

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: 09/05/2023

CONTINGUT DEL DOCUMENT

1.	PREGUNTES GENERALS DEL PROGRAMA	4
1.1.	Què és el programa Bo Cistella de la Compra?	4
1.2.	Qui poden ser beneficiaris d'aquesta ajuda?	4
1.3.	Quins són els passos per a la inscripció en el programa Bo Cistella de la Compra?	4
1.4.	Quines són les condicions de concessió de l'ajuda?	4
1.5.	Soc un beneficiari, quant de temps he d'esperar fins a rebre la confirmació després de completar la sol·licitud?	5
1.6.	Quins criteris hi ha perquè em concedisquen l'ajuda?	5
1.7.	Pot sol·licitar l'ajuda un menor que complisca els requisits?	5
1.8.	Què s'entén per unitat de convivència?	6
1.9.	Poden diversos membres d'una família sol·licitar el Bo Cistella?	6
1.10.	Si soc pensionista, puc sol·licitar l'ajuda del Bo Cistella?	6
1.11.	Puc renunciar a la meua sol·licitud?	6
2.	PREGUNTES RELACIONADES AMB LA TARGETA BO CISTELLA DE LA COMPRA	7
2.1.	Quan m'assignaran la targeta Bo Cistella de la Compra?	7
2.2.	Com funciona la targeta prepagament Bo Cistella?	7
2.3.	En què es pot gastar la targeta Bo Cistella de la Compra?	7
2.4.	Què passa si s'adquireixen productes NO alimentaris?	7
2.5.	És necessari guardar els tiquets de compra?	7
2.6.	Quant de temps tindrè per a usar la targeta Bo Cistella de la Compra?	7
2.7.	On puc usar la targeta Bo Cistella de la Compra?	7
2.8.	Puc usar la targeta en diverses compres o he d'usar-la en una única compra?	7
2.9.	He rebut la targeta de prepagament, la targeta Bo Cistella de la Compra, necessite tindre un compte associat a la targeta?	8
2.10.	Puc utilitzar la targeta Bo Cistella de la Compra en caixers?	8
2.11.	Si no tinc prou diners en el bo per a comprar alguna cosa, què puc fer?	8
2.12.	Puc retornar alguna cosa que he comprat i demanar els diners?	8
2.13.	Puc comprar per internet i rebre els productes a casa?	8
2.14.	La meua targeta no funciona en un establiment, què puc fer?	8
2.15.	Com puc activar la targeta Bo Cistella de la Compra?	8
2.16.	Com es pot saber que un mòbil disposa de tecnologia NFC?	9
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.	<i>PREGUNTES RELATIVES A LA CITA PRÈVIA</i>	9
4.1.	<i>M'he equivocat quan he emplenat la cita prèvia, què he de fer?</i>	9
4.2.	<i>És necessari disposar de certificat digital per a sol·licitar 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 sol·licitat la cita prèvia i en l'interval de dia/hora he acudit a una oficina de Correus i no em poden atendre.....</i>	10
5.	<i>PREGUNTES RELATIVES AL TRÀMIT TELEMÀTIC DE LA SOL·LICITUD</i>	10
5.1.	<i>Quan he realitzat la sol·licitud, m'ha eixit "Error durant el tràmit: No disposa de cita", què puc fer?</i>	10
5.2.	<i>Què succeeix si he pujat un document erroni durant la realització de la sol·licitud?</i>	10
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 admès 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>	11
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. Accedir a la sol·licitud de CITA PRÈVIA, vàlida per a la sol·licitud presencial i telemàtica.
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.
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 visquen 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.

A més, d'acord amb la normativa, és necessari disposar de DNI o NIE per a poder sol·licitar l'ajuda, aplicant-se aquest requisit tant al sol·licitant com als convivents (art. 10.2.a del Decret 56/2023 https://dogv.gva.es/datos/2023/04/19/pdf/2023_4205.pdf).

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*

**En aquests casos, s'entendrà que el titular és el perceptor de l'ajuda i per tant aquest requisit només s'entendrà complert pel titular de l'Ingrés Mínim Vital o de la Renda Valenciana d'Inclusió i no per a tots els beneficiaris d'aquesta.*

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. Els menors que són beneficiaris de l'Ingrés Mínim Vital o de la Renda Valenciana d'Inclusió, no són titulars ni perceptors de la mateixa raó per la qual no complirien el requisit de "Durant el 2022 haver treballat per compte propi o alié, haver rebut prestació o subsidi desocupació/subsidi, haver percebut l'Ingrés Mínim Vital o haver percebut la Renda Valenciana d'Inclusió".

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. Es demanarà l'autorització dels integrants per a comprovar dades, per la qual cosa si inclouen més persones de les que realment formen part de la unitat de convivència no es tindran en compte per al càmput dels requisits.

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 (jubilació, 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 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
- 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)».

1.11. Puc renunciar a la meua sol·licitud?

Podrà renunciar a la seua sol·licitud en el tràmit d'al·legacions, escrivint "Renuncie a l'ajuda" en el camp d'al·legacions.

Aquest tràmit estarà disponible en https://www.gva.es/es/inicio/procedimientos?id_proc=g24045 però ha de tindre en compte que no podrà accedir al mateix fins a passades unes hores de l'enviament de la sol·licitud.

És un tràmit que també requereix certificat digital, per la qual cosa, si no disposa d'ell i va realitzar la seua sol·licitud presencialment en una oficina de Correus, haurà de dirigir-se allí per a fer les al·legacions pertinents. També pot accedir a aquest tràmit a través de la pàgina web (<https://bonocesta.gva.es/>) en l'apartat "sol·licitud en línia amb certificat electrònic".

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'activació 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 d'activació.

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. Què passa si s'adquireixen productes NO alimentaris?

En cas de comprar productes no alimentaris es podrà exigir el reembossament de les quantitats utilitzades en altres categories de productes.

2.5. És necessari guardar els tiquets de compra?

Sí, és important que els usuaris de la targeta guarden els tiquets de les compres realitzades ja que és possible que els siguen sol·licitats.

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

Quatre mesos des de l'activació de la targeta.

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

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

2.8. 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.

2.9. 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.

2.10. 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.

2.11. 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.

2.12. 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.

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

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

2.14. 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.

2.15. 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.

2.16. 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)

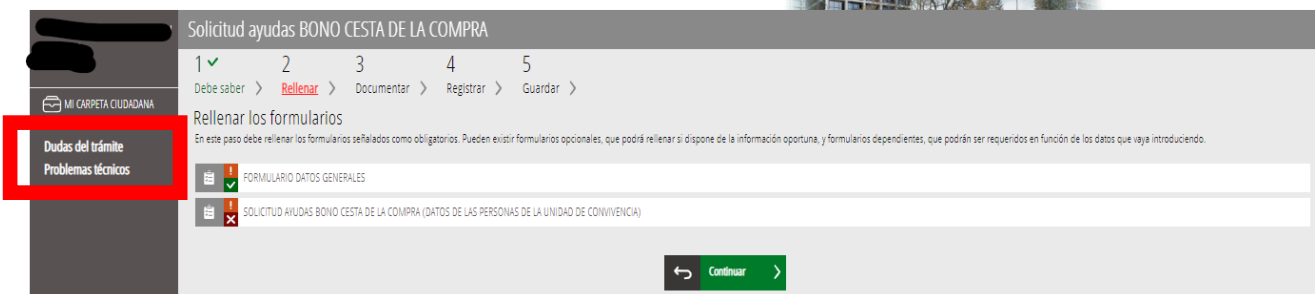
Pot trobar ajuda sobre preguntes freqüents en la plataforma dins de la Seu Electrònica de la Generalitat Valenciana: <https://sede.gva.es/es/preguntes-frecuents>

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:



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 sol·licitar 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://eternos.gva.es/eternos-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://eternos.gva.es/eternos-front/bocescom23/index.html>

4.6. He sol·licitat 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. El tràmit està disponible en: https://www.gva.es/es/inicio/procedimientos?id_proc=G24045 però ha de tindre en compte que no podrà accedir al mateix fins a passades unes hores de l'enviament de la sol·licitud.

En aquest tràmit no es podran annexar documents, però en observacions podrà indicar la seua incidència. És un tràmit que també requereix certificat digital, per la qual cosa, si no disposa d'ell i va realitzar la seua sol·licitud presencialment en una oficina de Correus, haurà de dirigir-se allí per a fer les al·legacions pertinents. També pot accedir a aquest tràmit a través de la pàgina web (<https://bonocesta.gva.es/>) en l'apartat "sol·licitud en línia amb certificat electrònic" s'obri un desplegable en el qual la segona opció és aquest tràmit.

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:

- Descarregue l'última versió d'autosignatura des de l'adreça següent: <http://firmaelectronica.gob.es/home/descargas.html>
- 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 en aqueix moment. S'haurà de sol·licitar de nou cita prèvia a través de la 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.

Si va demanar l'ajuda de manera telemàtica, podrà descarregar-se un justificant del registre de la sol·licitud accedint a la seua carpeta ciutadana a través de la següent url: [Generalitat: Mi Carpeta ciudadana \(gva.es\)](http://Generalitat: Mi Carpeta ciudadana (gva.es))

Una vegada accedisca a la seua carpeta, en el menú de l'esquerra, seleccione l'opció "COM VA AIXO MEU" i veurà en la part dreta de la pantalla la seua "Sol·licitud d'ajudes BO CISTELLA DE LA COMPRA". Si se situa sobre aquesta sol·licitud, podrà accedir a la sol·licitud i descarregar-se un justificant de registre.