

ALIANZA VALENCIANA CONTRA LA CRISIS DE PRECIOS DE LOS ALIMENTOS

AYUDAS POR CONCESIÓN DIRECTA A PERSONAS FÍSICAS CON BAJO NIVEL DE INGRESOS DEL PROGRAMA “BONO CESTA DE LA COMPRA”



**Bono Cesta
de la Compra**

FAQ – PREGUNTAS FRECUENTES

Actualización: 26/04/2023

CONTENIDO DEL DOCUMENTO

1.	PREGUNTAS GENERALES DEL PROGRAMA	4
1.1.	¿Qué es el Programa Bono Cesta de la Compra?	4
1.2.	¿Quiénes pueden ser beneficiarios de esta ayuda?	4
1.3.	¿Cuáles son los pasos para la inscripción en el Programa Bono Cesta de la Compra?	4
1.4.	¿Cuáles son las condiciones de concesión de la ayuda?	4
1.5.	Soy un beneficiario, ¿cuánto tengo que esperar hasta recibir la confirmación tras completar la solicitud?	5
1.6.	¿Qué criterios hay para que me concedan la ayuda?	5
1.7.	¿Puede solicitar la ayuda un menor que cumpla los requisitos?	5
1.8.	¿Qué se entiende por unidad de convivencia?	5
1.9.	¿Pueden varios miembros de una familia solicitar el bono cesta?	6
1.10.	Si soy pensionista, ¿puedo solicitar la ayuda del bono cesta?	6
2.	PREGUNTAS RELACIONADAS CON LA TARJETA BONO CESTA DE LA COMPRA	7
2.1.	¿Cuándo me asignarán la tarjeta Bono Cesta de la Compra	7
2.2.	¿Cómo funciona la tarjea pre-pago Bono Cesta?	7
2.3.	¿En qué se puede gastar la tarjeta Bono Cesta de la Compra?	7
2.4.	¿Cuánto tiempo tendré para usar la tarjeta Bono Cesta de la Compra?	7
2.5.	¿Dónde puedo usar la tarjeta Bono Cesta de la Compra?	7
2.6.	¿Puedo usar la tarjeta en varias compras o tengo que usarla en una única compra?	7
2.7.	He recibido mi tarjeta de prepago la tarjeta Bono Cesta de la Compra, ¿necesito tener una cuenta asociada a la tarjeta?	7
2.8.	¿Puedo utilizar la tarjeta Bono Cesta de la Compra en cajeros?	7
2.9.	Si no tengo dinero suficiente en el bono para comprar algo, ¿qué puedo hacer?	7
2.10.	¿Puedo devolver algo que he comprado y pedir el dinero?	7
2.11.	¿Puedo comprar por internet y recibir los productos en casa?	7
2.12.	Mi tarjeta no funciona en un establecimiento, ¿qué puedo hacer?	8
2.13.	¿Cómo puedo activar mi tarjeta Bono Cesta de la Compra?	8
2.14.	¿Cómo se puede saber que un móvil dispone de tecnología NFC?	8

3.	PROBLEMAS TÉCNICOS RELACIONADOS CON LA PLATAFORMA DE TRAMITACIÓN.....	9
3.1.	<i>Si tiene algún problema con la plataforma de trámite telemático (cita previa o trámite GUC de la solicitud).....</i>	<i>9</i>
3.2.	<i>Si tengo algún problema con la plataforma de trámite telemático y no puedo solucionarlo, ¿qué puedo hacer?.....</i>	<i>9</i>
3.3.	<i>¿Existe alguna ayuda técnica y funcional accesible desde el propio formulario de la solicitud?..</i>	<i>9</i>
4.	PREGUNTAS RELATIVAS A LA CITA PREVIA	10
4.1.	<i>Me he equivocado al rellenar la cita previa, ¿qué debo hacer?</i>	<i>10</i>
4.2.	<i>¿Es necesario disponer de certificado digital para realizar mi cita previa?</i>	<i>10</i>
4.3.	<i>He solicitado cita previa, ¿Cuándo debo presentar mi solicitud?.....</i>	<i>10</i>
4.4.	<i>Si no he podido realizar la solicitud en el plazo de mi cita previa, ¿Cómo debo proceder?</i>	<i>10</i>
4.5.	<i>No dispongo de mi justificante de cita previa y no recuerdo cuándo debía realizar la solicitud.</i>	<i>10</i>
4.6.	<i>He realizado la cita previa y en el intervalo de día/hora he acudido a una oficina de correos y no me pueden atender.</i>	<i>10</i>
5.	PREGUNTAS RELATIVAS AL TRÁMITE TELEMÁTICO DE LA SOLICITUD	11
5.1.	<i>Al realizar la solicitud, me sale “Error durante el trámite: No dispone de cita”, ¿qué puedo hacer?</i>	<i>11</i>
5.2.	<i>¿Qué sucede si he subido un documento erróneo durante la realización de la solicitud?</i>	<i>11</i>
5.3.	<i>Solo podrá presentarse una solicitud por cada solicitante.....</i>	<i>11</i>
5.4.	<i>Si no tengo certificado digital, ¿Cómo puede presentar mi solicitud?</i>	<i>11</i>
5.5.	<i>¿Qué certificado de firma electrónica está admitido para realizar la solicitud?</i>	<i>11</i>
5.6.	<i>¿Qué hago si tengo problemas con el certificado digital?.....</i>	<i>11</i>
5.7.	<i>Errores autofirma del Estado.....</i>	<i>12</i>
5.8.	<i>Qué documentación debo llevar a las oficinas de correos.....</i>	<i>12</i>
5.9.	<i>Qué validaciones previas va a realizar el personal de las oficinas de correos.....</i>	<i>12</i>
5.10.	<i>¿Qué justificantes me entregarán en las oficinas de correos?</i>	<i>12</i>

1. PREGUNTAS GENERALES DEL PROGRAMA

1.1. ¿Qué es el Programa Bono Cesta de la Compra?

El programa Bono Cesta Compra tiene por objetivo la concesión de un bono de 90€, dirigido a las familias residentes en la Comunitat Valenciana con bajo nivel de ingresos y destinado al pago de alimentos en todos los establecimientos del sector de la alimentación de la Comunitat Valenciana con la finalidad de mitigar el impacto de la inflación.

1.2. ¿Quiénes pueden ser beneficiarios de esta ayuda?

Las personas residentes en la Comunitat Valenciana (domicilio fiscal en C.Valenciana) cuya unidad de convivencia no supere una renta anual de 21.000€ (**renta 2021**). Esta ayuda es compatible con la ayuda del Gobierno de España de 200€ que está abierta hasta el 31-3-2023.

1.3. ¿Cuáles son los pasos para la inscripción en el Programa Bono Cesta de la Compra?

1. Realización del pedido de CITA PREVIA
2. SOLICITUD del BONO CESTA COMPRA en el intervalo asignado en la Cita Previa
3. Revisión de solicitudes y documentación
4. Resolución administrativa
5. Comunicación mediante e-mail sobre la resolución y recogida del Bono de la Cesta de la Compra
6. Entrega del Bono a través de una red de distribución que permitirá acercar la tarjeta a los ciudadanos de todo el territorio.

1.4. ¿Cuáles son las condiciones de concesión de la ayuda?

Serán beneficiarias las **personas físicas** que reúnan los siguientes requisitos:

- a) Que sean personas físicas que se hayan encontrado en alguna de las siguientes situaciones durante el **año 2022**:
 - haber realizado una actividad por cuenta propia o ajena por la cual hayan estado de alta en el régimen correspondiente de la Seguridad Social
 - haber sido beneficiarias de la prestación o subsidio por desempleo
 - haber percibido como titulares la prestación económica del Ingreso Mínimo Vital
 - haber percibido como titulares la prestación económica de la Renta Valenciana de Inclusión
- b) Que sus ingresos íntegros en el **ejercicio 2021** hayan sido inferiores a 21.000 euros anuales
- c) Que tengan su domicilio fiscal en la Comunitat Valenciana

El cómputo de los ingresos se efectuará de manera conjunta con su cónyuge o pareja de hecho inscrita en un registro de uniones de hecho, con aquellas personas que pudiesen dar derecho a aplicar el mínimo por descendientes regulado en la Ley 35/2006, de 28 de noviembre, del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y de modificación parcial de las leyes de los Impuestos sobre Sociedades, sobre la Renta de no Residentes y sobre el Patrimonio, así como con los ascendientes hasta segundo grado por línea recta que convivan en el mismo domicilio. Para la determinación de estas circunstancias de convivencia se atenderá a la situación existente a 31 de diciembre de 2022.

No obstante, todo lo anterior, no tendrán derecho a la ayuda quienes perciban pensiones públicas abonadas por el Régimen General o los Regímenes especiales de la Seguridad Social o por el Régimen de Clases Pasivas del Estado.

Tendrán la **consideración de pensiones públicas** las siguientes:

- a) pensión de incapacidad permanente, en sus grados de total, absoluta y gran invalidez
- b) pensión de jubilación
- c) pensión de viudedad
- d) pensión de orfandad
- e) pensión en favor de familiares
- f) las pensiones del extinguido Seguro Obligatorio de Vejez e Invalidez
- g) las pensiones del Régimen de Clases Pasivas del Estado
- h) las pensiones no contributivas de invalidez y jubilación

No tendrán la consideración de pensiones públicas:

- a) la prestación económica del Ingreso Mínimo Vital
- b) la prestación económica de la Renta Valenciana de Inclusión

1.5. Soy un beneficiario, ¿cuánto tengo que esperar hasta recibir la confirmación tras completar la solicitud?

De conformidad con lo establecido en las normas reguladoras del Bono Cesta de la Compra, el plazo máximo de resolución y notificación de la concesión de la ayuda será de seis meses, a contar desde el día siguiente al de la publicación de esta convocatoria.

1.6. ¿Qué criterios hay para que me concedan la ayuda?

Las ayudas se concederán, una vez realizadas las comprobaciones de cumplimiento de los requisitos exigidos, bajo el único criterio del orden de presentación de solicitudes, hasta que se agote el crédito presupuestario asignado. Las resoluciones de concesión se adoptarán sin necesidad de que haya transcurrido la totalidad del plazo de presentación de solicitudes.

1.7. ¿Puede solicitar la ayuda un menor que cumpla los requisitos?

No hay ninguna limitación o requisito de edad en la normativa de aplicación, por lo tanto, los menores de edad que cumplan los requisitos de la ayuda sí pueden solicitar la ayuda y ser beneficiarios del bono cesta. Las personas menores de 16-17 años que cumplan los requisitos, pueden solicitarlo, pero es necesario que uno de los padres o quien tenga la tutela el que actúe como representante, salvo que el menor esté emancipado. En este caso, deberá realizar la solicitud de manera on-line con certificado digital con el documento de representación donde indique que el padre/madre/tutor actúa en representación del menor. En la solicitud, los datos del solicitante serán los del menor y en datos del representante los de su padre/madre/tutor.

1.8. ¿Qué se entiende por unidad de convivencia?

A los efectos de esta ayuda, la unidad de convivencia está formada por el cónyuge o pareja de hecho, padres, abuelos, hijos o nietos. Los hermanos, suegros, sobrinos o cuñados no tienen la consideración de unidad de convivencia. Tampoco los amigos, personas con quien se comparta piso o cualquier conviviente sin ningún tipo de relación familiar con el solicitante.

1.9. ¿Pueden varios miembros de una familia solicitar el bono cesta?

Varios miembros de una familia pueden pedir el bono de forma individual siempre y cuando cumplan los requisitos de forma individual:

- Personas residentes en la Comunitat Valenciana.
- La unidad de convivencia no podrá superar una renta anual de 21.000€ (renta 2021).
- Durante el 2022 haber trabajado por cuenta propia a ajena, haber recibido prestación o subsidio desempleo/subsidio, haber percibido el Ingreso Mínimo Vital o haber percibido la Renta Valenciana de Inclusión.
- No percibir una pensión pública de las indicadas en el artículo 5.3 del Decreto (jubilación, viudedad, etc...) (https://dogv.gva.es/datos/2023/04/19/pdf/2023_4205.pdf)

1.10. Si soy pensionista, ¿puedo solicitar la ayuda del bono cesta?

De acuerdo con el artículo 5.3 de la normativa de esta ayuda “no tendrán derecho a la ayuda quienes perciban pensiones públicas abonadas por el Régimen General o los Regímenes especiales de la Seguridad Social o por el Régimen de Clases Pasivas del Estado. Tendrán la consideración de pensiones públicas las siguientes:

- a) pensión de incapacidad permanente, en sus grados de total, absoluta y gran invalidez
- b) pensión de jubilación
- c) pensión de viudedad
- d) pensión de orfandad
- e) pensión en favor de familiares
- f) las pensiones del extinguido Seguro Obligatorio de Vejez e Invalidez
- g) las pensiones del Régimen de Clases Pasivas del Estado
- h) las pensiones no contributivas de invalidez y jubilación
- i) cualquier otra pensión de naturaleza análoga a las anteriores abonada por organismos, entidades y empresas incluidos en el Registro de Prestaciones Sociales Públicas.

Si no percibe ninguna de las pensiones públicas anteriores, en principio podría ser beneficiaria.

EL motivo de exclusión es según lo indicado en el preámbulo del Decreto Ley 7/2023, de 14 de abril «No obstante, se excluyen de las ayudas al colectivo de pensionistas en atención a que las pensiones, contributivas y no contributivas, se han incrementado este año, de forma extraordinaria, para garantizar el poder adquisitivo de este colectivo en base a la evolución del Índice de Precios al Consumo (IPC)».

2. PREGUNTAS RELACIONADAS CON LA TARJETA BONO CESTA DE LA COMPRA

2.1. ¿Cuándo me asignarán la tarjeta Bono Cesta de la Compra

A partir de la puesta en marcha del programa se empezarán a emitir tarjetas prepago BONO CESTA COMPRA. Una vez recibida la resolución con la concesión y disponga de la tarjeta BONO CESTA COMPRA, podrá utilizarla en los comercios del sector de la alimentación de la Comunitat Valenciana.

El plazo para gastar el importe total de la ayuda será de 4 meses (desde la emisión de la tarjeta).

2.2. ¿Cómo funciona la tarjeta pre-pago Bono Cesta?

El Bono Cesta de la compra es una tarjeta de prepago virtual o física, que solamente funciona en comercios del sector de alimentación de la Comunidad valenciana.

La tarjeta es personal e intransferible. En el comercio deberás mostrar tu DNI/NIE para identificarte antes de usarla.

Desde que la recibas, podrás usar los 90€ durante los 4 meses siguientes desde la fecha de concesión.

2.3. ¿En qué se puede gastar la tarjeta Bono Cesta de la Compra?

El Bono Cesta de la Compra sólo se puede gastar en productos adquiridos en establecimientos comerciales del sector de la alimentación.

2.4. ¿Cuánto tiempo tendré para usar la tarjeta Bono Cesta de la Compra?

Cuatro meses desde la emisión de la tarjeta.

2.5. ¿Dónde puedo usar la tarjeta Bono Cesta de la Compra?

En comercios del sector de alimentación de la Comunidad valenciana.

2.6. ¿Puedo usar la tarjeta en varias compras o tengo que usarla en una única compra?

La tarjeta puede usarse en tantas compras como desee mientras disponga de saldo.

2.7. He recibido mi tarjeta de prepago la tarjeta Bono Cesta de la Compra, ¿necesito tener una cuenta asociada a la tarjeta?

Se trata de una tarjeta prepago no es necesaria tener una cuenta bancaria vinculada.

2.8. ¿Puedo utilizar la tarjeta Bono Cesta de la Compra en cajeros?

NO, únicamente en establecimientos comerciales del sector de la alimentación que acepten el bono como medio de pago.

2.9. Si no tengo dinero suficiente en el bono para comprar algo, ¿qué puedo hacer?

Puedes completar el pago con cualquier medio de pago admitido por el comercio.

2.10. ¿Puedo devolver algo que he comprado y pedir el dinero?

No está permitida la devolución del dinero, solamente podrás cambiar aquello que hayas comprado por otro producto incluido en el Bono Cesta de la Compra, de igual o superior precio.

2.11. ¿Puedo comprar por internet y recibir los productos en casa?

No, las compras online de productos físicos no se incluyen.

2.12. Mi tarjeta no funciona en un establecimiento, ¿qué puedo hacer?

El Bono Cesta de la Compra solamente funciona en comercios del sector de alimentación de la Comunidad valenciana. Si tu tienda favorita no lo está, deberás contactar con Correos a través del teléfono / cuenta mail dispuestas para ello.

2.13. ¿Cómo puedo activar mi tarjeta Bono Cesta de la Compra?

a) Si su tarjeta Bono Cesta de la Compra es del tipo de **TARJETA FÍSICA:**

Se va a enviar una carta al domicilio incluido en la solicitud de la persona beneficiaria y se le va a indicar que, para hacer uso de tu Bono Cesta Compra, deberá activar la tarjeta física que encontrará adjunta a la misma.

Dos pasos:

- 1.- Activar el PIN: para activar el PIN de tarjeta Bono Cesta de la Compra, la persona solicitante, deberá enviar un SMS desde tu teléfono móvil al + 34 951140271 con un mensaje de texto se le indicará en la carta recibida.
- 2.- Activación de la tarjeta: se activa con el primer uso, insertando la tarjeta en el datáfono e introduciendo el PIN.

b) Si su tarjeta Bono Cesta de la Compra es del tipo de **TARJETA VIRTUAL:**

Se va a enviar una carta al domicilio o por mail incluido en la solicitud de la persona beneficiaria y se le va a indicar que para hacer uso de tu Bono Cesta Compra, deberá activar la tarjeta virtual.

Tres pasos:

- 1.- Crear una cuenta en la aplicación de Correos Prepago.
- 2.- Vincula la tarjeta virtual a la cuenta creada previamente en la aplicación de Correos: para ello, se debe introducir el identificador de la tarjeta, la fecha de caducidad y el código recibido previamente por medio de un SMS en el móvil registrado para el Bono Cesta de la Compra. De esta forma la tarjeta virtual quedará activada.
- 3.- Añadirla al wallet del teléfono móvil (Apple Pay o Google Pay). Paypal y similares no están disponibles

Para que este proceso de activación sea posible, su teléfono móvil deberá disponer de tecnología NFC.

2.14. ¿Cómo se puede saber que un móvil dispone de tecnología NFC?

Mirar en ajustes de su teléfono e ir al apartado "más conexiones".

3. PROBLEMAS TÉCNICOS RELACIONADOS CON LA PLATAFORMA DE TRAMITACIÓN

3.1. Si tiene algún problema con la plataforma de trámite telemático (cita previa o trámite GUC de la solicitud)

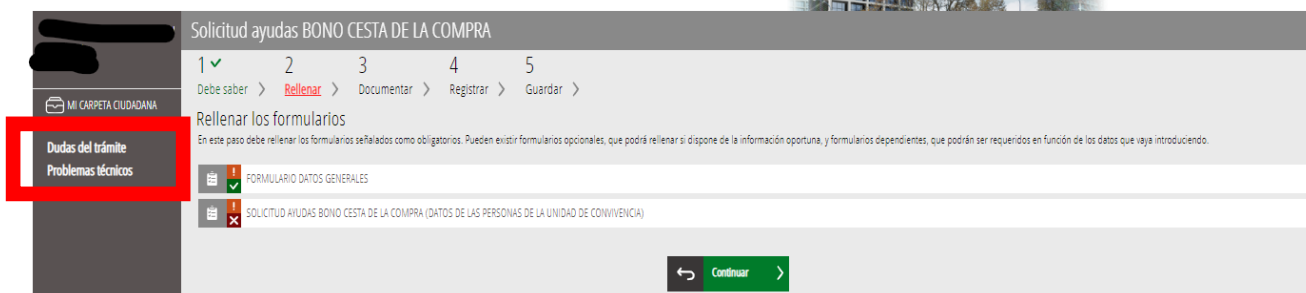
Puede encontrar ayuda sobre preguntas frecuentes en la plataforma dentro de la Sede electrónica de la Generalitat Valenciana: <https://sede.gva.es/es/preguntes-freqvents>

3.2. Si tengo algún problema con la plataforma de trámite telemático y no puedo solucionarlo, ¿qué puedo hacer?

Si tras la consulta de las preguntas frecuentes de la plataforma dentro de la Sede Electrónica de la Generalitat Valenciana, no solucionas el problema, puedes poner una incidencia técnicas directas al Canal de atención al usuario: <https://sede.gva.es/es/formulari-problemes-tecnics>

3.3. ¿Existe alguna ayuda técnica y funcional accesible desde el propio formulario de la solicitud?

Cuando inicies la tramitación, puedes acceder a la ayuda técnica o funcional a través de los dos enlaces que aparecen en la parte izquierda de la pantalla:



The screenshot shows the user interface of the GVA online application platform. At the top, it displays the title 'Solicitud ayudas BONO CESTA DE LA COMPRA'. Below this, there is a progress bar with five steps: 1 (completed), 2 (active), 3, 4, and 5. Step 2 is labeled 'Rellenar' and is highlighted in red. Below the progress bar, there is a section titled 'Rellenar los formularios' with a sub-header 'En este paso debe rellenar los formularios señalados como obligatorios. Pueden existir formularios opcionales, que podrá rellenar si dispone de la información oportuna, y formularios dependientes, que podrán ser requeridos en función de los datos que vaya introduciendo.' Below this, there are two form cards: 'FORMULARIO DATOS GENERALES' and 'SOLICITUD AYUDAS BONO CESTA DE LA COMPRA (DATOS DE LAS PERSONAS DE LA UNIDAD DE CONVIVENCIA)'. At the bottom right, there is a green 'Continuar' button with a right arrow. On the left side, there is a sidebar with two items: 'Dudas del trámite' and 'Problemas técnicos', both of which are highlighted with a red border.

Correo para dudas técnicas: generalitat_en_red@gva.es

4. PREGUNTAS RELATIVAS A LA CITA PREVIA

4.1. Me he equivocado al rellenar la cita previa, ¿qué debo hacer?

El dato de la cita previa que importa es el número NIF/DNI/NIE. Si ese dato es correcto, puede acudir a Correos o tramitar la solicitud telemática sin ningún problema. También le informamos que, una vez transcurra el periodo que le ha dado la cita previa, podrá solicitar una nueva cita previa con ese mismo número de identificación si lo desea.

4.2. ¿Es necesario disponer de certificado digital para realizar mi cita previa?

No es necesario disponer de certificado digital. La cita previa se realiza a nombre del solicitante, aunque luego la solicitud la vaya a realizar con ayuda de un representante. Es decir, en la cita previa debe indicar el DNI del solicitante y NO del representante. El enlace está en la web: <https://www.bonocesta.gva.es>
Enlace cita previa: <https://eternos.gva.es/eternos-front/BOCESCOM23/index.html>

4.3. He solicitado cita previa, ¿Cuándo debo presentar mi solicitud?

Deberá realizar su solicitud, dentro del periodo que le habrá sido asignado en el justificante descargado al realizar su trámite de cita previa (fecha y franja horaria). Si intenta realizar su solicitud fuera de este plazo asignado, el sistema no se lo permitirá.

4.4. Si no he podido realizar la solicitud en el plazo de mi cita previa, ¿Cómo debo proceder?

Si ha pasado el plazo correspondiente a su cita previa sin realizar una solicitud de ayuda, deberá solicitar nueva cita previa, para disponer de un nuevo plazo para realizar la solicitud.

4.5. No dispongo de mi justificante de cita previa y no recuerdo cuándo debía realizar la solicitud.

Puede comprobar el intervalo de cita previa, en el siguiente enlace introduciendo el NIF y se pulsando el botón "Comprobar cita previa": <https://eternos.gva.es/eternos-front/BOCESCOM23/index.html>

4.6. He realizado la cita previa y en el intervalo de día/hora he acudido a una oficina de correos y no me pueden atender.

Puede solicitar cita previa con correos para que le atiendan a través de la web o de la app de correos.

5. PREGUNTAS RELATIVAS AL TRÁMITE TELEMÁTICO DE LA SOLICITUD

5.1. Al realizar la solicitud, me sale "Error durante el trámite: No dispone de cita", ¿qué puedo hacer?

La identificación del certificado digital con el que acceda al trámite para presentar la solicitud (el DNI) debe de coincidir con los datos introducidos en la cita previa. Si no coinciden estos datos, el programa no le dejará presentar la solicitud. Compruebe previamente en la página web de la cita previa, introduciendo su DNI si dispone de cita previa.

5.2. ¿Qué sucede si he subido un documento erróneo durante la realización de la solicitud?

Deberás acceder al trámite de alegaciones disponible en la información del procedimiento.

5.3. Solo podrá presentarse una solicitud por cada solicitante.

En el supuesto de que un solicitante presentase varias solicitudes, solo se admitirá la primera presentada y registrada.

5.4. Si no tengo certificado digital, ¿Cómo puede presentar mi solicitud?

Tiene dos alternativas, y en cualquiera de ellas, deberá solicitar la cita previa:

- 1) Acudiendo a su oficina de correos más cercana y allí le ayudarán a realizar la solicitud de manera presencial actuando el personal de Correos como su representante.
- 2) Realizando telemáticamente su solicitud con ayuda de un representante que:
 - O esté inscrito en el registro de representantes de la la Generalitat (<https://www.accv.es/servicios/registroiderepresentantes/>)
 - O esté inscrito en el Registro Electrónico de Apoderamientos de la Administración General del Estado (https://sede.administracion.gob.es/PAG_Sede/ServiciosElectronicos/RegistroElectronicoDeApoderamientos.html).
 - O bien en el caso de ser una persona física o jurídica que actúe como representante expresamente para esta ayuda, se deberá aportar el Anexo I de representación.

5.5. ¿Qué certificado de firma electrónica está admitido para realizar la solicitud?

Se deberá disponer de un certificado de firma electrónica admitido por la sede electrónica de la Generalitat (<https://sede.gva.es/va/sistemas-d-identificacio-i-signaturaacceptats>).

5.6. ¿Qué hago si tengo problemas con el certificado digital?

En el siguiente enlace puede consultar los errores más frecuentes y cómo solucionarlo: <https://sede.gva.es/es/faqs/acces-amb-certificat>

Por otra parte, las incidencias de tramitación electrónica relacionadas con cuestiones técnico-informáticas se atenderán mediante el correo: generalitat_en_red@gva.es.

Dispone de más información sobre este tema y de la posibilidad de comprobar la validez de su certificado digital en esta dirección: https://sede.gva.es/es/sede_certificados.

Para presentar la solicitud es imprescindible el uso de certificado electrónico.

Si entro por la opción de certificado, mediante autofirma podría firmar.

Si entro por la opción de cl@ve : Dentro de ella, puedo firmar a través de la firma con certificado o bien utilizar cl@ve permanente (existiría certificado en nube). No podría utilizar la opción de cl@ve pin porque no lleva certificado electrónico asociado.

5.7. Errores autofirma del Estado.

- Verifique que su certificado se encuentra correctamente instalado. Le recomendamos que compruebe de nuevo la validez del certificado en la siguiente dirección: <http://valide.redsara.es/valide/inicio.html> una vez pulsado el botón "Ver información ampliada". Recuerde que, si su certificado no se encuentra correctamente instalado, deberá ponerse en contacto con la entidad emisora de su certificado.
- Instale la aplicación Autofirma. Debe tener autofirma instalado y con permisos de administrador para poder autenticarse con certificado digital y realizar trámites. Por favor, siga los siguientes pasos:
 - o Descargue la última versión de autofirma desde la siguiente dirección: <http://firmaelectronica.gob.es/Home/Descargas.html>
 - o Instale autofirma como Administrador. Este punto es importante, de lo contrario la aplicación no tendrá permisos para realizar las operaciones. Debe pulsar con botón derecho en el instalador y hacer click en "Ejecutar como administrador"

5.8. Qué documentación debo llevar a las oficinas de correos

Para la tramitación presencial deberá llevar la siguiente documentación:

- Justificante de cita previa
- NIF o NIE
- Formulario de convivientes completado y firmado (si hay más de un miembro en la unidad familiar)
- Documento de representación a Correos (Obligatorio)
- Solicitud cumplimentada previamente para facilitar la labor de grabación de la solicitud.

5.9. Qué validaciones previas va a realizar el personal de las oficinas de correos

- Que está dentro del plazo de la cita previa, comparando la fecha actual con el plazo de la cita.
- Que el documento de convivientes está correctamente rellenado y firmado por todos los miembros de la unidad de convivencia. (si hay más de un miembro)
- Que el documento de representación hacia Correos está rellenado y firmado por el solicitante correctamente

Si la cita previa no es válida por estar fuera de plazo o no estar asociada al solicitante, no se podrá solicitar la ayuda.

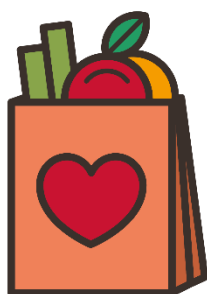
Se deberá solicitar de nuevo citaprevia a través de la web de la convocatoria: <https://bonocesta.gva.es/>

5.10. ¿Qué justificantes me entregarán en las oficinas de correos?

El justificante de registro de la solicitud y el justificante de atención en la oficina. En cualquier caso, recibirá un correo electrónico informándole que la solicitud se ha grabado con éxito.

ALIANÇA VALENCIANA CONTRA LA CRISI DE PREUS DELS ALIMENTS

AJUDES PER CONCESSIÓ DIRECTA A PERSONES FÍSQUES AMB BAIX NIVELL D'INGRESSOS DEL PROGRAMA BO CISTELLA DE LA COMPRA



**Bono Cesta
de la Compra**

FAQ – PREGUNTES FREQUENTS

Actualització: 26/04/2023

CONTINGUT DEL DOCUMENT

1.	PREGUNTES GENERALS DEL PROGRAMA	4
1.1.	<i>Què és el programa Bo cistella de la compra?</i>	4
1.2.	<i>Qui poden ser beneficiaris d'aquesta ajuda?</i>	4
1.3.	<i>Quins són els passos per a la inscripció en el programa Bo Cistella de la Compra?</i>	4
1.4.	<i>Quines són les condicions de concessió de l'ajuda?</i>	4
1.5.	<i>Soc un beneficiari, quant de temps he d'esperar fins a rebre la confirmació després de completar la sol·licitud?</i>	5
1.6.	<i>Quins criteris hi ha perquè em concedisquen l'ajuda?</i>	5
1.7.	<i>Pot sol·licitar l'ajuda un menor que complisca els requisits?</i>	5
1.8.	<i>Què s'entén per unitat de convivència?</i>	5
1.9.	<i>Poden diversos membres d'una família sol·licitar el Bo Cistella?</i>	6
1.10.	<i>Si soc pensionista, puc sol·licitar l'ajuda del Bo Cistella?</i>	6
2.	PREGUNTES RELACIONADES AMB LA TARGETA BONO CISTELLA DE LA COMPRA	7
2.1.	<i>Quan m'assignaran la targeta Bo Cistella de la Compra</i>	7
2.2.	<i>Com funciona la targeta prepagament Bo Cistella?</i>	7
2.3.	<i>En què es pot gastar la targeta Bo Cistella de la Compra?</i>	7
2.4.	<i>Quant de temps tindrè per a usar la targeta Bo Cistella de la Compra?</i>	7
2.5.	<i>On puc usar la targeta Bo Cistella de la Compra?</i>	7
2.6.	<i>Puc usar la targeta en diverses compres o he d'usar-la en una única compra?</i>	7
2.7.	<i>He rebut la targeta de prepagament, la targeta Bo Cistella de la Compra, necessite tindre un compte associat a la targeta?</i>	7
2.8.	<i>Puc utilitzar la targeta Bo Cistella de la Compra en caixers?</i>	7
2.9.	<i>Si no tinc prou diners en el Bo per a comprar alguna cosa, què puc fer?</i>	7
2.10.	<i>Puc retornar alguna cosa que he comprat i demanar els diners?</i>	7
2.11.	<i>Puc comprar per internet i rebre els productes a casa?</i>	7
2.12.	<i>La meua targeta no funciona en un establiment, què puc fer?</i>	8
2.13.	<i>Com puc activar la targeta Bo Cistella de la Compra?</i>	8
2.14.	<i>Com es pot saber que un mòbil disposa de tecnologia NFC?</i>	8

3.	PROBLEMES TÈCNICS RELACIONATS AMB LA PLATAFORMA DE TRAMITACIÓ	9
3.1.	<i>Si té algun problema amb la plataforma de tràmit telemàtic (cita prèvia o tràmit GUC de la sol·licitud)</i>	9
3.2.	<i>Si tinc algun problema amb la plataforma de tràmit telemàtic i no puc solucionar-lo, què puc fer?</i>	9
3.3.	<i>Existeix alguna ajuda tècnica i funcional accessible des del mateix formulari de la sol·licitud?</i>	9
4.	PREGUNTES RELATIVES A LA CITA PRÈVIA	10
4.1.	<i>M'he equivocat quan he emplenat la cita prèvia, què he de fer?</i>	10
4.2.	<i>És necessari disposar de certificat digital per a realitzar la cita prèvia?</i>	10
4.3.	<i>He sol·licitat cita prèvia, quan he de presentar la sol·licitud?</i>	10
4.4.	<i>Si no he pogut realitzar la sol·licitud en el termini de la cita prèvia, com he de procedir?</i>	10
4.5.	<i>No dispose del justificant de cita prèvia i no recorde quan havia de realitzar la sol·licitud.</i>	10
4.6.	<i>He realitzat la cita prèvia i en l'interval de dia/hora he acudit a una oficina de Correus i no poden atendre.</i>	10
5.	PREGUNTES RELATIVES AL TRÀMIT TELEMÀTIC DE LA SOL·LICITUD	11
5.1.	<i>Quan he realitzat la sol·licitud, m'ha eixit "Error durant el tràmit: No disposa de cita", què puc fer?</i>	11
5.2.	<i>Què succeeix si he pujat un document erroni durant la realització de la sol·licitud?</i>	11
5.3.	<i>Només podrà presentar-se una sol·licitud per cada sol·licitant.</i>	11
5.4.	<i>Si no tinc certificat digital, com puc presentar la sol·licitud?</i>	11
5.5.	<i>Quin certificat de signatura electrònica està admés per a realitzar la sol·licitud?</i>	11
5.6.	<i>Què faig si tinc problemes amb el certificat digital?</i>	11
5.7.	<i>Errors autosignatura de l'Estat.</i>	12
5.8.	<i>Quina documentació he de portar a les oficines de Correus?</i>	12
5.9.	<i>Quines validacions prèvies realitzarà el personal de les oficines de Correus?</i>	12
5.10.	<i>Quins justificants m'entregaran en les oficines de Correus?</i>	12

1. PREGUNTES GENERALS DEL PROGRAMA

1.1. Què és el programa Bo Cistella de la Compra?

El programa Bo Cistella de la Compra té per objectiu la concessió d'un bo de 90 €, dirigit a les famílies residents a la Comunitat Valenciana amb baix nivell d'ingressos i destinat al pagament d'aliments en tots els establiments del sector de l'alimentació de la Comunitat Valenciana amb la finalitat de mitigar l'impacte de la inflació.

1.2. Qui poden ser beneficiaris d'aquesta ajuda?

Les persones residents a la Comunitat Valenciana (domicili fiscal a la Comunitat Valenciana) la unitat de convivència de les quals no supere una renda anual de 21.000 € (**renda 2021**). Aquesta ajuda és compatible amb l'ajuda del Govern d'Espanya de 200 € que està oberta fins al 31-3-2023.

1.3. Quins són els passos per a la inscripció en el programa Bo Cistella de la Compra?

1. Petició de cita prèvia
2. Sol·licitud del bo cistella de la compra en l'interval assignat en la cita prèvia
3. Revisió de sol·licituds i documentació
4. Resolució administrativa
5. Comunicació mitjançant correu electrònic de la resolució i recollida del Bo de la Cistella de la Compra
6. Lliurament del Bo a través d'una xarxa de distribució que permetrà acostar la targeta als ciutadans de tot el territori.

1.4. Quines són les condicions de concessió de l'ajuda?

Seràn beneficiàries les **persones físiques** que complisquen els requisits següents:

- a) Que siguen persones físiques que s'hagen trobat en alguna de les següents situacions durant l'any **2022**:
 - haver realitzat una activitat per compte propi o alié per la qual hagen estat d'alta en el règim corresponent de la Seguretat Social
 - haver sigut beneficiàries de la prestació o subsidi per desocupació
 - haver percebut com a titulars la prestació econòmica de l'ingrés mínim vital
 - haver percebut com a titulars la prestació econòmica de la renda valenciana d'inclusió
- b) Que els seus ingressos íntegres en l'exercici **2021** hagen sigut inferiors a 21.000 euros anuals
- c) Que tinguen el domicili fiscal a la Comunitat Valenciana

El còmput dels ingressos s'efectuarà de manera conjunta amb la seua/seu cònjuge o parella de fet inscrita en un registre d'unions de fet; amb aquelles persones que pogueren donar dret a aplicar el mínim per descendents, regulat en la Llei 35/2006, de 28 de novembre, de l'impost sobre la renda de les persones físiques i de modificació parcial de les lleis dels impostos de societats, sobre la renda de no residents i sobre el patrimoni, així com amb els ascendents fins a segon grau per línia recta que convisquen en el mateix domicili. Per a la determinació d'aquestes circumstàncies de convivència es tindrà en compte la situació existent a 31 de desembre de 2022.

No obstant tot l'anterior, no tindran dret a l'ajuda els que perceben pensions públiques abonades pel règim general o els règims especials de la Seguretat Social o pel règim de classes passives de l'Estat.

Tindran la **consideració de pensions públiques** les següents:

- a) pensió d'incapacitat permanent, en els graus de total, absoluta i gran invalidesa

- b) pensió de jubilació
- c) pensió de viduïtat
- d) pensió d'orfandat
- e) pensió en favor de familiars
- f) les pensions de l'extingida assegurança obligatòria de vellesa i invalidesa
- g) les pensions del règim de classes passives de l'Estat
- h) les pensions no contributives d'invalidesa i jubilació

No tindran la consideració de pensions públiques:

- a) la prestació econòmica de l'ingrés mínim vital
- b) la prestació econòmica de la renda valenciana d'inclusió

1.5. Soc un beneficiari, quant de temps he d'esperar fins a rebre la confirmació després de completar la sol·licitud?

De conformitat amb el que s'estableix en les normes reguladores del Bo Cistella de la Compra, el termini màxim de resolució i notificació de la concessió de l'ajuda serà de sis mesos, comptadors des de l'endemà de la publicació d'aquesta convocatòria.

1.6. Quins criteris hi ha perquè em concedisquen l'ajuda?

Les ajudes es concediran, una vegada realitzades les comprovacions de compliment dels requisits exigits, amb l'únic criteri de l'ordre de presentació de sol·licituds, fins que s'esgoti el crèdit pressupostari assignat. Les resolucions de concessió s'adoptaran sense necessitat que haja transcorregut la totalitat del termini de presentació de sol·licituds.

1.7. Pot sol·licitar l'ajuda un menor que complisca els requisits?

No hi ha cap limitació o requisit d'edat en la normativa aplicable, per tant, els menors d'edat que complisquen els requisits de l'ajuda sí que poden sol·licitar l'ajuda i ser beneficiaris del Bo Cistella. Les persones menors de 16-17 anys que complisquen els requisits poden sol·licitar-lo, però és necessari que un dels pares o qui tinga la tutela actue com a representant, llevat que el menor estiga emancipat. En aquest cas, haurà de realitzar la sol·licitud en línia amb el certificat digital i amb el document de representació en el qual s'indique que el pare/mare/tutor actua en representació del menor. En la sol·licitud, les dades del sol·licitant seran les del menor i en les dades del representant les del pare/mare/tutor.

1.8. Què s'entén per unitat de convivència?

A l'efecte d'aquesta ajuda, la unitat de convivència està formada pel cònjuge o parella de fet, pares, avis, fills o nets. Els germans, sogres, nebots o cunyats no tenen la consideració d'unitat de convivència. Tampoc els amics, persones amb qui es compartisca pis o qualsevol convivent sense cap mena de relació familiar amb el sol·licitant.

1.9. Poden diversos membres d'una família sol·licitar el Bo Cistella?

Diversos membres d'una família poden demanar el bo de manera individual sempre que complisquen els requisits de manera individual:

- Persones residents a la Comunitat Valenciana.
- La unitat de convivència no podrà superar una renda anual de 21.000 € (renda 2021).
- Durant el 2022 haver treballat per compte propi, o per compte d'altri, haver rebut prestació o subsidi desocupació/subsidi, haver percebut l'ingrés mínim vital o haver percebut la renda valenciana d'inclusió.
- No percebre una pensió pública de les indicades en l'article 5.3 del Decret (jubiliació, viduïtat, etc.) (https://dogv.gva.es/datos/2023/04/19/pdf/2023_4205.pdf)

1.10. Si soc pensionista, puc sol·licitar l'ajuda del Bo Cistella?

D'acord amb l'article 5.3 de la normativa d'aquesta ajuda "no tindran dret a l'ajuda els qui perceben pensions públiques abonades pel règim general o els règims especials de la Seguretat Social o pel règim de classes passives de l'Estat. Tindran la consideració de pensions públiques les següents:

- a) pensió d'incapacitat permanent, en els graus de total, absoluta i gran invalidesa
- b) pensió de jubiliació
- c) pensió de viduïtat
- d) pensió d'orfandat
- e) pensió en favor de familiars
- f) les pensions de l'extingida assegurança obligatòria de vellesa i invalidesa
- g) les pensions del règim de classes passives de l'Estat
- h) les pensions no contributives d'invalidesa i jubiliació
- i) qualsevol altra pensió de naturalesa anàloga a les anteriors abonada per organismes, entitats i empreses incloses en el Registre de prestacions socials públiques.

Si no percep cap de les pensions públiques anteriors, en principi podria ser beneficiari/beneficiària.

El motiu d'exclusió és segons el que s'indica en el preàmbul del Decret llei 7/2023, de 14 d'abril «No obstant això, s'exclou de les ajudes el col·lectiu de pensionistes perquè les pensions, contributives i no contributives, s'han incrementat enguany, de manera extraordinària, per a garantir el poder adquisitiu d'aquest col·lectiu segons l'evolució de l'índex de preus al consum (IPC)».

2. PREGUNTES RELACIONADES AMB LA TARGETA BO CISTELLA DE LA COMPRA

2.1. Quan m'assignaran la targeta Bo Cistella de la Compra?

A partir de la posada en marxa del programa es començaran a emetre targetes prepagament BO CISTELLA DE LA COMPRA. Una vegada rebuda la resolució amb la concessió quan dispose de la targeta BO CISTELLA DE LA COMPRA, podrà utilitzar-la en els comerços del sector de l'alimentació de la Comunitat Valenciana. El termini per a gastar l'import total de l'ajuda serà de 4 mesos (des de l'emissió de la targeta).

2.2. Com funciona la targeta prepagament Bo Cistella?

El Bo cistella de la compra és una targeta de prepagament virtual o física, que solament funciona en comerços del sector d'alimentació de la Comunitat Valenciana.

La targeta és personal i intransferible. En el comerç haurà de mostrar el DNI/NIE per a identificar-se abans d'usar-la.

Des que la reba, podrà gastar els 90 € durant els 4 mesos següents des de la data de concessió.

2.3. En què es pot gastar la targeta Bo Cistella de la Compra?

El Bo Cistella de la Compra només es pot gastar en productes adquirits en establiments comercials del sector de l'alimentació.

2.4. Quant de temps tindrè per a usar la targeta Bo Cistella de la Compra?

Quatre mesos des de l'emissió de la targeta.

2.5. On puc usar la targeta Bo Cistella de la Compra?

En comerços del sector d'alimentació de la Comunitat Valenciana.

2.6. Puc usar la targeta en diverses compres o he d'usar-la en una única compra?

La targeta pot usar-se en tantes compres com desitge mentre dispose de saldo.

2.7. He rebut la targeta de prepagament, la targeta Bo Cistella de la Compra, necessite tindre un compte associat a la targeta?

Es tracta d'una targeta prepagament no és necessari tindre un compte bancari vinculat.

2.8. Puc utilitzar la targeta Bo Cistella de la Compra en caixers?

NO, únicament en establiments comercials del sector de l'alimentació que accepten el bo com a mitjà de pagament.

2.9. Si no tinc prou diners en el bo per a comprar alguna cosa, què puc fer?

Pot completar el pagament amb qualsevol mitjà de pagament admés pel comerç.

2.10. Puc retornar alguna cosa que he comprat i demanar els diners?

No està permesa la devolució dels diners, solament podrà canviar allò que haja comprat per un altre producte inclòs en el Bo Cistella de la Compra, de preu igual o superior.

2.11. Puc comprar per internet i rebre els productes a casa?

No, les compres en línia de productes físics no s'hi inclouen.

2.12. La meua targeta no funciona en un establiment, què puc fer?

El Bo Cistella de la Compra solament funciona en comerços del sector d'alimentació de la Comunitat valenciana. Si la seua botiga favorita no ho està, haurà de contactar amb Correus a través del telèfon / correu electrònic disposats per a això.

2.13. Com puc activar la targeta Bo Cistella de la Compra?

- a) Si la targeta Bo Cistella de la Compra és del tipus de **TARGETA FÍSICA**:
S'enviarà una carta al domicili inclòs en la sol·licitud de la persona beneficiària, en la qual s'indicarà que, per a usar el Bo Cistella de la Compra, haurà d'activar la targeta física que trobarà adjunta a la carta.

Dos passos:

- 1.- Activar el PIN: per a activar el PIN de targeta Bo Cistella de la Compra, la persona sol·licitant, haurà d'enviar un SMS des del seu telèfon mòbil al + 34 951140271 amb un missatge de text que s'indicarà en la carta.
- 2.- Activació de la targeta: s'activa amb el primer ús, inserint la targeta en el datàfon i introduint el PIN.

- b) Si la targeta Bo Cistella de la Compra és del tipus de **TARGETA VIRTUAL**:
S'enviarà una carta al domicili o pel correu electrònic inclòs en la sol·licitud de la persona beneficiària, en la qual s'indicarà que per a usar el Bo Cistella de la Compra, s'haurà d'activar la targeta virtual.

Tres passos:

- 1.- Crear un compte en l'aplicació de Correus Prepagament.
- 2.- Vincular la targeta virtual al compte creat prèviament en l'aplicació de Correus: per a això, s'ha d'introduir l'identificador de la targeta, la data de caducitat i el codi rebut prèviament per mitjà d'un SMS en el mòbil registrat per al Bo Cistella de la Compra. D'aquesta manera la targeta virtual quedarà activada.
- 3.- Afegir-la al *wallet* del telèfon mòbil (Apple Pay o Google Pay). Paypal i similars no estan disponibles

Perquè aquest procés d'activació siga possible, el telèfon mòbil haurà de disposar de tecnologia NFC.

2.14. Com es pot saber que un mòbil disposa de tecnologia NFC?

S'ha de mirar en ajustaments del telèfon i anar a l'apartat "més connexions".

3. PROBLEMES TÈCNICS RELACIONATS AMB LA PLATAFORMA DE TRAMITACIÓ

3.1. Si té algun problema amb la plataforma de tràmit telemàtic (cita prèvia o tràmit GUC de la sol·licitud)

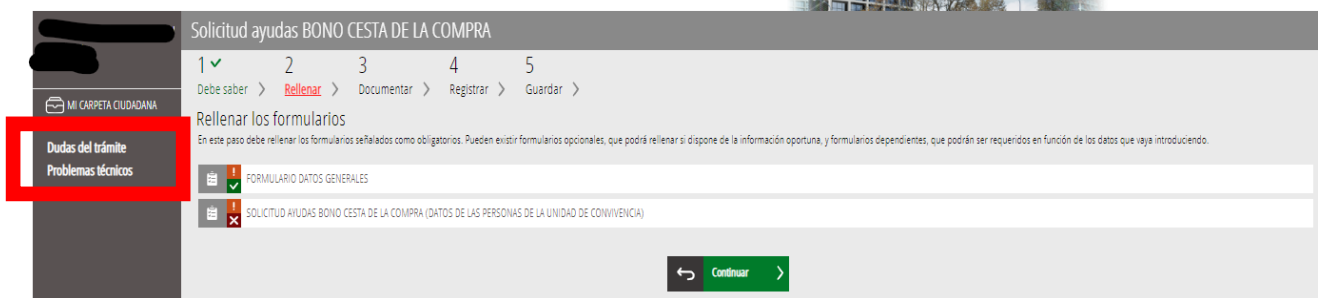
Pot trobar ajuda sobre preguntes freqüents en la plataforma dins de la Seu Electrònica de la Generalitat Valenciana: <https://sede.gva.es/es/preguntes-frecuents>

3.2. Si tinc algun problema amb la plataforma de tràmit telemàtic i no puc solucionar-lo, què puc fer?

Si després de la consulta de les preguntes freqüents de la plataforma dins de la Seu Electrònica de la Generalitat Valenciana, no soluciona el problema, pot posar una incidència tècnica directes al canal d'atenció a l'usuari: <https://sede.gva.es/es/formulari-problemes-tecnics>

3.3. Existeix alguna ajuda tècnica i funcional accessible des del mateix formulari de la sol·licitud?

Quan inici la tramitació, pot accedir a l'ajuda tècnica o funcional a través dels dos enllaços que apareixen en la part esquerra de la pantalla:



The screenshot shows a web interface for a public procurement process. At the top, it says 'Solicitud ayudas BONO CESTA DE LA COMPRA'. Below this is a progress bar with five steps: 1 (checked), 2 (highlighted in red), 3, 4, and 5. Step 2 is labeled 'Rellenar' and has a red box around it. Below the progress bar, there is a section titled 'Rellenar los formularios' with a sub-header 'Problemas técnicos' highlighted in red. The main content area shows a list of forms: 'FORMULARIO DATOS GENERALES' (with a green checkmark) and 'SOLICITUD AYUDAS BONO CESTA DE LA COMPRA (DATOS DE LAS PERSONAS DE LA UNIDAD DE CONVIVENCIA)' (with a red X). At the bottom right, there is a green 'Continuar' button with a right arrow.

Correu per a dubtes tècnics: generalitat_en_red@gva.es

4. PREGUNTES RELATIVES A LA CITA PRÈVIA

4.1. M'he equivocat quan he emplenat la cita prèvia, què he de fer?

La dada de la cita prèvia que importa és el número NIF/DNI/NIE. Si aquesta dada és correcta, pot acudir a Correus o tramitar la sol·licitud telemàtica sense cap problema. També l'informem que, una vegada transcórrega el període que ha donat la cita prèvia, podrà sol·licitar una nova cita prèvia amb aquest mateix número d'identificació si ho desitja.

4.2. És necessari disposar de certificat digital per a realitzar la cita prèvia?

No és necessari disposar de certificat digital. La cita prèvia es realitza a nom del sol·licitant, encara que després la sol·licitud la faça amb l'ajuda d'un representant. És a dir, en la cita prèvia s'ha d'indicar el DNI del sol·licitant i NO del representant. L'enllaç està en el web: <https://www.bonocesta.gva.es>
Enllaç cita prèvia: <https://eturnos.gva.es/eturnos-front/bocescom23/index.html>

4.3. He sol·licitat cita prèvia, quan he de presentar la sol·licitud?

Haurà de fer la sol·licitud, dins del període que se li ha assignat en el justificant descarregat quan feia el tràmit de cita prèvia (data i franja horària). Si intentes realitzar la sol·licitud fora d'aquest termini assignat, el sistema no ho permetrà.

4.4. Si no he pogut realitzar la sol·licitud en el termini de la cita prèvia, com he de procedir?

Si ha passat el termini corresponent a la cita prèvia sense realitzar la sol·licitud d'ajuda, haurà de sol·licitar una nova cita prèvia, per a disposar d'un nou termini per a realitzar la sol·licitud.

4.5. No dispose del justificant de cita prèvia i no recorde quan havia de realitzar la sol·licitud

Pot comprovar l'interval de cita prèvia, en l'enllaç següent, introduint el NIF i prement el botó "Comprovar cita prèvia": <https://eturnos.gva.es/eturnos-front/bocescom23/index.html>

4.6. He realitzat la cita prèvia i en l'interval de dia/hora he acudit a una oficina de Correus i no em poden atendre

Pot sol·licitar una nova cita prèvia amb Correus perquè l'atenguen a través del web o de l'app de Correus.

5. PREGUNTES RELATIVES AL TRÀMIT TELEMÀTIC DE LA SOL·LICITUD

5.1. Quan he realitzat la sol·licitud, m'ha eixit "Error durant el tràmit: No disposa de cita", què puc fer?

La identificació del certificat digital amb el qual accedisca al tràmit per a presentar la sol·licitud (el DNI) ha de coincidir amb les dades introduïdes en la cita prèvia. Si no coincideixen aquestes dades, el programa no deixarà presentar la sol·licitud. Comprove prèviament en la pàgina web de la cita prèvia, introduint el DNI, si disposa de cita prèvia.

5.2. Què succeeix si he pujat un document erroni durant la realització de la sol·licitud?

Haurà d'accedir al tràmit d'al·legacions disponible en la informació del procediment.

5.3. Només podrà presentar-se una sol·licitud per cada sol·licitant?

En el cas que un sol·licitant presente diverses sol·licituds, només s'admetrà la primera presentada i registrada.

5.4. Si no tinc certificat digital, com puc presentar la sol·licitud?

Té dues alternatives, i en qualsevol d'aquestes, haurà de sol·licitar la cita prèvia:

- 1) Acudint a l'oficina de Correus més pròxima i allí l'ajudaran a realitzar la sol·licitud de manera presencial i el personal de Correus actuarà com el seu representant.
- 2) Realitzant telemàticament la sol·licitud amb l'ajuda d'un representant que:
 - O estiga inscrit en el Registre de representants de la Generalitat (<https://www.accv.es/servicios/registrode-representantes/>)
 - O estiga inscrit en el Registre electrònic d'apoderaments de l'administració general de l'Estat (https://sede.administracion.gob.es/pag_sede/servicioselectronicos/registroelectronicodeapoderamientos.html).
 - O bé, si és una persona física o jurídica que actua com a representant expressament per a aquesta ajuda, haurà d'aportar l'annex I de representació.

5.5. Quin certificat de signatura electrònica està admés per a realitzar la sol·licitud?

S'haurà de disposar d'un certificat de signatura electrònica admés per la Seu Electrònica de la Generalitat (<https://sede.gva.es/va/sistemas-d-identificacio-i-signaturaacceptats>).

5.6. Què faig si tinc problemes amb el certificat digital?

En l'enllaç següent pot consultar els errors més freqüents i com solucionar-los: <https://sede.gva.es/es/faqs/acces-amb-certificat>

D'altra banda, les incidències de tramitació electrònica relacionades amb qüestions tècniques i informàtiques s'atendran mitjançant el correu: generalitat_en_red@gva.es.

Disposa de més informació sobre aquest tema i de la possibilitat de comprovar la validesa del seu certificat digital en aquesta adreça: https://sede.gva.es/es/sede_certificados.

Per a presentar la sol·licitud és imprescindible l'ús del certificat electrònic.

Si entre per l'opció de certificat, mitjançant autosignatura podria signar?

Si entra per l'opció de cl@ve : Dins d'aquesta, pot signar a través de la signatura amb certificat o bé utilitzar cl@ve permanent (existiria el certificat en núvol). No podria utilitzar l'opció de cl@ve pin perquè no porta certificat electrònic associat.

5.7. Errors autosignatura de l'Estat

- Verifique que el certificat està correctament instal·lat. Li recomanem que comprove de nou la validesa del certificat en l'adreça següent: <http://valide.redsara.es/valide/inicio.html> una vegada premut el botó "Veure informació ampliada". Recorda que, si el seu certificat no es troba correctament instal·lat, haurà de posar-se en contacte amb l'entitat emissora del certificat.
- Instal·le l'aplicació autosignatura. Ha de tindre autosignatura instal·lada i amb permisos d'administrador per a poder autenticar-se amb el certificat digital i realitzar tràmits. Per favor, segueisca els següents passos:
 - o Descarregue l'última versió d'autosignatura des de l'adreça següent: <http://firmaelectronica.gob.es/home/descargas.html>
 - o Instal·le autosignatura com a administrador. Aquest punt és important, en cas contrari l'aplicació no tindrà permisos per a realitzar les operacions. Ha de prémer amb el botó dret en l'instal·lador i fer clic a "Executar com a administrador"

5.8. Quina documentació he de portar a les oficines de Correus?

Per a la tramitació presencial haurà de portar la documentació següent:

- Justificant de cita prèvia
- NIF o NIE
- Formulari de convivents completat i signat (si hi ha més d'un membre en la unitat familiar)
- Document de representació a Correus (Obligatori)
- Sol·licitud emplenada prèviament per a facilitar la labor d'enregistrament

5.9. Quines validacions prèvies realitzarà el personal de les oficines de Correus?

- Que està dins del termini de la cita prèvia, comparant la data actual amb el termini de la cita.
- Que el document de convivents està correctament emplenat i signat per tots els membres de la unitat de convivència. (si hi ha més d'un membre)
- Que el document de representació a Correus està emplenat i signat pel sol·licitant correctament

Si la cita prèvia no és vàlida per estar fora de termini o no estar associada al sol·licitant, no es podrà sol·licitar l'ajuda.

S'haurà de sol·licitar de nou una cita prèvia a través del web de la convocatòria: <https://bonocesta.gva.es/>

5.10. Quins justificants m'entregaran en les oficines de Correus?

El justificant de registre de la sol·licitud i el justificant d'atenció en l'oficina. En qualsevol cas, rebrà un correu electrònic en què l'informaran que la sol·licitud s'ha gravat amb èxit.