

INSTRUCCIÓN, de desarrollo y aplicación de la Resolución de la presidenta de Turisme Comunitat Valenciana, por la que se convocan las ayudas del programa Bono Viaje 2024 para incentivar la demanda de servicios turísticos de la Comunitat Valenciana para la desestacionalización de la actividad y el mantenimiento del empleo estable.

La resolución por la cual se aprueban las bases reguladoras y el procedimiento de concesión directa de las ayudas del *Programa Bono Viaje Comunitat Valenciana 2024* para incentivar la demanda de servicios turísticos de la Comunitat Valenciana para la desestacionalización de la actividad y el mantenimiento del empleo estable (en adelante “la Resolución”) establece en su Disposición Final Primera la habilitación a la persona titular de la presidencia de Turisme Comunitat Valenciana (en adelante “TCV”) para dictar cuantas instrucciones y resoluciones resulten necesarias para el desarrollo y aplicación de la referida resolución.

Dicha resolución establece las bases reguladoras de las ayudas directas del Programa Bono Viaje Comunitat Valenciana 2024 (en adelante “el Programa”), procedimiento de concesión de ayudas en el que intervienen una diversidad de agentes turísticos (el turista residente en la Comunitat Valenciana, en su condición de usuario del Bono Viaje y beneficiario de las ayudas directas reguladas en la Resolución, las agencias de viajes y alojamientos turísticos de la Comunitat Valenciana, en su condición de ofertantes de los servicios bonificados mediante el referido Bono Viaje, Turisme Comunitat Valenciana, como órgano instructor de las referidas ayudas, y la entidad colaboradora que facilita la gestión del proceso de asignación de bonos y su materialización en reservas de servicios objeto de bonificación) se hace necesario dictar la presente Instrucción con la finalidad de concretar aspectos relativos al desarrollo y aplicación del Programa que se consideran básicos para su correcta y eficiente ejecución.

En virtud de lo anterior, se aprueba la siguiente **INSTRUCCIÓN**

PRIMERO. Objeto y ámbito de aplicación

1. El objeto de la presente Instrucción es establecer el procedimiento a seguir por los diversos agentes turísticos que intervienen en el desarrollo y aplicación del Programa para su correcta y eficiente ejecución.
2. El ámbito subjetivo de aplicación de la presente Instrucción abarca:
 - A las personas inscritas en el Programa y que, solicitando las ayudas reguladas en este, resulten beneficiarias de las ayudas reguladas en la Resolución.
 - A los establecimientos de alojamiento turístico y agencias de viajes de la Comunitat Valenciana que se adhieran al Programa y cuyos servicios turísticos sean bonificados con cargo a este.

- A las unidades administrativas de TCV que intervengan en la ordenación e instrucción del procedimiento de concesión de ayudas del Programa.
- Y a la entidad colaboradora que TCV ha designado para facilitar la ejecución del Programa.

SEGUNDO. Personas beneficiarias y su inscripción en el Programa

1. Para ser beneficiario/a de las ayudas del Programa, se han de cumplir los siguientes requisitos:

- Ser mayor de edad
- Estar al corriente de sus obligaciones tributarias y ante la Seguridad Social
- Estar empadronado/a en un municipio de la Comunitat Valenciana.
- Estar inscrito/a en el Programa dentro del período comprendido en el artículo 3.1 de la Resolución.
- Y formalizar una reserva de servicios turísticos objeto de subvención dentro del plazo de 10 días hábiles a partir del día siguiente al de la comunicación electrónica del Código Promocional del Programa.

2. Cada persona física únicamente podrá ser beneficiaria de una ayuda dentro del periodo de vigencia del Programa fijado en el artículo 1.3 de la Resolución.

3. La persona beneficiaria de una ayuda deberá cumplir los requisitos de acceso al Programa, desde la presentación de la solicitud de inscripción en el mismo, hasta el momento del abono material por Turisme Comunitat Valenciana de la ayuda otorgada.

4. La solicitud de inscripción se presentará de forma exclusivamente telemática en la sede electrónica de la Generalitat, a través del procedimiento creado a tal efecto. En la página web del Programa Bono Viaje Comunitat Valenciana 2024 (<https://bonoviajecv24.gva.es>) estará disponible la información sobre estas ayudas y se habilitará un acceso a la sede electrónica para la solicitud de inscripción que se efectuará realizando los siguientes dos trámites:

- a) **Trámite uno:** solicitud de cita previa para realizar la solicitud de inscripción (no requiere firma electrónica).

Para solicitar la asignación de un intervalo de tiempo dentro del cual realizar la solicitud de inscripción se accederá al trámite telemático «Cita previa para la inscripción en el Programa Bono Viaje Comunitat Valenciana 2024», dentro del período establecido en el artículo 3.1 de la Resolución. En este trámite solo deberá introducirse la identificación de la persona solicitante de la ayuda (no de su representante), un correo electrónico y un teléfono de contacto. El sistema informará del intervalo de tiempo asignado para realizar la inscripción.

- b) **Trámite dos:** realización de la solicitud inscripción (requiere certificado y firma electrónicos).

Dentro del intervalo de tiempo asignado, se accederá al trámite telemático «Inscripción en el Programa Bono Viaje Comunitat Valenciana 2024», a través del cual se presentará el formulario de solicitud de inscripción en el Programa, así como la acreditación de que la persona solicitante se encuentra empadronada en un municipio de la Comunitat Valenciana, y en su caso, formulario acreditativo de la representación otorgada por la persona solicitante al establecimiento de alojamiento turístico o agencia de viajes de los adheridos al Programa con el que vaya a formalizar su reserva de servicios turísticos a subvencionar.

5. El trámite de solicitud de inscripción lo podrá realizar la persona solicitante interesada, directamente o mediante su representante, en cuyo caso, deberá cumplimentar y aportar el formulario acreditativo de la representación otorgada por la persona solicitante al establecimiento de alojamiento turístico o agencia de viajes de los adheridos al Programa con el que vaya a formalizar su reserva de servicios turísticos objeto de subvención, o a favor de una tercera persona.
6. Los sistemas de identificación y firma aceptados en la Sede Electrónica de la Generalitat pueden comprobarse en el siguiente enlace web, ajustándose los certificados admitidos a la Ley 15/2014, de 16 de septiembre, de Racionalización del Sector Público y otras Medidas de Reforma Administrativa:

<https://sede.gva.es/es/sistemes-d-identificacio-i-signatura-acceptats>
7. Cuando el trámite de solicitud de inscripción se realice a través de un establecimiento de alojamiento turístico o agencia de viajes adheridos al Programa, la persona interesada deberá formalizar su solicitud de ayuda en ese mismo establecimiento o agencia de viaje.
8. En el proceso de inscripción deberá constar una declaración responsable de la persona solicitante de la ayuda relativa al cumplimiento de los requisitos y obligaciones establecidos en la Resolución.
9. La formalización de la inscripción se producirá con la admisión de la misma, por Turisme Comunitat Valenciana, sin perjuicio de que se puedan efectuar las comprobaciones oportunas por

parte de dicha entidad, respecto del cumplimiento de los requisitos establecidos para la obtención de la ayuda.

10. La inscripción en el Programa no es la solicitud de la ayuda. Para solicitar la ayuda deberá formalizarse una reserva en un establecimiento de alojamiento turístico o en una agencia de viajes adheridos al Programa, en el plazo máximo de 10 días hábiles a partir del día siguiente al de la comunicación por correo electrónico a la persona interesada o su representante, de la asignación del código promocional. En el caso de que no se formalice una reserva en el plazo señalado, la inscripción al Programa quedará anulada, pudiendo la persona interesada proceder a realizar de nuevo su inscripción en este, en los términos expuestos en el apartado 1 del artículo 4 de la Resolución.

11. En caso de que, por falta de consignación presupuestaria o debido al elevado número de inscripciones realizadas, la persona interesada no recibiese un código promocional, se procederá de la siguiente forma:

a) Su inscripción quedará incluida en la lista de espera del Programa.

b) Existiendo crédito presupuestario, y una vez el sistema informático del Programa le asigne un código promocional, deberá formalizar una reserva conforme a lo establecido en el apartado 9 del artículo 4 de la Resolución.

12. La inscripción, que podrá realizarse durante el período establecido para ello en el artículo 3.1 de la resolución de convocatoria de las ayudas del Programa Bono Viaje 2024, comportará la aceptación incondicionada y el compromiso de cumplimiento de esta convocatoria y de cuantas instrucciones se dicten en el desarrollo de las mismas.

13. Una vez efectuada la inscripción, se asignará un código promocional a la persona solicitante con el que queda confirmada su inscripción en el Programa y le habilita para realizar las gestiones necesarias para solicitar la concesión de la ayuda. De no obtener código promocional, la persona solicitante quedará en lista de espera, asignándosele el número que así corresponda y que determinará su turno en la referida lista de espera durante toda la vigencia del Programa.

14. La reserva de servicios turísticos objeto de subvención deberá formalizarse dentro del plazo máximo establecido en el apartado 9 del artículo 4 de la Resolución, siendo obligatorio, asimismo, que los servicios turísticos objeto de subvención sean consumidos dentro del periodo establecido en el artículo 6.3 de Resolución para el que se le haya asignado el código promocional.

15. Solo en el supuesto de que, obtenido un código promocional, este hubiera caducado por no haber formalizado reserva de alojamiento en el plazo señalado, la persona interesada podrá volver a inscribirse en el Programa, marcando su posición en la lista de espera en el momento de presentación de la nueva solicitud de inscripción, de acuerdo con lo dispuesto en el apartado 1 del artículo 4 de la Resolución.

En el proceso telemático de inscripción en el Programa se deberá adjuntar:

- Acreditación de que la persona solicitante se encuentra empadronada en un municipio de la Comunitat Valenciana.
 - En el caso de no haber autorizado a TCV la consulta de los datos de estar al corriente de los pagos con la Agencia Tributaria, estatal y autonómica y, en caso de oposición a la obtención por parte de TCV de los datos de identidad del solicitante o, en su caso, de su representante legal y por último, de los datos de estar al corriente de los pagos con la Tesorería de la Seguridad Social, la persona solicitante queda obligada a aportar los documentos acreditativos correspondientes. Si estos caducaran antes de la finalización de la prestación de los servicios turísticos objeto de subvención, se deberá volver a aportar uno en vigor en el momento de la justificación de la ayuda concedida.
 - En el caso de realizar el trámite de inscripción mediante representación, la persona solicitante de la ayuda deberá cumplimentar y aportar el formulario otorgando la representación a un tercero o a un establecimiento de alojamiento turístico u agencia de viajes adherido al Programa.
4. La formalización de la inscripción se producirá con la admisión de la misma por TCV, sin perjuicio de que se puedan efectuar por esta las comprobaciones oportunas respecto del cumplimiento de los requisitos establecidos en la Resolución para la obtención de la ayuda.
 5. La inscripción, que podrá realizarse durante el período establecido para ello en el artículo 3.1 de la Resolución, comportará la aceptación incondicionada y el compromiso de cumplimiento de esta convocatoria y de cuantas instrucciones se dicten en el desarrollo de las mismas.
 6. Una vez efectuada la inscripción, a través de la web del Programa se podrá consultar su estado de tramitación introduciendo para ello el número de cita previa y el NIF de la persona solicitante de la ayuda. El número de cita previa aparecerá en la pantalla del trámite de inscripción, pudiendo volver a obtener un nuevo número si se vuelve a solicitar la inscripción dado que el sistema indicará que ya se ha realizado una primera solicitud de cita previa.
 7. De caducar la cita previa asignada, se deberá volver a solicitar otra, asignándosele en ese momento un nuevo número de cita previa.

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

1. Para participar en el Programa, los establecimientos de alojamiento turístico y agencias de viaje de la Comunitat Valenciana han de adherirse al mismo.
2. Se podrán adherir al Programa:
 - Titulares de agencias de viaje inscritas en el Registro de Turismo de la Comunitat Valenciana.
 - Titulares de establecimientos de alojamientos turísticos inscritos en el Registro de Turismo de la Comunitat Valenciana, debiendo corresponder estos a alguna de las siguientes modalidades: establecimientos hoteleros, bloques y conjuntos de apartamentos turísticos, campings, casas rurales, albergues y empresas gestoras de viviendas de uso turístico.
3. La solicitud de adhesión se realizará de forma telemática telemática y a través del enlace disponible a tal efecto en la web:
<https://bonoviajecv24.gva.es>
4. Con el fin de garantizar la identidad y representatividad de las personas que pudieran formalizar la adhesión en nombre del establecimiento de alojamiento turístico o agencia de viaje, se comunicará a la dirección de correo electrónico que aparece en los datos del Registro de Turismo de la Comunitat Valenciana que se ha formalizado la adhesión.
5. Asimismo, se deberá cumplimentar telemáticamente el formulario “Mantenimiento de terceros”, formulario que incluye la cuenta bancaria de la empresa adherida al Programa en la que TCV abonará la ayuda concedida a la persona beneficiaria de la subvención. El formulario deberá estar firmado digitalmente por la persona con capacidad representativa para ello, indicándose en dicho formulario:
 - En el campo “Órgano”: Turisme Comunitat Valenciana
 - En el campo “Procedimiento”: Programa Bono Viaje CV.

Aquellas empresas que ya hubieran realizado este trámite en su adhesión al programa Bono Viaje 2023, solo deberán volver a cumplimentar el formulario “Mantenimiento a terceros” si desean introducir cambios en los datos reflejados en este y que obran en poder de TCV.

6. Tanto la correcta cumplimentación del formulario “Mantenimiento de terceros” como la verificación de la aportación del resto de información exigida a la empresa que pretenda su adhesión será objeto de comprobación por el Centro de Atención a Usuarios (CAU) del Programa.

7. Entre la información a aportar figura la siguiente:

- a) NIF/CIF de la persona física o jurídica que se adhiere al Programa
- b) Dirección de correo electrónico a efectos de notificación, email en el que recibirán todas las comunicaciones del Programa, incluida la confirmación del registro de la reserva en el sistema telemático de este.
- c) *Email login* que servirá de identificador de usuario, con la contraseña que se introduzca, y que le permitirá desde su adhesión realizar las gestiones que así correspondan dentro del Programa.
- d) Datos bancarios de la cuenta en la que se le abonará el importe de la ayuda concedida a la persona beneficiaria de la subvención.
- e) Nombre comercial del alojamiento turístico o agencia de viajes a adherir, información que será la que aparezca en el listado público de la web como empresa adherida al Programa.

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

- a) Persona de contacto para todo lo relacionado con la atención a las personas beneficiarias, formalización de reservas y cambios en estas, incluyendo su número de teléfono (fijo y móvil) y correo electrónico.
- b) Persona de contacto para todo lo relacionado con el abono de la ayuda concedida a la persona beneficiaria del Programa, una vez se le haya prestado a esta el servicio subvencionable y aportada la documentación acreditativa del gasto realizado con cargo a la subvención. Los datos de contacto incluirán teléfono (fijo y móvil) y correo electrónico.

9. La adhesión podrá solicitarse desde las 10:00 horas del 2 de enero de 2024 y hasta las 10:00 horas del 30 de noviembre de 2024, comportando la misma:

- La aceptación incondicionada y el compromiso de cumplimiento de lo que le resulte de aplicación de la Resolución de bases reguladoras y procedimiento de concesión directa de ayudas del Programa Bono Viaje Comunitat Valenciana 2024, de lo establecido en la presente Instrucción, así como de aquellas otras que puedan dictarse en desarrollo de la Disposición Final Primera de la referida resolución.

- La aceptación de utilización por parte del CAU y de TCV del nombre y localización del establecimiento adherido en actos informativos y de comunicación relacionados con el Programa.

10. Verificado que el alojamiento turístico o agencia de viajes cumple con los requisitos para su adhesión, el CAU aceptará la misma y le incluirá en la relación de empresas adheridas al Programa.
11. El Programa contará con una Intranet para la realización de cuantas gestiones deban realizar en el seno de estas empresas adheridas.
12. Aquellos alojamientos turísticos y agencias de viajes que estando adheridos al Programa se mantengan inactivos, esto es, no ofrezcan a la persona usuaria del Bono Viaje servicios subvencionables de los enumerados en el apartado siguiente de esta Instrucción, pasarán a la situación de “desactivado”, gestión que será realizada por el CAU previa validación y autorización por parte de TCV.

En cualquier caso, es obligación de la empresa adherida al Programa trasladar al CAU su situación de no actividad en el Programa.

13. Asimismo, los alojamientos turísticos y agencias de viajes adheridos al Programa que deseen darse de baja en este, ya sea de forma temporal o definitiva, por el motivo que fuese, deberán comunicarlo por escrito al CAU, debiendo seguir los pasos indicados con anterioridad para formalizar una nueva adhesión si así fuese el caso.
14. Los alojamientos turísticos y agencias de viajes adheridos no podrán negarse a aceptar solicitudes de reserva de personas que cuenten con un Código Promocional salvo que previamente hayan informado de las circunstancias concretas de su no admisión, tanto en el sitio web que conste en su solicitud de adhesión, como al CAU. En cualquier caso, la negativa a aceptar a personas usuarias del Programa poseedoras de un Código Promocional deberá estar limitada en el tiempo, no pudiendo abarcar periodos superiores a una semana salvo que el establecimiento objeto de la estancia turística se encuentre sujeto a un cierre temporal, hecho que igualmente deberá ser comunicado tanto en su sitio web como al CAU. Si se tuviera constancia de que no aceptan, de forma continuada, personas usuarias con Código Promocional asignado, se podrá tramitar su baja en el Programa, pudiendo, en el caso de que este comportamiento sea reiterativo, determinar la imposibilidad de una nueva adhesión al Programa durante el resto de vigencia de este.
15. Los establecimientos de alojamiento turístico y agencias de viajes adheridos al Programa que incumplan lo establecido en la Resolución, así como en las instrucciones que lo desarrollen, podrán ser dados de baja del Programa, bien de forma temporal o permanente, durante la vigencia del mismo. La referida baja les será notificada en su fase de propuesta, pudiendo el establecimiento o agencia de viajes afectado presentar alegaciones en un plazo de 10 días hábiles

ante la persona titular de la Dirección de Turisme CV, quien resolverá sobre las mismas en un plazo máximo de un mes. En caso de suspensión firme, temporal o definitiva, el establecimiento o agencias de viajes afectado deberá eliminar de sus canales de comercialización la imagen del programa, no pudiendo realizar gestión alguna que afecte al programa durante el período de suspensión.

CUARTO. Requisitos de los servicios turísticos objeto de ayuda

Podrán ser objeto de ayuda con cargo al Programa:

1. Los servicios que presten los alojamientos turísticos consistentes en:

1.1 Estancia mínima de tres noches consecutivas en el mismo alojamiento turístico adherido al Programa.

1.2. Otros servicios prestados directamente y a través de medios propios por el alojamiento turístico:

- Manutención, servicio que ha de ser, como máximo, de media pensión.
- Tratamientos de salud y bienestar
- Actividades deportivas
- Excursiones y actividades de animación.
- Aparcamiento

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

- Consumo en el bar
- Consumo de bebidas alcohólicas
- TV de pago

2. En cuanto a los servicios que presten las agencias de viaje, además del servicio de alojamiento, contemplado en el apartado 1.1 anterior, que es de prestación obligatoria, pueden ser objeto de subvención con cargo al Programa otros servicios turísticos de intermediación prestados en la Comunitat Valenciana durante la estancia turística de la persona usuaria del bono viaje, servicios todos ellos comprendidos en lo establecido en el artículo 52 de la Ley 15/2018, de 7 de junio, de la Generalitat, de turismo, ocio y hospitalidad de la Comunitat Valenciana.

Serán admisibles las reservas de alojamiento turístico realizadas en distintos establecimientos adheridos al Programa siempre que las noches de estancia sean consecutivas en cada uno de ellos y con un mínimo de tres noches en cada alojamiento objeto de la reserva.

3. Los servicios turísticos objeto de estas ayudas deberán de ser prestados dentro de los siguientes periodos de disfrute:

- a) Desde las 12:00 horas del día 16 de enero de 2024 hasta las 23:59 horas del 1 de marzo de 2024.
 - b) Desde las 12:00 horas del día 8 de abril de 2024 hasta las 23:59 horas del 3 de junio de 2024.
 - c) Desde las 12:00 horas del día 15 de octubre de 2024 hasta las 23:59 horas del 22 de diciembre de 2024.
4. Sobre la unidad de alojamiento a incluir en la estancia objeto de subvención se estará a lo siguiente:
- a) No podrá imputarse más de una unidad de alojamiento sobre un mismo Bono Viaje. La unidad de alojamiento viene definida en el Decreto 10/2021, de 22 de enero, del Consell, de aprobación del Reglamento regulador del alojamiento turístico en la Comunitat Valenciana.
 - b) En el caso de los establecimientos hoteleros:
 - La unidad de alojamiento es una habitación.
 - Si la persona beneficiaria del Código Promocional dispone de título y carné de familia numerosa expedidos en la Comunitat Valenciana en cumplimiento de la Orden de 21 de septiembre de 2007, de la Conselleria de Bienestar Social, podrá solicitar incluir en su reserva dos habitaciones en un mismo establecimiento de alojamiento turístico hotelero adherido, y tanto el propio alojamiento hotelero, como en su caso la agencia de viajes, lo podrá incluir en la reserva que formalice con cargo al Programa. En este caso, en la justificación de la subvención, además de la documentación ya requerida en la Instrucción, deberá aportar escaneado el documento acreditativo de la condición de familia numerosa.
 - En el caso de unidades familiares de más de 6 miembros, debidamente acreditada de acuerdo con el punto anterior, podrán solicitar una tercera habitación, y así sucesivamente si es de más de 9 miembros, de 12 miembros, y sucesivos.
 - c) En todas las modalidades se deberá atender a los límites de plazas de cada unidad de alojamiento y, en el caso de existir restricciones por resolución de la autoridad competente en materia de salud pública respecto a número de personas o si estas son o no convivientes, deberán aplicarse también en el uso de la ayuda.

QUINTO. Solicitud de la ayuda y gestión presupuestaria del Programa.

1. La solicitud de la ayuda se formalizará mediante la realización de una reserva en un alojamiento turístico o en una agencia de viajes de los adheridos al Programa, debiendo ser este quien presente la solicitud en nombre y representación de la persona inscrita con Código Promocional mediante la comunicación al CAU de la reserva realizada por el procedimiento telemático habilitado al efecto.
2. El plazo máximo para la formalización de una reserva será de 10 días hábiles desde el día siguiente al acceso a la comunicación electrónica de asignación del Código Promocional, debiendo prestarse los servicios turísticos objeto de subvención dentro del periodo establecido en el punto 3 del apartado Cuarto de esta Instrucción.

El establecimiento de alojamiento o agencia de viaje deberá garantizar que se cumple esta condición, no pudiendo aceptar reservas de servicios turísticos objeto de bonificación fuera del periodo antes indicado, periodo que siempre deberá corresponder con el de recepción del código promocional por la persona inscrita en el Programa, esto es, entre el 16 enero y el 31 de marzo, entre el 8 de abril y el 3 de junio, o entre el 15 de octubre y el 22 de diciembre de 2024. De no hacerlo así, TCV revocará la ayuda concedida a la persona beneficiaria, no abonando la misma al alojamiento turístico o agencia de viajes con el que esta hubiese realizado su reserva.

3. En el caso de que no se formalice una reserva en el plazo de 10 días hábiles antes señalado, la inscripción al Programa quedará anulada, pudiendo la persona interesada proceder a realizar de nuevo su inscripción en este en los términos expuestos en la Resolución de bases reguladoras de ayudas y en esta Instrucción.
4. En aras de que el solicitante de la ayuda gestione correctamente, en tiempo y forma, su Código Promocional, el Programa le comunicará 24 horas antes de finalizar el plazo de 10 días al que se refiere el punto 2 de este apartado que el Código va a caducar por falta de uso.
5. El aplicativo del Programa establecerá un margen temporal de 24 horas adicionales desde que concluye el plazo de 10 días mencionado para formalizar la reserva con el fin de evitar que la persona solicitante inscrita en el Programa y que haya hecho su reserva online, si es que se ha permitido la gestión de la reserva online con código promocional del Programa, se vea perjudicada por el hecho de que el establecimiento de alojamiento turístico o agencia de viajes no lo hubiera comunicado de forma telemática al Programa, dando con ello la posibilidad al solicitante de ponerse en contacto con el alojamiento o agencia de viajes con quien hubiera hecho la reserva para que subsane dicha falta de comunicación, no pudiendo en esas 24 horas adicionales realizar una reserva online o presencial no efectuada ya con anterioridad. De confirmarse la cancelación del código promocional, el usuario/a deberá, si así lo desea, volver a inscribirse en el Programa.

6. Si la persona inscrita hubiera hecho la reserva en tiempo y forma a través de una plataforma online de un alojamiento turístico o de la agencia de viajes adherida al Programa que reconociera el Código Promocional en el trámite online y el establecimiento no hubiera formalizado la misma en el Programa y así lo demostrará con el debido justificante emitido por la plataforma de reserva online, la incidencia se subsanará a través del CAU del Programa.
7. Solo en el supuesto de que, obtenido un código promocional, este hubiera sido anulado por no haber formalizado reserva de servicios turísticos bonificados en el plazo señalado, la persona usuaria podrá volver a inscribirse en el Programa, asignándole este el turno que así le corresponda en función de la lista de espera existente en el momento de su inscripción.
8. El orden de formalización de solicitudes ante el CAU será el orden que determinará la concesión de ayudas hasta agotar la dotación presupuestaria disponible en 2024, siendo comunicada por el CAU la conformidad de la reserva realizada tanto al solicitante como al establecimiento turístico o agencia de viajes en el que esta se haya realizado.
9. La solicitud incluirá en el apartado *Declaración Responsable* la representación otorgada por el solicitante al alojamiento turístico o agencia de viajes adherido al Programa en el que formalice la reserva. En el caso de que la inscripción la hubiera hecho ya con representación previa del alojamiento turístico o de la agencia de viaje, no será necesario volver a realizarla. Si hubiera sido ese el proceso de inscripción del solicitante en el Programa, la reserva solo se podrá hacer en el establecimiento que actuó como representante en dicho trámite de inscripción.
10. El Programa gestionará de forma automática los remanentes de crédito presupuestario según se van formalizando las reservas con importe cierto, no pudiendo, tras la reserva, incrementarse en ningún caso el importe de esta. Los servicios turísticos adicionales contratados con posterioridad a la reserva no serán bonificados con cargo al Programa.
11. Cada vez que se genere un remanente presupuestario superior a 350 euros, el Programa emitirá un nuevo Código Promocional a favor de las personas que se hayan inscrito en el Programa y por riguroso orden de lista de espera.

SEXO. Intensidad e importe de la ayuda

1. La intensidad de la ayuda será del 50% del coste de los Servicios turísticos objeto de subvención (IVA incluido) hasta un máximo de 350 euros por ayuda recibida.
2. El importe de la ayuda concedida será deducido al beneficiario por el alojamiento turístico o agencia de viaje en la factura correspondiente a los servicios objeto de bonificación, siendo la ayuda concedida aplicada sobre el coste total de la factura, IVA incluido.

3. Una vez prestado el servicio a subvencionar y presentada la justificación correspondiente a la ayuda concedida en los términos establecidos en el artículo 12 de la Resolución de bases reguladoras de estas ayudas, esta será abonada por TCV al alojamiento turístico o agencia de viajes emisora de la/s factura/s de los gastos objeto de subvención.

SÉPTIMA. Modificaciones y cancelaciones de reservas

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

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

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

2. Sobre la cancelación de la reserva:

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

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

OCTAVA. Concesión de la ayuda, efectos tributarios de esta y su justificación

1. Comprobado por el CAU del Programa que se ha realizado correctamente la formalización de la reserva y con ello que la persona solicitante ha contratado los servicios turísticos objeto de subvención, el Programa emitirá la correspondiente resolución de concesión de la ayuda solicitada.
2. Una vez hecha la reserva en un alojamiento turístico o una agencia de viajes adheridos al Programa, la persona beneficiaria de la ayuda tan solo podrá cambiar la reserva de alojamiento realizada en los casos y condiciones establecidos en el apartado séptimo de esta Instrucción.
3. No se podrán añadir servicios turísticos no incluidos en la reserva formalizada, aunque si reducirse estos en el caso de que no se hubieran disfrutado en su totalidad.
4. En ningún caso la estancia en un alojamiento turístico podrá ser menor a dos noches consecutivas, no considerándose conforme la justificación de la subvención si se incurriese en dicho supuesto, revocando TCV la ayuda concedida a la persona poseedora del Bono Viaje 2024, debiendo esta hacerse cargo del abono íntegro del coste de los servicios contratados con el alojamiento / agencia de viajes.
5. Quedan exceptuadas de la aplicación de lo dispuesto en el punto anterior las personas que se vean obligadas a realizar una estancia menor a la mínima exigida por razones de fuerza mayor, de acuerdo con el Código Civil.
6. No se podrán imputar dos o más Bonos Viaje sobre una misma justificación de subvención.
7. La resolución de concesión de la ayuda será dictada por la Presidenta de TCV y notificada por el Programa al solicitante de esta, su representante (en su caso), y al alojamiento / agencia de viajes cuyos servicios turísticos sean objeto de subvención. La resolución indicará la cuantía de los servicios subvencionables contratados, la intensidad de la ayuda, así como las condiciones de justificación de la ayuda concedida.
8. El CAU comunicará a la persona solicitante de la ayuda, así como al alojamiento turístico o agencia de viajes con quien haya efectuado la reserva, que se ha procedido a emitir una resolución de concesión de subvención, informándole de la cuantía e intensidad de la ayuda, así como del código del Bono Viaje otorgado. En el caso de denegación de la ayuda, la resolución que se dicte y comunique indicará el motivo de la misma.

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

10. En el caso de no haberse autorizado a Turisme CV a consultar el estado de cumplimiento de obligaciones tributarias con el Estado y la Generalitat Valenciana así como frente a la Seguridad Social por parte de la persona inscrita en el Programa, o la certificación de tal cumplimiento hubiera caducado, el CAU le requerirá la aportación de un nuevo certificado a tal efecto, debiendo la persona solicitante de la ayuda aportarlo en un plazo no superior a 10 días hábiles desde el siguiente al requerimiento efectuado, comunicándole que de no hacerlo se le tendrá por desistido lo que conllevará que TCV proceda a revocarle la ayuda otorgada.

11. La concesión de la ayuda se realizará atendiendo al orden de formalización de la reserva de servicios turísticos objeto de bonificación y hasta agotar la dotación presupuestaria disponible en 2024 para el Programa.

La justificación de las ayudas se realizará en el marco de lo establecido a tal efecto en la Ley 38/2003, General de Subvenciones (en adelante LGS) y en la LHSP, a excepción de lo dispuesto en el epígrafe e) del artículo 13.2 de la LGS. A estos efectos, una vez realizada la estancia, el alojamiento turístico o la agencia de viajes aportará la factura donde se recoja la identificación de la persona beneficiaria, del emisor de ésta y de los servicios incluidos en la reserva que han motivado la concesión de la ayuda, el precio original de los servicios y la deducción practicada por la ayuda. Los servicios no incluidos en la ayuda deberán facturarse de forma separada, no incluyéndose en la factura justificativa de la ayuda otorgada. También se atenderá en este punto a lo establecido en el apartado octavo de esta Instrucción.

Los alojamientos turísticos y agencias de viaje realizarán el trámite de justificación a través del aplicativo informático de gestión interna del Programa. En el caso de que la justificación de los gastos correspondientes a la ayuda concedida no se realice en los términos establecidos en los apartados 3 y 4 del artículo 11 de la Resolución, TCV no abonará al establecimiento dichos gastos, no pudiendo tampoco exigirlos a la persona beneficiaria de la ayuda dado que dicho incumplimiento de forma y plazo de justificación no es imputable a esta.

Los alojamientos turísticos y las agencias de viajes en representación de las personas usuarias del Programa podrán justificar la ayuda otorgada en cualquier momento durante la vigencia del Programa, en un plazo no superior a 10 días hábiles tras la finalización de la estancia en el alojamiento contratado directamente con este o a través de una agencia de viajes. No obstante, los gastos subvencionables correspondientes a estancias disfrutadas hasta el 22 de diciembre de 2024 deberán justificarse antes del 30 de diciembre de 2024.

12. Los establecimientos de alojamiento turístico y agencias de viaje deberán disponer de los documentos originales acreditativos de los gastos que se justifican, de acuerdo con el artículo 30.3 de la LGS, y debiendo estos documentos estar reflejados en sus registros contables.
13. Se aportará el justificante del pago efectuado por la persona beneficiaria de la parte no bonificada de los servicios objeto de la ayuda. Los pagos solo se admitirán si están realizados a través de entidad financiera, bien mediante transferencia bancaria, cheque nominativo, tarjeta de crédito o de débito y su justificación se realizará mediante la presentación de una copia del extracto bancario que acredite la salida efectiva de los fondos por parte de la persona beneficiaria, del cheque nominativo o del cargo correspondiente efectuado sobre la respectiva tarjeta. Quedan excluidos los pagos realizados en efectivo o mediante ingreso en cuenta. En caso de que la orden de transferencia o el apunte del extracto bancario sean globales y estén referidos a varios justificantes de gasto, será necesario acompañar una relación debidamente detallada en la que aparezca la destinataria del pago.
14. Solo se considerarán válidos los justificantes que acrediten el pago por parte de la persona beneficiaria del Bono Viaje de la parte del gasto turístico no objeto de subvención, realizando TCV el pago de la ayuda a los alojamientos turísticos / agencias de viajes en un plazo no superior a los 30 días desde la fecha de presentación conforme de la justificación del gasto subvencionado.
15. El pago de la ayuda se realizará por Turisme Comunitat Valenciana a los establecimientos de alojamiento turístico y agencias de viajes, una vez realizada la justificación conforme a lo señalado en el Artículo 11 de la Resolución.
16. Efectuado el pago, Turisme Comunitat Valenciana lo comunicará a las personas beneficiarias de la ayuda.
17. Turisme Comunitat Valenciana se reserva el derecho de remitir a la persona beneficiaria los justificantes remitidos por el alojamiento turístico o la agencia de viajes, a fin de comprobar que no existen errores en los mismos y que se ajustan a la ayuda concedida.
18. En el caso de que la justificación de los gastos correspondientes a la ayuda concedida no se realice en los términos establecidos en los apartados 3 y 4 del artículo 11 de la Resolución, Turisme Comunitat Valenciana no abonará al establecimiento o agencia dichos gastos, sin que dicha entidad pueda exigirlo a la persona beneficiaria de la ayuda.

NOVENA. Control y reintegro de la ayuda

1. TCV velará por el cumplimiento de lo establecido en el Decreto 4/2017, de 31 de marzo, del president de la Generalitat, por el que se aprueban las bases reguladoras de las ayudas dirigidas al turismo de la Comunitat Valenciana (DOGV 8014, 04.04.2017), decreto modificado por el Decreto 6/2023, de 26 de abril, del president de la Generalitat (DOGV 9588, 04.05.2023) y en la Resolución por la que se convocan las ayudas del Programa Bono Viaje CV 2024 y por lo así dispuesto en la presente Instrucción, así como aquellas otras que se puedan dictar en cumplimiento de la Disposición Final Primera de la referida resolución, todo ello en aras de propiciar la consecución de los objetivos del Programa.
2. Las personas beneficiarias de las ayudas del Programa, así como los alojamientos turísticos y agencias de viajes adheridos a este, quedan obligados a facilitar, durante un periodo de cinco años, el control por TCV de la correcta justificación de la subvención concedida.
3. En el caso de que se detectaran incumplimientos en alguno de los extremos a los que se refiere la normativa aplicable a estas ayudas, TCV incoará el correspondiente expediente de revocación y reintegro, total o parcial, de las cantidades percibidas, así como la exigencia del interés de demora desde la fecha del pago de la subvención hasta que se acuerde la procedencia del reintegro de la misma en los casos contemplados en el artículo 37 de la LGS. En particular procederá el reintegro total de la ayuda en el supuesto de falsedad de los documentos justificativos de la ayuda concedida.
4. El incumplimiento por parte de las personas beneficiarias inscritas al Programa, así como de los alojamientos turísticos y agencias de viajes adheridos al mismo, de los requisitos y obligaciones que se establecen en la Resolución por la que se aprueban las bases reguladoras y el procedimiento de concesión directa de las ayudas del Programa se someterá al régimen de infracciones y sanciones fijado en el título IV de la LGS y demás normativa de aplicación.

DÉCIMA. Protección de datos y comunicación de la participación en el Programa

1. En lo relativo a la protección de datos de las personas usuarias inscritas y de las empresas adheridas al Programa se estará a lo dispuesto en el artículo 16 de la Resolución.

La información relativa al tratamiento de datos de carácter personal se encuentre disponible en el apartado correspondiente de la web institucional de Turisme Comunitat Valenciana, en la siguiente dirección electrónica: <https://www.turisme.gva.es/es/RGPD>

2. El distintivo elaborado por TCV acreditativo de la condición de alojamiento turístico / agencia de viaje adherido al Programa le será facilitado a este por el CAU para que sea

colocado en sus soportes de divulgación o comercialización offline y/o online si así lo considera.

3. En el caso de que el distintivo sea editado para su ubicación física en el alojamiento turístico / agencia de viaje adherido al Programa, su coste correrá a su cargo, debiendo este estar expuesto en la zona de atención al cliente-usuario del Programa Bono Viaje CV 2024.

La presidenta de Turisme Comunitat Valenciana