

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: 09/05/2023

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?	6
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
1.11.	¿Puedo renunciar a mi solicitud?	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.	¿Qué pasa si se adquieren productos NO alimentarios?	7
2.5.	¿Es necesario guardar los tickets de compra?	7
2.6.	¿Cuánto tiempo tendré para usar la tarjeta Bono Cesta de la Compra?	7
2.7.	¿Dónde puedo usar la tarjeta Bono Cesta de la Compra?	7
2.8.	¿Puedo usar la tarjeta en varias compras o tengo que usarla en una única compra?	7
2.9.	He recibido mi tarjeta de prepago la tarjeta Bono Cesta de la Compra, ¿necesito tener una cuenta asociada a la tarjeta?	8
2.10.	¿Puedo utilizar la tarjeta Bono Cesta de la Compra en cajeros?	8
2.11.	Si no tengo dinero suficiente en el bono para comprar algo, ¿qué puedo hacer?	8
2.12.	¿Puedo devolver algo que he comprado y pedir el dinero?	8
2.13.	¿Puedo comprar por internet y recibir los productos en casa?	8
2.14.	Mi tarjeta no funciona en un establecimiento, ¿qué puedo hacer?	8
2.15.	¿Cómo puedo activar mi tarjeta Bono Cesta de la Compra?	8
2.16.	¿Cómo se puede saber que un móvil dispone de tecnología NFC?	9
3.	PROBLEMAS TÉCNICOS RELACIONADOS CON LA PLATAFORMA DE TRAMITACIÓN	9

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

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. Acceder a la solicitud de CITA PREVIA, válida para la solicitud presencial y telemática
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
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.

Además, de acuerdo con la normativa, es necesario disponer de DNI o NIE para poder solicitar la ayuda, aplicándose este requisito tanto al solicitante como a los convivientes (art. 10.2.a del Decreto 56/2023 https://dogv.gva.es/datos/2023/04/19/pdf/2023_4205.pdf).

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*

**En estos casos, se entenderá que el titular es el perceptor de la ayuda y por tanto este requisito sólo se entenderá cumplido para el titular del Ingreso Mínimo Vital o de la Renta Valenciana de Inclusión y no para todos los beneficiarios de la misma.*

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 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. Los menores que son beneficiarios del Ingreso Mínimo Vital o de la Renta Valenciana de Inclusión, no son titulares ni perceptores de la misma por lo que no cumplirían el requisito de *“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”*.

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. Se pedirá la autorización de los integrantes para comprobar datos, por lo que si incluyen más personas de las que realmente forman parte de la unidad de convivencia no se tendrán en cuenta para el cómputo de los requisitos.

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)».

1.11. ¿Puedo renunciar a mi solicitud?

Podrá renunciar a su solicitud en el trámite de alegaciones, escribiendo “Renuncio a la ayuda” en el campo de alegaciones.

Dicho trámite estará disponible en https://www.gva.es/es/inicio/procedimientos?id_proc=G24045 pero debe tener en cuenta que no podrá acceder al mismo hasta pasadas unas horas del envío de la solicitud.

Es un trámite que también requiere certificado digital, por lo que, si no dispone de él y realizó su solicitud presencialmente en una oficina de Correos, deberá dirigirse allí para hacer las alegaciones pertinentes.

También puede acceder a este trámite a través de la página web (<https://bonocesta.gva.es/>) en el apartado “solicitud on-line con certificado electrónico”.

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 activación 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 activación.

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. ¿Qué pasa si se adquieren productos NO alimentarios?

En caso de comprar productos no alimentarios se podrá exigir el reembolso de las cantidades utilizadas en otras categorías de productos.

2.5. ¿Es necesario guardar los tickets de compra?

Sí, es importante que los usuarios de la tarjeta guarden los tickets de las compras realizadas ya que es posible que les sean solicitados.

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

Cuatro meses desde la activación de la tarjeta.

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

En comercios del sector de alimentación de la Comunidad valenciana.

2.8. ¿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.

2.9. 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 necesario tener una cuenta bancaria vinculada.

2.10. ¿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.

2.11. 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.

2.12. ¿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.

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

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

2.14. 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.

2.15. ¿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.

2.16. ¿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/preguntas-frecuentes>

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 técnica directa 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:



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 solicitar 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 solicitado 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?

Deberá acceder al trámite de alegaciones disponible en la información del procedimiento. El trámite está disponible en: https://www.gva.es/es/inicio/procedimientos?id_proc=G24045 pero debe tener en cuenta que no podrá acceder al mismo hasta pasadas unas horas del envío de la solicitud.

En este trámite no se podrán anexar documentos, pero en observaciones podrá indicar su incidencia.

Es un trámite que también requiere certificado digital, por lo que, si no dispone de él y realizó su solicitud presencialmente en una oficina de Correos, deberá dirigirse allí para hacer las alegaciones pertinentes.

También puede acceder a este trámite a través de la página web (<https://bonocesta.gva.es/>) en el apartado "solicitud on-line con certificado electrónico" se abre un desplegable en el que la segunda opción es dicho trámite.

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/fags/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 accede por la opción de certificado, mediante autofirma podría firmar.
- Si accede por la opción de cl@ve: Dentro de ella, puede firmar a través de la firma con certificado o bien utilizar cl@ve permanente (existiría certificado en nube). No puede 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>

- 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 en ese momento. Se deberá solicitar de nuevo cita previa 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.

Si pidió la ayuda de forma telemática, podrá descargarse un justificante del registro de la solicitud accediendo a su carpeta ciudadana a través de la siguiente url: [Generalitat: Mi Carpeta ciudadana \(gva.es\)](https://gva.es/Generalitat/MiCarpetaCiudadana).

Una vez acceda a su carpeta, en el menú de la izquierda, seleccione la opción "COMO VA LO MIO" y verá en la parte derecha de la pantalla su "Solicitud de ayudas BONO CESTA DE LA COMPRA". Si se sitúa sobre dicha solicitud, podrá acceder a la solicitud y descargarse un justificante de registro.