

INSTRUCCIÓN, del 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 para incentivar la demanda de servicios turísticos internos en periodos de estacionalidad ante los negativos efectos socioeconómicos ocasionados por la COVID-19 (DOGV N° 8928, de 17/10/2020)

I

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.

II

El Decreto establece las bases reguladoras de las ayudas directas del Programa Bono Viaje Comunitat Valenciana (en adelante "el Programa"). Dado que en el mismo 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, si así procede, la entidad colaboradora que facilite la gestión del proceso de asignación de bonos y su materialización en reservas de servicios objeto de bonificación mediante ayudas directas al usuario del Bono Viaje) 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.

III

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 los procedimientos 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 ayudas del Programa, que la formalicen y que, en su caso, resulten beneficiarias de las ayudas directas reguladas en el Decreto.
- 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 o entidades colaboradoras que TCV pueda designar 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. Los plazos de inscripción según periodo son los siguientes:

a) Para el periodo que se inicia el día 20 de octubre de 2020 y concluye el 31 de diciembre de 2020, el plazo de inscripción se iniciará a las 12:00 h. del 20 de octubre de 2020 y concluirá a las 23:59 h del 20 de diciembre de 2020.

b) Para el periodo que se inicia el 1 de enero de 2021 y concluye el 24 de marzo de 2021, el plazo de inscripción se iniciará a las 12:00 h. del día 1 de enero de 2021 y concluirá a las 23:59 h. del 19 de marzo de 2021.

c) Para el periodo que se inicia el 13 de octubre de 2021 y concluye el 31 de diciembre de 2021 el plazo de inscripción se iniciará a las 12:00 h. del 13 de octubre y concluirá el 20 de diciembre de 2021.

3. Cada persona 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 personalmente o mediante representante, en cuyo caso, deberá cumplimentar y aportar formulario otorgando la representación a otra persona 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 una ayuda 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, en la presente Instrucción, así como aquellas otras que así se dicten en aplicación de la Disposición Final primera del Decreto.

8. Inscrito al Programa y tras la constatación del cumplimiento de los requisitos para ello, el solicitante de la ayuda 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 no disponibilidad de crédito presupuestario no se le pudiera asignar un Código Promocional en el Programa, se comunicará al solicitante de la ayuda por correo electrónico, 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, y por tanto la solicitud de ayuda, 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 Bono Viaje Comunitat Valenciana, 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, con independencia de que deberá incluir el número de CIF y que con ellos aparecerán los datos que constan en el registro, estarán los siguientes:

- a) Un email a efectos de notificaciones, que será el email 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 le permitirá desde el 20 de octubre de 2020 poder realizar otras gestiones.
- 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. Asimismo, es importante contar con la dirección de la web, de tal forma que a través del listado puedan acceder a la web donde ampliar la información.

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 y desde que TCV haya habilitado el sistema telemático para ello.

La formalización de la adhesión comporta:

- La aceptación incondicionada y el compromiso de cumplimiento del Decreto de bases reguladoras y el procedimiento de concesión directa de las ayudas del Programa Bono Viaje Comunitat Valenciana, 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.
- La aceptación por parte de los alojamientos turísticos y 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 el alojamiento / agencia de viajes de protocolos de buenas prácticas higiénico-sanitarias frente al 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 en el Programa.

8. El Programa contará con una Intranet para la realización de cuantas gestiones deba realizar en el seno de este.

9. Aquellos alojamiento turístico o agencias de viaje que hubieran realizado la preadhesión en los tiempos y formas establecidos para ello por TCV, que como mínimo serán los mismos requisitos y tramites contemplados en la presente instrucción para la adhesión, quedarán adheridas al programa una vez entre en vigor el Decreto, sin menoscabo de que se les pueda requerir documentación o requisitos adicionales que pudiera exigir el decreto y no se hubieran solicitado en la preadhesión.

CUARTO. Requisitos de los servicios turísticos objeto del Programa

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

- Por parte de los alojamientos turísticos
 - o Estancia mínima de 2 noches consecutivas en el mismo alojamiento turístico de entre los adheridos al Programa.
 - o Otros servicios prestados directamente por estos tales como:

- Manutención, siendo 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

No son subvencionables los gastos relativos a:

- Consumo en el bar
 - Consumo de bebidas alcohólicas
 - TV de pago
- Por parte de las agencias de viaje
- o Además de los servicios contemplados en el punto 1, que en el caso de la estancia mínima de 2 noches consecutivas resulta obligatorio como servicio a incluir.
 - o 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 estas ayudas deberán de ser prestados dentro de los siguientes periodos:

- a) Desde las 12:00 h. del día 20 de octubre de 2020, al 31 de diciembre de 2020.
- b) Desde el 1 de enero de 2021 al 24 de marzo de 2021.
- c) Desde el 13 de octubre de 2021 al 31 de diciembre de 2021.

3. No serán subvencionables los gastos de cambios, de anulación, ni de cancelación de la reserva o servicios contratados.

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 desde el día y hora de su recepción, una reserva en un establecimiento de alojamiento turístico o en una agencia de viaje adherida Programa. De no hacerlo el Código Promocional será anulado de forma automática, debiendo el solicitante volver a presentar su solicitud de inscripción al Programa para 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 que este va 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, 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 y éstas 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

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, podrá volver a inscribirse en el Programa para el mismo periodo, pero su orden se ajustará al momento de registro de la nueva 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.

En el caso de que la inscripción la hubiera hecho otorgándole la representación al alojamiento turístico o de la agencia de viaje para realizarla, no será necesario volverla a realizar. Si hubiera sido ese el proceso de inscripción del solicitante en el Programa, la reserva y con ello la solicitud, solo se podrá hacer en el establecimiento de alojamiento turístico o la agencia de viajes que actuó como representante en dicho trámite.

SEXTO. Importe de la ayuda

1. El importe de las ayudas será del 70% de los servicios turísticos objeto de la ayuda, 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.

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 que reflejará ese hecho y la cuantía, 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, 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 LGS y en la LHP.

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. No obstante, los gastos subvencionables correspondientes a estancias disfrutadas hasta el 20 de diciembre de 2020 deberán justificarse antes del 30 de diciembre de 2020. En todo caso, las estancias de 2020 justificadas con posterioridad a dicha fecha se imputarán al presupuesto de 2021.

Los gastos subvencionables correspondientes al ejercicio 2021, deberán justificarse antes del 30 de diciembre del citado año.

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 que estos documentos estén reflejados en los registros contables.

15. Se aportará el justificante del pago efectuado por el beneficiario de la parte no bonificada 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 parte de la persona beneficiaria de la ayuda del gasto no objeto de subvención.

17. El pago de la ayuda se realizará por TCV a los alojamiento turístico y agencias de viajes en un plazo no superior a los 30 días una vez realizada por estos 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 de remitir a la persona beneficiaria 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 objeto de la ayuda.

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

1. Sobre modificaciones en la reserva:

- a) Se permitirá cambios en los días concretos de la reserva y este cambio y cualquier otro que se produzca, estarán sujetos a la normativa vigente a este respecto. No se podrá alterar el resto de servicios ni el total de días que se incluyeron en la reserva y solicitud de la ayuda y que tuvo una resolución favorable de concesión por una cuantía concreta, salvo en los casos y forma contemplados en la Instrucción.
- b) Los cambios que se produzcan en la prestación del servicio de alojamientos o 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 reflejados directamente en la justificación de la ayuda.
- c) La persona beneficiaria no podrá cambiar 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 realizar un cambio 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 debe estar adherido al programa y aceptar el traslado de la reserva. En ese caso, la justificación la deberá realizar el establecimiento que ha prestado el servicio.
- e) Ese mismo cambio lo 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 – solicitud, 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, se debe comunicar a la persona beneficiaria y en su caso ofrecerle un cambio de los mismos. Dicho cambio, con el consentimiento de la persona beneficiaria, debe comunicarse por correo electrónico al CAU para que éste sea tomado en cuenta y, si se considera no aceptarlo. Nunca podrá suponer una alteración de la cuantía subvencionable y establecida en la concesión, salvo que suponga una reducción –minoración de la cuantía de la ayuda concedida con la

reserva inicial. En cualquier caso, todos estos cambios deberán estar sujetos a las salvedades y exigencias de la normativa vigente a aplicar.

- g) Los costes adicionales y las condiciones de cambios en la reserva deben ser comunicadas a la persona beneficiaria 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 del cambio 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, debidamente justificado si así se requiere, podrá realizar cambios sin costes adicionales, aunque deberá estar sujeto a la disponibilidad de servicio objeto de cambio.

2. Sobre la cancelación de la reserva

- a) La cancelación de la reserva y servicios contratados estarán sujetos a la normativa vigente a este respecto.
- b) Si la cancelación es a petición de la persona beneficiaria, supondrá la renuncia a la ayuda.
- c) Los costes y las condiciones de la cancelación de la reserva o de los servicios contratados deben ser comunicadas a la persona beneficiaria en el momento de formalizar la reserva inicial y antes de hacer la cancelación.
- d) Los gastos adicionales o penalización no serán subvencionables.
- e) La cancelación de la reserva debe ser registrada en el Programa por parte del establecimiento de alojamiento turístico o 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 beneficiaria podrá mantener su código promocional y realizar una nueva reserva en otro establecimiento de alojamiento turístico o agencia de viajes. 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 nunca abonará ni por adelantado, ni tras la estancia o uso, la parte de los servicios turísticos contratados que vayan a ser subvencionados de acuerdo con la solicitud de la ayuda. Sobre la parte no subvencionable, se estará sujeto a la normativa en vigor aplicable.

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 Viajes CV, 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 referido Decreto, 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 el Decreto se someterá al régimen de infracciones y sanciones fijado en el título IV de la Ley 38/2003 General de Subvenciones 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 usuarios inscritos y 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 del usuario del bono para el desarrollo de acciones de fidelización emprendidas por TCV si así lo hubiera autorizado este en el momento de su inscripción en el Programa.
4. Cuando los beneficiarios 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 esta.

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. En el caso de que TCV realizará un distintivo acreditativo de la condición de alojamiento turístico / agencia de viaje adherido al Programa, este les será facilitado por el 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. Efectos de la presente Instrucción.

La presente Instrucción surtirá efectos desde el día de su firma

Documento firmado telemáticamente

València, 19 de octubre de 2020

Francesc Colomer Sánchez
Presidente de Turisme Comunitat Valenciana