.

3. La adhesión se realizará de forma telemática en el sitio web **bonoviajecv.gva.es**

4. Con el fin de garantizar la identidad y representatividad de las personas que pudieran formalizar la adhesión en nombre del establecimiento de alojamiento turístico o agencia de viaje, se comunicará a la dirección de correo electrónico que aparece en los datos del Registro de Turismo de la Comunitat Valenciana que se ha formalizado la adhesión. Asimismo, se deberá aportar telemáticamente el formulario “Mantenimiento de terceros”, formulario que incluye la cuenta bancaria en la que TCV abonará la subvención y que debe subirse al Programa una vez firmado digitalmente por la empresa o persona con capacidad representativa para ello. En dicho formulario se deberá indicar:

- En el campo “Órgano”: [Turisme Comunitat Valenciana](#)
- En el campo “Procedimiento”: [Programa Bono Viaje CV](#)

La correcta aportación del formulario “Mantenimiento de terceros” será objeto de comprobación por el Centro de Atención a Usuarios (CAU) del Programa junto con el resto de aspectos y campos obligatorios que se indican en el siguiente apartado.

5. Entre los datos a completar, además del NIF/CIF que identifica a la persona física o jurídica que se adhiere al Programa, estarán los siguientes:

- a) Dirección de correo electrónico a efectos de notificaciones, que será el email en el que recibirá todas las comunicaciones del Programa, incluida la confirmación del registro de la reserva en el sistema telemático del Programa.
- b) Un *email login* que servirá de identificador de usuario, con la contraseña que se introduzca y que le permitirá, desde su adhesión, realizar las gestiones que así correspondan dentro del Programa.
- c) El formulario “Mantenimiento de terceros”

- d) El nombre comercial del establecimiento de alojamiento turístico o agencia de viajes, dado que será el que aparezca en el listado público de la web como empresa adherida al Programa.

Además, y si fuera necesario, se podrá solicitar directamente a la dirección de correo electrónico facilitada a efectos de notificación que se aporte la siguiente información necesaria para las gestiones del Programa:

- Persona de contacto para todo lo relacionado con la inscripción de personas beneficiarias, formalización de reservas y cambios en las mismas, incluyendo su número de teléfono fijo y móvil y su correo electrónico.
- Persona de contacto para todo lo relacionado con el cobro de la ayuda concedida al solicitante inscrito en el Programa, una vez se le haya prestado a este el servicio subvencionable y aportada la documentación acreditativa del gasto realizado con cargo a la subvención. Los datos de contacto incluirán teléfono y correo electrónico.

6. La adhesión podrá solicitarse durante toda la vigencia del Programa comportando la misma:

- La aceptación incondicionada y el compromiso de cumplimiento de lo que les resulte de aplicación del Decreto 156/2020 de bases reguladoras y el procedimiento de concesión directa de las ayudas del Programa Bono Viaje Comunitat Valenciana, así como de lo establecido en el Decreto 20/2021 de modificación de este, de lo establecido en la presente Instrucción, así como de aquellas otras que puedan dictarse en desarrollo de la Disposición Final Primera del referido Decreto 156/2020.
- La aceptación por parte de los alojamientos turísticos / agencias de viaje de que su nombre y localización puedan ser utilizados en actos informativos y de comunicación relacionados con el Programa.
- La aplicación en los alojamientos turísticos / agencias de viajes de protocolos de buenas prácticas higiénico-sanitarias frente a la Covid-19 y demás guías de aplicación relacionadas.

7. Verificado que el alojamiento turístico o agencia de viajes cumple los requisitos para su adhesión, TCV aceptará la misma y le incluirá en la relación de empresas adheridas al Programa.

8. El Programa contará con una Intranet para la realización de cuantas gestiones deban realizar en el seno de este las empresas adheridas.

9. Aquellos alojamientos turísticos o agencias de viaje que estando adheridos al Programa se mantengan inactivos, esto es, no ofreciendo a la persona usuaria del Bono Viaje servicios subvencionables de los enumerados en el punto siguiente de esta Instrucción, pasarán a la situación de “desactivado”, gestión que será realizada por el Centro de Atención al Usuario (CAU) previa validación y autorización por parte de TCV. En cualquier caso, es obligación de la empresa adherida al Programa trasladar al CAU su situación de no actividad en el Programa.

Asimismo, las empresas adheridas al Programa que deseen darse de baja en este, ya sea de forma temporal o definitiva, por el motivo que fuese, deberán comunicarlo por escrito al CAU. Para formalizar nueva adhesión, si así fuese el caso, se seguirán los pasos que se indican en el presente apartado.

CUARTO. Requisitos de los servicios turísticos objeto de ayuda

1. Podrán ser objeto de ayuda con cargo al Programa:

- Por parte de los alojamientos turísticos
 - o Estancia mínima de 2 días consecutivos en el mismo alojamiento turístico de entre los adheridos al Programa.
 - o Otros servicios prestados directamente por estos, tales como:
 - Manutención, siendo esta como máximo, de media pensión.
 - Otros servicios prestados con medios propios del establecimiento:
 - Servicio de salud y bienestar.
 - Servicios deportivos.
 - Excursiones y actividades de animación.
 - Aparcamiento

Por el contrario, NO serán subvencionables los gastos relativos a:

- Consumo en el bar
 - Consumo de bebidas alcohólicas
 - TV de pago
- Por parte de las agencias de viaje, además de los servicios contemplados en el punto anterior correspondientes a 2 días consecutivos de alojamiento y que resultan obligatorios como servicio a incluir, podrán formar parte del coste subvencionable con cargo al Programa otros servicios turísticos prestados en la Comunitat Valenciana durante la duración de la estancia, de acuerdo con la definición contenida en el artículo 52 de la Ley 15/2018, de 7 de junio, de la Generalitat, de turismo, ocio y hospitalidad de la Comunitat Valenciana.

2. Los servicios turísticos objeto de subvención deberán de ser prestados dentro de los siguientes periodos:

- a) Desde las 12:00 h. del día 20 de octubre de 2020, hasta el 31 de diciembre de 2020.
- b) Desde las 12:00 h. del día 1 de enero de 2021, hasta el 15 de junio de 2021.
- c) Desde las 12:00 h. del día 15 de septiembre de 2021 hasta al 31 de diciembre de 2021.

QUINTO. Solicitud de la ayuda y concesión de la subvención

1.- Tras recibir el Código Promocional, el solicitante inscrito en el Programa deberá formalizar, en un plazo máximo de 7 días naturales desde el día y hora de la recepción de este, una reserva en un establecimiento de alojamiento turístico o en una agencia de viaje adherida al Programa. De no hacerlo el Código Promocional será anulado de forma automática, debiendo el solicitante volver a realizar su inscripción en el Programa para poder solicitar las ayudas directas vinculadas a este.

2. En aras de que el solicitante de la ayuda gestione correctamente, en tiempo y forma, su Código Promocional, el Programa le comunicará 24 horas antes de finalizar el plazo de 7 días al que se refiere el punto anterior antes de que el Código vaya a caducar por su falta de uso.

3. El Programa establecerá un margen temporal de 24 horas adicionales desde que concluye el plazo de 7 días para formalizar la reserva con el fin de evitar que la persona solicitante inscrita en el Programa y que haya hecho su reserva online se vea perjudicada por el hecho de que el establecimiento de alojamiento turístico o agencia de viajes no lo hubiera comunicado de forma telemática al Programa, dando con ello la posibilidad al solicitante de ponerse en contacto con el alojamiento turístico o agencia de viajes con quien hubiera hecho la reserva para que subsane dicha falta de comunicación.

En esas 24 horas adicionales no se podrá realizar la reserva ni online ni de forma presencial. De confirmarse la cancelación del código promocional, el usuario deberá volver a inscribirse en el Programa.

4. Si el solicitante inscrito hubiera hecho la reserva en tiempo y forma a través de una plataforma online del alojamiento turístico o de la agencia de viajes que reconociera el Código Promocional en el trámite online y esta no hubieran formalizado la misma en el Programa y así lo demostrara con el debido justificante emitido por la plataforma de reserva online, la incidencia se subsanará a través del CAU del Programa.

5. El Programa gestionará de forma automática los remanentes de crédito según se van formalizando las reservas con importe cierto, no pudiendo, tras la reserva, incrementarse en ningún caso el importe de esta. Los servicios turísticos adicionales contratados con posterioridad a la reserva no serán bonificados con cargo al Programa.

6. Cada vez que se genere un remanente presupuestario superior a 600 euros, el Programa emitirá un nuevo Código Promocional a favor de las personas que se hayan inscrito en el Programa y por riguroso orden de lista de espera.

7. Solo en el supuesto de que, obtenido un Código Promocional, este hubiera sido anulado por no haber formalizado reserva en el plazo señalado, el usuario podrá volver a inscribirse en el Programa para el mismo periodo, asignándole el Programa el turno que así le corresponda en función de la lista de espera existente en el momento de su inscripción.

8. Será el establecimiento de alojamiento turístico o agencia de viajes quienes presenten la solicitud en nombre y representación del solicitante mediante la comunicación de la reserva a TCV por el procedimiento telemático habilitado al efecto.

9. El orden de formalización de solicitudes será el orden que determinará la concesión de ayudas hasta agotar la dotación presupuestaria disponible.

10. Formalizada la solicitud al haberse realizado la reserva y habiendo introducido el alojamiento turístico o la agencia de viajes la misma en el Programa, esta se comunicará al solicitante y al establecimiento turístico o agencia de viajes.

11. La solicitud incluirá en el apartado *Declaración Responsable* la representación otorgada por el solicitante al alojamiento turístico o agencia de viajes adherido al Programa en el que formalice la reserva

12. En el caso de que la inscripción la hubiera hecho ya con representación previa del alojamiento turístico o de la agencia de viaje, no será necesario volverla a realizar. Si hubiera sido ese el proceso de inscripción del solicitante en el Programa, la reserva solo se podrá hacer en el establecimiento que actuó como representante en dicho trámite.

SEXTO. Importe de la ayuda

1. El importe de las ayudas será del 70% del coste de los servicios turísticos objeto de subvención, incluido el IVA, hasta un máximo de 600 euros por ayuda concedida.

2. El importe de la ayuda concedida será deducido al beneficiario, por los alojamientos turísticos y agencias de viaje adheridos al Programa, en la factura correspondiente a los servicios objeto de bonificación. La ayuda concedida será aplicada sobre el coste total de la factura, IVA incluido.

Una vez prestado el servicio a subvencionar y presentada la justificación correspondiente a la ayuda concedida, esta será abonada por TCV a los alojamientos turísticos y agencias de viajes emisores de las facturas de los gastos objeto de subvención.

SÉPTIMO. Materialización de la reserva, concesión de la ayuda y su justificación

1. La reserva de servicios turísticos objeto de subvención tendrá la consideración de ayuda concedida a la persona inscrita en el Programa y con Código Promocional en vigor cuando el establecimiento de alojamiento turístico o agencia de viajes la haya comunicado al Programa.

2. Comprobado por el CAU del Programa que se ha realizado correctamente la formalización de la reserva y con ello que la persona solicitante ha contratado los servicios turísticos objeto de subvención, el Programa emitirá la correspondiente resolución de concesión de la ayuda solicitada.

3. Una vez hecha la reserva en un alojamiento turístico o una agencia de viajes adheridos al Programa, la persona beneficiaria de la ayuda no podrá cambiar la reserva de alojamiento realizada, aunque sí alguno o algunos de los aspectos vinculados a esta en la forma y modo que se detalla en el apartado 8, punto 1º de esta Instrucción.

4. No se podrán añadir servicios turísticos no incluidos en la reserva formalizada objeto de subvención, aunque sí reducirse estos en el caso de que no se hubieran disfrutado en su totalidad. Asimismo, en ningún caso la estancia en un alojamiento turístico podrá ser menor a dos noches consecutivas dado que de ser así la factura emitida por los servicios prestados no se considerará conforme y la ayuda será objeto de revocación por parte de TCV, debiendo hacerse cargo el beneficiario del abono íntegro de los servicios consumidos.

5. No se podrán usar dos bonos por el mismo solicitante durante el mismo periodo temporal de vigencia del Programa ni imputar dos o más bonos sobre una misma factura.

6. La resolución de concesión de la ayuda será dictada por el Presidente de TCV y notificada por el Programa al solicitante de esta, su representante (en su caso), y al alojamiento / agencia de viajes cuyos servicios turísticos sean objeto de subvención. La resolución indicará la cuantía de los servicios subvencionables contratados, así como las condiciones de justificación de la ayuda otorgada.

7. En ese momento el Programa comunicará a la persona solicitante y al alojamiento turístico o agencia de viajes que se ha procedido a emitir una resolución de concesión (o de denegación si así procede y en dicho caso el motivo de la misma) y la cuantía de la ayuda, En el caso de concesión, recibirá un Bono Viaje que reflejará ese hecho y la cuantía de la subvención, así como el número de Bono y el código promocional.
8. La concesión de la ayuda se realizará atendiendo al orden de formalización de la solicitud, hasta agotar la dotación presupuestaria disponible del Programa, e indicará la cuantía económica de los servicios subvencionables incluidos en la concesión de la ayuda.
9. La justificación de las ayudas se realizará en el marco de lo establecido en la Ley 38/2003, General de Subvenciones (en adelante LGS).
10. A estos efectos, una vez realizada la estancia, el alojamiento turístico o la agencia de viajes aportará la factura donde se recoja la identificación del beneficiario, del emisor de la misma y los servicios incluidos en la reserva que han motivado la concesión de la ayuda, el precio original de los servicios y la deducción practicada por la ayuda. Los servicios no incluidos en la ayuda deberán facturarse de forma separada, no incluyéndose en la factura justificativa de la ayuda otorgada. También se atenderá en este punto a lo establecido en el apartado octavo de esta Instrucción.
11. Los alojamientos turísticos y agencias de viaje realizarán el trámite de justificación a través del sistema telemático habilitado a tal efecto por el Programa.
12. Los alojamientos turísticos y agencias de viajes podrán justificar la ayuda en cualquier momento durante la vigencia del Programa, pero siempre una vez concluya la estancia en el alojamiento contratado directamente con éste o a través de la agencia de viajes.
13. Los gastos subvencionables correspondientes al ejercicio 2021, deberán justificarse hasta el 31 de diciembre inclusive.
14. Los establecimientos de alojamiento turístico y agencias de viaje deben de disponer de los documentos originales acreditativos de los gastos que se justifican, de acuerdo con el artículo 30.3 de la LGS, y debiendo estos documentos estar reflejados en los registros contables.
15. Se aportará el justificante del pago efectuado por la persona usuaria del Bono Viaje relativo a la parte no bonificada por TCV de los servicios objeto de la ayuda. Los pagos solo se admitirán si están realizados a través de entidad financiera, bien mediante transferencia bancaria, cheque nominativo, tarjeta de crédito o de débito y su justificación se realizará mediante la presentación de copia del extracto bancario que acredite la salida efectiva de los fondos por parte de la persona beneficiaria, del cheque nominativo o del cargo correspondiente efectuado sobre la respectiva tarjeta. Quedan excluidos los pagos realizados en efectivo o mediante ingreso en cuenta. En caso de que la orden de transferencia o el apunte del extracto bancario sean globales y estén referidos a varios justificantes de gasto, será necesario acompañar una relación debidamente detallada en la que aparezca la destinataria del pago.
16. Solo se considerarán válidos los justificantes que acrediten el pago por la persona usuaria del Bono Viaje de la parte del gasto turístico que no es objeto de subvención.

17. El pago de la ayuda se realizará por TCV a los alojamientos turísticos y agencias de viajes en un plazo no superior a los 30 días desde la fecha de presentación de la justificación del gasto subvencionado conforme a lo señalado en esta Instrucción.

18. Efectuado el pago, TCV lo comunicará tanto al prestatario del servicio subvencionado como al receptor de la ayuda concedida.

19. TCV se reserva el derecho a remitir a la persona usuaria del Bono Viaje los justificantes aportados por el alojamiento turístico o la agencia de viaje a fin de comprobar que no existen errores en las mismas y que se ajustan a los servicios disfrutados y objeto de la subvención con cargo al Programa.

OCTAVO. Condiciones para modificaciones en la reserva y su cancelación.

1. Sobre modificaciones en la reserva:

- a) Se permitirá modificaciones en los días concretos de la reserva, estando la modificación, y cualquier otro cambio que se produzca, sujeta a la normativa vigente de la aplicación. No se podrá alterar el resto de servicios ni el total de días que se incluyeron en la reserva objeto de resolución favorable de concesión de ayudas, salvo en los casos y forma contemplados en esta Instrucción.
- b) Las modificaciones que se produzcan en la prestación del servicio de alojamiento o en el resto de los incluidos en la reserva, que siempre supondrá mantener la cuantía de la ayuda o una reducción – minoración de la ayuda en la justificación, se verán reflejadas directamente en la justificación de la ayuda.
- c) La persona usuaria del Bono Viaje no podrá modificar la reserva de establecimiento de alojamiento turístico o agencia de viajes donde se formalizó. Asimismo, si ha dado la representatividad a un establecimiento de alojamiento turístico o agencia de viajes para su inscripción en el programa, mientras esté en vigor esa inscripción, deberá hacer la reserva y solicitud de la ayuda a través de dicho establecimiento o agencia.
- d) Habiendo cumplido lo establecido en el apartado a) anterior, el establecimiento de alojamiento de turístico podrá solicitar a la persona que ha realizado la reserva llevar a cabo una modificación de establecimiento si se encontrara cerrado en los días en los que tenía la reserva. Una vez autorizado por el cliente y quedando constancia de esa autorización, el establecimiento de alojamiento turístico donde había formalizado la reserva, deberá comunicarlo por correo electrónico al CAU con suficiente antelación para que este realice los cambios oportunos en la reserva. En ningún caso podrá variar la cuantía subvencionable. El establecimiento de alojamiento turístico al que se incorpora la reserva también deberá estar adherido al Programa y aceptar la reasignación traslado de la reserva. En ese caso, la justificación la deberá realizar el establecimiento que finalmente haya prestado el servicio objeto de subvención.
- e) Esa misma modificación la podrá realizar una agencia de viajes si se diera la misma situación en la reserva del alojamiento turístico gestionada por ésta.
- f) En el caso de que no se pudieran prestar alguno de los servicios incluidos en la reserva, ya fueran los prestados por el establecimiento turístico, contratados directamente con éste o a través de agencia de viajes, o los servicios turísticos contratados a través de una agencia de viajes, ya fuera por cierre o incapacidad de

poder prestarlo por causa de fuerza mayor por parte de quien debiera prestar el servicio, dicha circunstancia se deberá comunicar a la persona usuaria del Bono Viaje y en su caso ofrecerle un cambio de los mismos. Dicho cambio, con el consentimiento de la persona beneficiaria, deberá comunicarse por correo electrónico al CAU para que se proceda a su aceptación o rechazo, rechazo que deberá ser motivado. La falta de prestación de servicios no podrá suponer una alteración de la cuantía subvencionable y establecida en la concesión de la ayuda, salvo que suponga una reducción –minoración de la cuantía de la ayuda concedida con la reserva inicial. En cualquier caso, las modificaciones que se produzcan deberán estar sujetas a las salvedades y exigencias de la normativa vigente de aplicación.

- g) Los costes adicionales y las condiciones de cambios en la reserva deben ser comunicadas a la persona usuaria del Bono Viaje en el momento de formalizar la reserva inicial y antes de hacer el cambio.
- h) Los gastos adicionales por cambio de la reserva no serán subvencionables, ni se podrán incluir en la factura de justificación de la ayuda.
- i) Los cambios en los días de la reserva deben ser registrados en el Programa por parte del establecimiento de alojamiento turístico o la agencia de viajes.
- j) Si el motivo de modificación es por imposibilidad de usar los servicios contratados por estar el beneficiario u otras personas incluidas en los servicios turísticos de la reserva realizando el aislamiento domiciliario, o residir estas en un municipio para el que se haya establecido un cierre perimetral que afecte a uno o a todos los días de la reserva, debidamente justificado si así se requiere, se podrán realizar cambios sin costes adicionales, estando estos sujetos a la disponibilidad del servicio objeto de modificación.

2. Sobre la cancelación de la reserva

- a) La cancelación de la reserva y servicios contratados estará sujeta a la normativa vigente de aplicación.
- b) Si la cancelación es a petición de la persona usuaria del Bono Viaje, esto supondrá la renuncia a la ayuda concedida.
- c) Los costes y las condiciones de la cancelación de la reserva o de los servicios contratados deben ser comunicadas a la persona usuaria del Bono Viaje en el momento de formalizar la reserva inicial y antes de proceder a su cancelación.
- d) Los gastos adicionales o de penalización no serán subvencionables.
- e) La cancelación de la reserva debe ser registrada en el Programa por parte del establecimiento de alojamiento turístico o de la agencia de viajes.
- f) Si el motivo de la cancelación es por el cierre del establecimiento de alojamiento turístico en las fechas previstas para la estancia y sin que se haya hecho cambio en la reserva en las condiciones marcadas para ello, o por cierre de la agencia de viajes que suponga la anulación de los servicios contratados, la persona usuaria del Bono Viaje podrá mantener su código promocional y realizar una nueva reserva en otro establecimiento de alojamiento turístico o agencia de viajes adherida al Programa. Esta situación deberá ser comunicada al CAU por parte de la persona beneficiaria de la ayuda, sin menoscabo de que el propio alojamiento turístico o agencia de viajes también se lo comunique.

3. La persona beneficiaria no está obligada en ningún caso a abonar, ni por adelantado ni tras la estancia turística, la parte de los servicios objeto de subvención con cargo al Programa siempre y cuando esta ayuda no se ha revocado. Sobre la parte no subvencionable, se estará sujeto a la normativa vigente de aplicación.

NOVENO. Control y reintegro de la ayuda

1. TCV velará por el cumplimiento de lo establecido en el Decreto por el que se aprueban las bases reguladoras de las ayudas del Programa Bono Viaje CV y el de modificación de este, por lo así dispuesto en la presente Instrucción y las que se puedan dictar en el futuro en cumplimiento de la Disposición Final Primera del Decreto 156/2020, todo ello en aras de propiciar la consecución de los objetivos al Programa.

2. Las personas beneficiarias de las ayudas del Programa, así como los alojamientos turísticos y agencias de viajes adheridos a este, quedan obligados a facilitar el control por TCV durante un plazo de cinco años de la correcta justificación de la subvención concedida.

3. En el caso de que se detectaran incumplimientos en alguno de los extremos a los que se refiere la normativa aplicable a estas ayudas, TCV incoará el correspondiente expediente de revocación y reintegro, total o parcial, de las cantidades percibidas, así como la exigencia del interés de demora desde la fecha del pago de la subvención hasta que se acuerde la procedencia del reintegro de la misma en los casos contemplados en el artículo 37 de la LGS. En particular procederá el reintegro total de la ayuda en el supuesto de falsedad de los documentos justificativos de la ayuda concedida.

4. El incumplimiento por parte de las personas beneficiarias inscritas al Programa, así como de los alojamientos turísticos y agencias de viajes adheridos al mismo, de los requisitos y obligaciones que se establecen en los decretos 156/2020 y 20/2021 se someterá al régimen de infracciones y sanciones fijado en el título IV de la LGS y demás normativa de aplicación en la materia.

DÉCIMO. Fiscalidad aplicable a la persona beneficiaria de la ayuda

A efectos fiscales, el importe de la subvención es un incremento patrimonial, que tributará en el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.

UNDÉCIMO. Protección de datos de las personas usuarias inscritas y de las empresas adheridas al Programa.

1. La presentación de una solicitud al Programa conlleva el tratamiento de datos de carácter personal en el marco de lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.

2. La información relativa al tratamiento de los datos de carácter personal se encuentra disponible en el Registro de Actividades de Tratamiento publicado en la página web de TCV. En concreto, la información básica del tratamiento es la siguiente:

- Nombre del tratamiento: Ayudas Programa Bono Viaje Comunitat Valenciana
- Identidad responsable del tratamiento: persona titular de la Presidencia de TCV.
- Finalidad del tratamiento: gestionar las ayudas del Programa Comunitat Valenciana.

3. También podrán tratarse los datos de la persona usuaria del Bono Viaje para el desarrollo de acciones de fidelización emprendidas por TCV si así lo hubiera autorizado esta en el momento de su inscripción en el Programa.

4. Cuando las personas beneficiarias de la ayuda deban aportar a TCV documentos que incluyan datos de carácter personal de terceras personas, deberán declarar ante dicha entidad que les han informado de su comunicación y tratamiento por parte de TCV.

5. Ejercicio de derechos por los beneficiarios de la ayuda y las empresas adheridas al Programa

Puede ejercitarse el derecho de acceso, rectificación, cancelación, oposición, supresión, portabilidad y limitación del tratamiento ante TCV, dirigiéndose por escrito a la dirección de correo rgpd_turisme@gva.es, así como reclamar, en su caso, ante la autoridad de control en materia de datos, especialmente cuando no haya obtenido satisfacción en el ejercicio de sus derechos. Mas información en el siguiente enlace:

https://www.gva.es/downloads/publicados/PR/TEXTO_INFORMACION_ADICIONAL.pdf

DUODÉCIMO. Comunicación de la participación en el Programa.

1. El distintivo elaborado por TCV acreditativo de la condición de alojamiento turístico / agencia de viaje adherido al Programa le será facilitado a la empresa adherida por el propio Programa.

2. El distintivo, en su versión digital se editará y se facilitará al alojamiento turístico / agencia de viaje adheridos al Programa, para que sea colocado en sus soportes de divulgación o comercialización on-line, si así lo consideran oportuno.

3. En el caso de que el distintivo sea editado para su ubicación física en el alojamiento turístico / agencia de viaje adherido al Programa el coste correrá a su cargo, debiendo estar expuesto en la zona de atención al cliente-usuario turístico si así lo consideran oportuno.

DECIMOTERCERO. Modificación de la Instrucción de 19 de octubre de 2021 y efectos de la presente Instrucción.

La presente Instrucción deja sin efectos la Instrucción dictada en fecha 19 de octubre de 2020 en desarrollo y aplicación del Programa Bono Viaje CV, surtiendo efectos desde el día de su firma

València, marzo de 2021

Presidente de Turisme Comunitat Valenciana