

**INSTRUCCIÓ, del 19 d'octubre de 2020, de desenvolupament i aplicació del Decret 156/2020, de 16 d'octubre, del Consell, pel qual s'aproven les bases reguladores i el procediment de concessió directa de les ajudes del Programa Bo Viatge Comunitat Valenciana per a incentivar la demanda de serveis turístics interns en períodes d'estacionalitat davant els negatius efectes socioeconòmics ocasionats per la COVID-19 (DOGV Núm. 8928, de 17/10/2020)**

I

El Decret 156/2020, de 16 d'octubre, del Consell, pel qual s'aproven les bases reguladores i el procediment de concessió directa de les ajudes del Programa Bo Viatge Comunitat Valenciana per a incentivar la demanda de serveis turístics interns en períodes d'estacionalitat davant els negatius efectes socioeconòmics ocasionats per la COVID-19 (d'ara en avant "el Decret") estableix en la seua Disposició Final Primera l'habilitació a la persona titular de la presidència de Turisme Comunitat Valenciana (d'ara en avant "TCV") per a dictar quantes instruccions i resolucions resulten necessàries per al desenvolupament i aplicació del referit decret.

II

El Decret estableix les bases reguladores de les ajudes directes del Programa Bo Viatge Comunitat Valenciana (d'ara en avant "el Programa"). Atés que en el mateix intervé una diversitat d'agents turístics (el turista resident en la Comunitat Valenciana, en la seua condició d'usuari del Bo Viatge i beneficiari de les ajudes directes regulades en el Decret, les agències de viatges i allotjaments turístics de la Comunitat Valenciana, en la seua condició d'oferents dels serveis bonificats mitjançant el referit Bo Viatge, Turisme Comunitat Valenciana, com a òrgan instructor de les referides ajudes, i, si així procedeix, l'entitat col·laboradora que facilite la gestió del procés d'assignació de bons i la seua materialització en reserves de serveis objecte de bonificació mitjançant ajudes directes a l'usuari del Bo Viatge) es fa necessari dictar la present Instrucció amb la finalitat de concretar aspectes relatius al desenvolupament i aplicació del Programa que es consideren bàsics per a la seua correcta i eficient execució.

III

L'habilitació per a dictar la present Instrucció l'ostenta la persona titular de la Presidència de Turisme Comunitat Valenciana i la seua legitimació per a aquest acte deriva del que s'estableix en l'article 31 del Decret 7/2020, de 17 de gener, del Consell, de regulació dels òrgans per a la coordinació de l'acció turística i de l'organisme públic per a la gestió de la política turística.

En virtut de l'anterior, s'aprova la següent INSTRUCCIÓ

**PRIMER. Objecte i àmbit d'aplicació**

1. L'objecte de la present Instrucció és l'establir els procediments a seguir pels diversos agents turístics que intervenen en el desenvolupament i aplicació del Programa per a la correcta i eficient execució d'aquest.
2. L'àmbit subjectiu d'aplicació de la present Instrucció abasta:

- A les persones que vulguen sol·licitar ajudes del Programa, que la formalitzen i que, si escau, resulten beneficiàries de les ajudes directes regulades en el Decret.
- Als establiments d'allotjament turístic i agències de viatges que s'adherisquen al Programa i els serveis turístics del qual siguen bonificats amb càrrec a aquest.
- A les unitats administratives de TCV que intervinguen en l'ordenació i instrucció del procediment de concessió d'ajudes del Programa
- I a l'entitat o entitats col·laboradores que TCV puga designar per a facilitar l'execució del Programa.

## **SEGON. Persones beneficiàries i la seua inscripció en el Programa**

1. Per a sol·licitar l'ajuda del Programa, s'estableixen els següents requisits:

- Ser persona major d'edat i empadronada en un municipi de la Comunitat Valenciana.
- I estar inscrita en el Programa Bo Viatge CV per al període corresponent.

2. El termini d'inscripció al Programa es divideix en tres períodes. Els terminis d'inscripció segons període són els següents:

a) Per al període que s'inicia el dia 20 d'octubre de 2020 i conclou el 31 de desembre de 2020, el termini d'inscripció s'iniciarà a les 12.00 h del 20 d'octubre de 2020 i conclourà a les 23.59 h del 20 de desembre de 2020.

b) Per al període que s'inicia l'1 de gener de 2021 i conclou el 24 de març de 2021, el termini d'inscripció s'iniciarà a les 12.00 h del dia 1 de gener de 2021 i conclourà a les 23.59 h del 19 de març de 2021.

c) Per al període que s'inicia el 13 d'octubre de 2021 i conclou el 31 de desembre de 2021 el termini d'inscripció s'iniciarà a les 12.00 h del 13 d'octubre i conclourà el 20 de desembre de 2021.

3. Cada persona només pot inscriure's en el Programa una vegada per període.

4. Les persones interessades a participar en el Programa hauran d'inscriure's en aquest de manera telemàtica a través del següent enllaç:

[https://www.gva.es/va/inicio/procedimientos?id\\_proc=21266](https://www.gva.es/va/inicio/procedimientos?id_proc=21266)

Aquest tràmit es pot fer personalment o mitjançant representant, i en aquest cas, haurà d'emplenar i aportar formulari atorgant la representació a una altra persona o a un establiment d'allotjament turístic o agència de viatges adherit al Programa.

En aquest cas, la persona representant haurà d'aportar la seua signatura electrònica avançada basada en un certificat reconegut, segons el que es disposa en el Decret 220/2014, de 12 de desembre, del Consell, pel qual s'aprova el Reglament d'Administració Electrònica de la Comunitat Valenciana, i expedit per la Generalitat o per qualsevol altra prestadora de serveis de certificació amb qui la Generalitat haja signat l'oportú conveni i hauran de complir amb l'obligació d'aportar la declaració responsable de la persona que sol·licita la inscripció.

5. En la sol·licitud d'inscripció l'interessat deurà:
- Atorgar la seua representació per a formalitzar la sol·licitud d'ajuda a l'allotjament turístic o agència de viatges amb qui formalitze la reserva.
  - Indicar si, en el cas de no obtenir Codi Promocional per al període en curs, desitja que la seua inscripció s'aplique al període següent del Programa.
6. El sol·licitant de l'ajuda, o en defecte d'això el seu representant, haurà d'emplenar íntegrament el formulari de sol·licitud, el qual conté la declaració responsable del compliment dels requisits exigits. De no fer-ho, no podrà continuar amb la inscripció.
- Cada sol·licitant únicament podrà sol·licitar una ajuda per a cadascun dels períodes indicats en el punt 2n anterior. En cas contrari el Programa li impedirà prosseguir amb la seua inscripció telemàtica.
7. La formalització de la seua inscripció en el Programa implicarà l'acceptació pel sol·licitant de les condicions establides en el Decret, en la present Instrucció, així com aquelles altres que així es dicten en aplicació de la Disposició Final primera del Decret.
8. Inscrit al Programa i després de la constatació del compliment dels requisits per a això, el sol·licitant de l'ajuda rebrà notificació per correu electrònic de la conformitat de la seua inscripció juntament amb el Codi Promocional del Programa, codi que li permetrà formalitzar una reserva pels serveis turístics objecte d'ajuda.
9. En cas que per no disponibilitat de crèdit pressupostari no se li poguera assignar un Codi Promocional en el Programa, es comunicarà al sol·licitant de l'ajuda per correu electrònic, i al seu representant si és el cas, que la seua sol·licitud es troba en llista d'espera, sent-li notificada per la mateixa via la disponibilitat de Codi Promocional una vegada s'haja generat el crèdit necessari per a això.
10. La inscripció en el Programa no és la sol·licitud de l'ajuda. Per a sol·licitar l'ajuda, el sol·licitant ja inscrit en el Programa haurà de formalitzar una reserva en un establiment d'allotjament turístic o agència de viatges adherit al programa en el termini de 7 dies naturals des de l'emissió al seu favor del Codi Promocional. Si així no ho fera, la seua inscripció en el Programa quedaria anul·lada automàticament.
11. Generat el crèdit suficient per a això, el Programa notificarà al sol·licitant inscrit en aquest i en llista d'espera, segons la seua ordre, que pot procedir com s'indica en punt 8 d'aquest apartat.
12. Si conclòs el període per al qual havia cursat la inscripció en el Programa, i per tant la sol·licitud d'ajuda, no se li haguera assignat un codi promocional, el sol·licitant mantindrà, si així el manifesta de manera expressa en el seu formulari d'inscripció, la vigència d'aquesta inscripció per al següent període del Programa, mantenint l'ordre d'espera que li ha sigut assignat. Les noves sol·licituds d'inscripció s'incorporaran al Programa en ordre després de les persones ja inscrites i que no han obtingut Codi Promocional en el període anterior.

### **TERCER. Adhesió al Programa d'allotjaments turístics i agències de viatge.**

1. Per a participar en el Programa Bo Viatge Comunitat Valenciana, els establiments d'allotjament turístic i agències de viatge han d'adherir-se a aquest.

## 2. Es podran adherir al programa:

- Titulars d'agències de viatge inscrites en el Registre de Turisme de la Comunitat Valenciana.
- Titulars d'establiments d'allotjaments turístics inscrits en el Registre de Turisme de la Comunitat Valenciana, havent de correspondre a alguna de les següents modalitats: establiments hotelers, blocs i conjunts d'apartaments turístics, càmpings, cases rurals, albergs i empreses gestores d'habitatges d'ús turístic.

## 3. L'adhesió es realitzarà de manera telemàtica en el lloc web [bonoviatgecv.gva.es](http://bonoviatgecv.gva.es)

4. Amb la finalitat de garantir la identitat i representativitat de les persones que pogueren formalitzar l'adhesió en nom de l'establiment d'allotjament turístic o agència de viatge, es comunicarà a l'adreça de correu electrònic que apareix en les dades del Registre de Turisme de la Comunitat Valenciana que s'ha formalitzat l'adhesió. Així mateix, s'haurà d'aportar telemàticament el formulari "Manteniment de tercers", formulari que inclou el compte bancari en el qual TCV abonarà la subvenció i que ha de pujar-se'n al Programa una vegada signat digitalment per l'empresa o persona amb capacitat representativa per a això. En aquest formulari s'haurà d'indicar:

- En el camp "Òrgan": Turisme Comunitat Valenciana
- En el camp "Procediment": Programa Bo Viatge CV

La correcta aportació del formulari "Manteniment de tercers" serà objecte de comprovació pel Centre d'Atenció a Usuaris (CAU) del Programa juntament amb la resta d'aspectes i camps obligatoris que s'indiquen en el següent apartat.

## 5. Entre les dades a completar, amb independència que haurà d'incloure el número de CIF i que amb ells apareixeran les dades que consten en el registre, estaran els següents:

- a) Un email a l'efecte de notificacions, que serà l'email que rebrà totes les comunicacions del Programa, inclosa la confirmació del registre de la reserva en el sistema telemàtic del Programa.
- b) Un email *login* que servirà d'identificador d'usuari, amb la contrasenya que s'introduïska i li permetrà des del 20 d'octubre de 2020 poder realitzar altres gestions.
- c) El formulari "Manteniment de tercers"
- d) El nom comercial de l'establiment d'allotjament turístic o agència de viatges, atés que serà el que aparega en el llistat públic de la web com a empresa adherida. Així mateix, és important comptar amb l'adreça de la web, de tal forma que a través del llistat puguen accedir a la web on ampliar la informació.

A més, i si fóra necessari, es podrà sol·licitar directament a l'adreça de correu electrònic facilitada a l'efecte de notificació que s'aporte la següent informació necessària per a les gestions del Programa:

- Persona de contacte per a tot el relacionat amb la inscripció de persones beneficiàries, formalització de reserves i canvis en aquestes, incloent-hi el seu número de telèfon fix i mòbil i el seu correu electrònic.

- Persona de contacte per a tot el relacionat amb el cobrament de l'ajuda concedida al sol·licitant inscrit en el Programa, una vegada se li haja prestat a aquest el servei subvencionable i aportada la documentació acreditativa de la despesa realitzada amb càrrec a la subvenció. Les dades de contacte inclouran telèfon i correu electrònic.

6. L'adhesió podrà sol·licitar-se durant tota la vigència del Programa i des que TCV haja habilitat el sistema telemàtic per a això.

La formalització de l'adhesió comporta:

- L'acceptació incondicionada i el compromís de compliment del Decret de bases reguladores i el procediment de concessió directa de les ajudes del Programa Bo Viatge Comunitat Valenciana, del que s'estableix en la present Instrucció, així com d'aquelles altres que puguen dictar-se en desenvolupament de la Disposició Final Primera del referit Decret.

- L'acceptació per part dels allotjaments turístics i agències de viatge que el seu nom i localització puguen ser utilitzats en actes informatius i de comunicació relacionats amb el Programa.

- L'aplicació en l'allotjament / agència de viatges de protocols de bones pràctiques higienicosanitàries enfront de la COVID-19 i altres guies d'aplicació relacionades.

7. Verificat que l'allotjament turístic o agència de viatges compleix els requisits per a la seua adhesió, TCV acceptarà la mateixa i li inclourà en la relació d'empreses adherides en el Programa.

8. El Programa comptarà amb una Intranet per a la realització de quantes gestions haja de realitzar en el si d'aquest.

9. Aquells allotjaments turístics o agències de viatge que hagueren realitzat la preadhesió en els temps i formes establits per a això per TCV, que com a mínim seran els mateixos requisits i tramites contemplats en la present instrucció per a l'adhesió, quedaran adherides al programa una vegada entre en vigor el Decret, sense menyscapte que se'ls puga requerir documentació o requisits addicionals que poguera exigir el decret i no s'hagueren sol·licitat en la preadhesió.

#### **QUART. Requisits dels serveis turístics objecte del Programa**

1. Podran ser objecte d'ajuda amb càrrec al Programa:

- Per part dels allotjaments turístics

o Estada mínima de 2 nits consecutives en el mateix allotjament turístic d'entre els adherits al Programa.

o Altres serveis prestats directament per aquests com ara:

- Manutenció, sent com a màxim de mitja pensió.
- Altres serveis prestats amb mitjans propis de l'establiment:
  - Servei de salut i benestar.
  - Serveis esportius.
  - Excursions i activitats d'animació.
  - Aparcament

No són subvencionables les despeses relatives a:

- Consum en el bar
- Consum de begudes alcohòliques
- TV de pagament.

- Per part de les agències de viatge

o A més dels serveis contemplats en el punt 1, que en el cas de l'estada mínima de 2 nits consecutives resulta obligatori com a servei a incloure.

o Altres serveis turístics prestats en la Comunitat Valenciana durant la duració de l'estada, d'acord amb la definició continguda en l'article 52 de la Llei 15/2018, de 7 de juny, de la Generalitat, de turisme, oci i hospitalitat de la Comunitat Valenciana.

2. Els serveis turístics objecte d'aquestes ajudes hauran de ser prestats dins dels següents períodes:

- a) Des de les 12.00 h del dia 20 d'octubre de 2020, al 31 de desembre de 2020.
- b) Des de l'1 de gener de 2021 al 24 de març de 2021.
- c) Des del 13 d'octubre de 2021 al 31 de desembre de 2021.

3. No seran subvencionables les despeses de canvis, d'anul·lació, ni de cancel·lació de la reserva o serveis contractats.

## **CINQUÉ. Sol·licitud de l'ajuda i concessió de la subvenció**

1.- Després de rebre el Codi Promocional, el sol·licitant inscrit en el Programa haurà de formalitzar, en un termini màxim de 7 dies des del dia i hora de la seua recepció, una reserva en un establiment d'allotjament turístic o en una agència de viatge adherida al Programa. De no fer-ho, el Codi Promocional serà anul·lat de manera automàtica i el sol·licitant haurà de tornar a presentar la seua sol·licitud d'inscripció al Programa per a sol·licitar les ajudes directes vinculades a aquest.

2. Amb el propòsit que el sol·licitant de l'ajuda gestione correctament, dins del termini i en la forma escaient, el seu Codi Promocional, el Programa li comunicarà 24 hores abans que aquest caducarà per la seua falta d'ús.

3. El Programa establirà un marge temporal de 24 hores addicionals des que conclou el termini de 7 dies per a formalitzar la reserva amb la finalitat d'evitar que la persona sol·licitant inscrita en el Programa i que haja fet la seua reserva en línia es veja perjudicada pel fet que l'establiment d'allotjament turístic o agència de viatges no l'haguera comunicat de manera telemàtica al Programa, donant amb això la possibilitat al sol·licitant de posar-se en contacte amb l'allotjament turístic o agència de viatges amb qui haguera fet la reserva perquè esmene aquesta falta de comunicació.

En aqueixes 24 hores addicionals no es podrà realitzar la reserva ni en línia ni de manera presencial. En cas de confirmar-se la cancel·lació del codi promocional, haurà de tornar a inscriure's en el Programa.

4. Si el sol·licitant inscrit haguera fet la reserva dins del termini i en la forma escaient a través d'una plataforma en línia de l'allotjament turístic o de l'agència de viatges i aquestes no hagueren formalitzat la mateixa en el Programa i així ho demostrara amb el degut justificant emés per la plataforma de reserva en línia, la incidència s'esmenarà a través del CAU del Programa.

5. El Programa gestionarà de manera automàtica els romanents de crèdit segons es van formalitzant les reserves amb import cert, no podent, després de la reserva, incrementar-se en cap cas l'import d'aquesta. Els serveis turístics addicionals contractats amb posterioritat a la reserva no seran bonificats

6. Cada vegada que es genere un romanent pressupostari superior a 600 euros, el Programa emetrà un nou Codi Promocional a favor de les persones que s'hagen inscrit en el Programa i per rigorós ordre de llista d'espera.

7. Només en el cas que, obtingut un codi promocional, aquest haguera sigut anul·lat per no haver formalitzat reserva en el termini assenyalat, podrà tornar a inscriure's en el Programa per al mateix període, però la seua ordre s'ajustarà al moment de registre de la nova inscripció.

8. Serà l'establiment d'allotjament turístic o agència de viatges els qui presenten la sol·licitud en nom i representació del sol·licitant mitjançant la comunicació de la reserva a TCV pel procediment telemàtic habilitat a aquest efecte.

9. L'ordre de formalització de sol·licituds serà l'ordre que determinarà la concessió d'ajudes fins a esgotar la dotació pressupostària disponible.

10. Formalitzada la sol·licitud en haver-se realitzat la reserva i havent introduït l'allotjament turístic o l'agència de viatges la mateixa en el Programa, aquesta es comunicarà al sol·licitant i a l'establiment turístic o agència de viatges.

11. La sol·licitud inclourà en l'apartat Declaració Responsable la representació atorgada pel sol·licitant a l'allotjament turístic o agència de viatges adherit al Programa en el qual formalitze la reserva.

12. En el cas que la inscripció l'haguera feta ja amb representació prèvia de l'allotjament turístic o de l'agència de viatge, no serà necessari tornar-la a realitzar. Si haguera sigut aqueix el procés d'inscripció del sol·licitant en el Programa, la reserva només es podrà fer en l'establiment que va actuar com a representant en aquest tràmit.

En el cas que la inscripció l'haguera feta atorgant-li la representació a l'allotjament turístic o de l'agència de viatge per a realitzar-la, no serà necessari tornar-la a realitzar. Si haguera sigut aqueix el procés d'inscripció del sol·licitant en el Programa, la reserva i amb això la sol·licitud, només es podrà fer en l'establiment d'allotjament turístic o l'agència de viatges que va actuar com a representant en aquest tràmit.

### **SISÉ. Import de l'ajuda**



1. L'import de les ajudes serà del 70% dels serveis turístics objecte de l'ajuda, inclòs l'IVA, fins a un màxim de 600 euros per ajuda concedida.

2. L'import de l'ajuda concedida serà deduït al beneficiari, pels allotjaments turístics i agències de viatge adherits al Programa, a la factura corresponent als serveis objecte de bonificació. L'ajuda concedida serà aplicada sobre el cost total de la factura, IVA inclòs.

Una vegada prestat el servei a subvencionar i presentada la justificació corresponent a l'ajuda concedida, aquesta serà abonada per TCV als allotjaments turístics i agències de viatges.

### **SETÉ. Materialització de la reserva, concessió de l'ajuda i la seua justificació**

1. La reserva de serveis turístics objecte de subvenció tindrà la consideració d'ajuda concedida a la persona inscrita en el Programa i amb Codi Promocional en vigor, quan l'establiment d'allotjament turístic o agència de viatges l'haja comunicada al Programa.

2. Comprovat pel CAU del Programa que s'ha realitzat correctament la formalització de la reserva i amb això que la persona sol·licitant ha contractat els serveis turístics objecte de subvenció, el Programa emetrà la corresponent resolució de concessió de l'ajuda sol·licitada.

3. Una vegada feta la reserva en un allotjament turístic o una agència de viatges adherits al Programa, la persona beneficiària de l'ajuda no podrà canviar la reserva d'allotjament realitzada, encara que sí algun o alguns dels aspectes vinculats a aquesta en la forma i manera que es detalla en l'apartat 8, punt 1r d'aquesta Instrucció.

4. No es podran afegir serveis turístics no inclosos en la reserva formalitzada objecte de subvenció, encara que si reduir-se aquests en el cas que no s'hagueren gaudit íntegrament. Així mateix, en cap cas l'estada en un allotjament turístic podrà ser menor a dues nits consecutives atés que en aquest cas la factura emesa pels serveis prestats no es considerarà conforme i l'ajuda serà objecte de revocació per part de TCV, havent de fer-se càrrec el beneficiari de l'abonament íntegre dels serveis consumits.

5. No es podran usar dos bons pel mateix sol·licitant durant el mateix període temporal de vigència del Programa ni imputar dos o més bons sobre una mateixa factura.

6. La resolució de concessió de l'ajuda serà dictada pel President de TCV i notificada pel Programa al sol·licitant d'aquesta, el seu representant (en el seu cas), i a l'allotjament / agència de viatges els serveis turístics dels quals siguen objecte de subvenció. La resolució indicarà la quantia dels serveis subvencionables contractats, així com les condicions de justificació de l'ajuda atorgada.

7. En aqueix moment el Programa comunicarà a la persona sol·licitant i a l'allotjament turístic o agència de viatges que s'ha procedit a emetre una resolució de concessió (o de denegació si així procedeix i en aquest cas el motiu de la mateixa) i la quantia de l'ajuda, En el cas de concessió, rebrà un Bo que reflectirà aqueix fet i la quantia, així com el número de Bo i el codi promocional.

8. La concessió de l'ajuda es realitzarà atenent l'ordre de formalització de la sol·licitud, fins a esgotar la dotació pressupostària disponible, i indicarà la quantia econòmica dels serveis subvencionables inclosos en la concessió de l'ajuda.

9. La justificació de les ajudes es realitzarà en el marc establert en la LGS i en la LHP.



10. A aquest efecte, una vegada realitzada l'estada, l'allotjament turístic o l'agència de viatges aportarà la factura on es reculla la identificació del beneficiari, de l'emissor de la mateixa i els serveis inclosos en la reserva que han motivat la concessió de l'ajuda, el preu original dels serveis i la deducció practicada per l'ajuda. Els serveis no inclosos en l'ajuda hauran de facturar-se de manera separada, no incloent-se en la factura justificativa de l'ajuda atorgada. També s'atendrà en aquest punt a allò que s'estableix en l'apartat huité d'aquesta Instrucció.

11. Els allotjaments turístics i agències de viatge realitzaran el tràmit de justificació a través del sistema telemàtic habilitat a aquest efecte pel Programa.

12. Els allotjaments turístics i agències de viatges podran justificar l'ajuda en qualsevol moment durant la vigència del Programa, però sempre una vegada concloga l'estada en l'allotjament contractat directament amb aquest o a través de l'agència de viatges.

13. No obstant això, les despeses subvencionables corresponents a estades gaudides fins al 20 de desembre de 2020 hauran de justificar-se abans del 30 de desembre de 2020. En tot cas, les estades de 2020 justificades amb posterioritat a aquesta data s'imputaran al pressupost de 2021.

Les despeses subvencionables corresponents a l'exercici 2021, hauran de justificar-se abans del 30 de desembre del citat any.

14. Els establiments d'allotjament turístic i agències de viatge han de disposar dels documents originals acreditatius de les despeses que es justifiquen, d'acord amb l'article 30.3 de la LGS i que aquests documents estiguen reflectits en els registres comptables.

15. S'aportarà el justificant del pagament efectuat pel beneficiari de la part no bonificada dels serveis objecte de l'ajuda. Els pagaments només s'admetran si estan realitzats a través d'entitat financera, bé mitjançant transferència bancària, xec nominatiu, targeta de crèdit o de dèbit i la seua justificació es realitzarà mitjançant la presentació de còpia de l'extracte bancari que acredite l'eixida efectiva dels fons per part de la persona beneficiària, del xec nominatiu o del càrrec corresponent efectuat sobre la respectiva targeta. Queden exclosos els pagaments realitzats en efectiu o mitjançant ingrés en compte. En cas que l'ordre de transferència o l'anotació de l'extracte bancari siguen globals i estiguen referits a diversos justificants de despesa, serà necessari acompanyar una relació degudament detallada en la qual aparega la destinatària del pagament.

16. Només es consideraran vàlids els justificants que acrediten el pagament per part de la persona beneficiària de l'ajuda de la despesa no objecte de subvenció.

17. El pagament de l'ajuda es realitzarà per TCV als allotjaments turístics i agències de viatges en un termini no superior als 30 dies una vegada realitzada per aquests la justificació de la despesa subvencionada conforme a l'assenyalat en aquesta Instrucció.

18. Efectuat el pagament, TCV el comunicarà tant al prestatari del servei subvencionat com al perceptor de l'ajuda concedida.

19. TCV es reserva el dret de remetre a la persona beneficiària els justificants aportats per l'allotjament turístic o l'agència de viatge a fi de comprovar que no existeixen errors en les mateixes i que s'ajusten als serveis gaudits objecte de l'ajuda.

## HUITÉ. Condicions per a canvis en la reserva i la seua cancel·lació.

### 1. Sobre modificacions en la reserva:

- a) Es permetrà canvis en els dies concrets de la reserva i aquest canvi i qualsevol altre que es produísca, estaran subjectes a la normativa vigent referent a això. No es podrà alterar la resta de serveis ni el total de dies que es van incloure en la reserva i sol·licitud de l'ajuda i que va tindre una resolució favorable de concessió per una quantia concreta, excepte en els casos i forma contemplats en la Instrucció.
- b) Els canvis que es produïsquen en la prestació del servei d'allotjaments o la resta dels inclosos en la reserva, que sempre suposarà mantenir la quantia de l'ajuda o una reducció – minoració de l'ajuda en la justificació, es veuran reflectits directament en la justificació de l'ajuda.
- c) La persona beneficiària no podrà canviar la reserva d'establiment d'allotjament turístic o agència de viatges on es va formalitzar. Així mateix, si ha donat la representativitat a un establiment d'allotjament turístic o agència de viatges per a la seua inscripció en el programa, mentre estiga en vigor aqueixa inscripció, haurà de fer la reserva i sol·licitud de l'ajuda a través d'aquest establiment o agència.
- d) Havent complit el que s'estableix en l'apartat a) anterior, l'establiment d'allotjament de turístic podrà sol·licitar a la persona que ha realitzat la reserva fer un canvi d'establiment si es trobara tancat en els dies en què tenia la reserva. Una vegada autoritzat pel client i quedant constància d'aqueixa autorització, l'establiment d'allotjament turístic on havia formalitzat la reserva, haurà de comunicar-ho per correu electrònic al CAU amb suficient antelació perquè aquest faça els canvis oportuns en la reserva. En cap cas podrà variar la quantia subvencionable. L'establiment d'allotjament turístic al qual s'incorpora la reserva també ha d'estar adherit al programa i acceptar el trasllat de la reserva. En aqueix cas, la justificació l'haurà de realitzar l'establiment que ha prestat el servei.
- e) Aqueix mateix canvi el podrà realitzar una agència de viatges si es donara la mateixa situació en la reserva de l'allotjament turístic gestionada per aquesta.
- f) En el cas que no es pogueren prestar algun dels serveis inclosos en la reserva – sol·licitud, ja foren els prestats per l'establiment turístic, contractats directament amb aquest o a través d'agència de viatges, o els serveis turístics contractats a través d'una agència de viatges, ja fora per tancament o incapacitat de poder prestar-ho per causa de força major per part de qui haguera de prestar el servei, s'ha de comunicar a la persona beneficiària i en el seu cas oferir-li un canvi d'aquests. Aquest canvi, amb el consentiment de la persona beneficiària, ha de comunicar-se per correu electrònic al CAU perquè aquest siga tingut en compte i, si es considera no acceptar-lo. Mai podrà suposar una alteració de la quantia subvencionable i establida en la concessió, llevat que supose una reducció –minoració de la quantia de l'ajuda concedida amb la reserva inicial. En qualsevol cas, tots aquests canvis hauran d'estar subjectes a les excepcions i exigències de la normativa vigent a aplicar.
- g) Els costos addicionals i les condicions de canvis en la reserva han de ser comunicades a la persona beneficiària en el moment de formalitzar la reserva inicial i abans de fer el canvi.
- h) Les despeses addicionals per canvi de la reserva no seran subvencionables, ni es podran incloure en la factura de justificació de l'ajuda.
- i) Els canvis en els dies de la reserva han de ser registrats en el Programa per part de l'establiment d'allotjament turístic o l'agència de viatges.

- j) Si el motiu del canvi és per impossibilitat d'usar els serveis contractats per estar el beneficiari o altres persones incloses en els serveis turístics de la reserva realitzant l'aïllament domiciliari, degudament justificat si així es requereix, podrà fer canvis sense costos addicionals, encara que haurà d'estar subjecte a la disponibilitat de servei objecte de canvi.

## 2. Sobre la cancel·lació de la reserva

- a) La cancel·lació de la reserva i serveis contractats estaran subjectes a la normativa vigent referent a això.
- b) Si la cancel·lació és a petició de la persona beneficiària, suposarà la renúncia a l'ajuda.
- c) Els costos i les condicions de la cancel·lació de la reserva o dels serveis contractats han de ser comunicades a la persona beneficiària en el moment de formalitzar la reserva inicial i abans de fer la cancel·lació.
- d) Les despeses addicionals o penalització no seran subvencionables.
- e) La cancel·lació de la reserva ha de ser registrada en el Programa per part de l'establiment d'allotjament turístic o l'agència de viatges.
- f) Si el motiu de la cancel·lació és pel tancament de l'establiment d'allotjament turístic en les dates previstes per a l'estada i sense que s'haja fet canvi en la reserva en les condicions marcades per a això, o per tancament de l'agència de viatges que supose l'anul·lació dels serveis contractats, la persona beneficiària podrà mantenir el seu codi promocional i realitzar una nova reserva en un altre establiment d'allotjament turístic o agència de viatges. Aquesta situació haurà de ser comunicada al CAU per part de la persona beneficiària de l'ajuda, sense menyscar que el mateix allotjament turístic o agència de viatges també li ho comuniqui.

3. La persona beneficiària mai abonara ni per endavant, ni després de l'estada o ús, la part dels serveis turístics contractats que vagen a ser subvencionats d'acord amb la sol·licitud de l'ajuda. Sobre la part no subvencionable, s'estarà subjecte a la normativa en vigor aplicable.

## **NOVÉ. Control i reintegrament de l'ajuda**

1. TCV vetlarà pel compliment del que s'estableix en el Decret pel qual s'aproven les bases reguladores de les ajudes del Programa Bo Viatge CV, per l'així disposat en la present Instrucció i les que es puguin dictar en el futur en compliment de la Disposició Final Primera del referit Decret, tot això a fi de propiciar la consecució dels objectius al Programa.

2. Les persones beneficiàries de les ajudes del Programa, així com els allotjaments turístics i agències de viatges adherits a aquest, queden obligats a facilitar el control per TCV durant un termini de cinc anys de la correcta justificació de la subvenció concedida.

3. En el cas que es detectaren incompliments en algun dels extrems als quals es refereix la normativa aplicable a aquestes ajudes, TCV incoarà el corresponent expedient de revocació i reintegrament, total o parcial, de les quantitats percebudes, així com l'exigència de l'interés de demora des de la data del pagament de la subvenció fins que s'acorde la procedència del reintegrament de la mateixa en els casos contemplats en l'article 37 de la LGS. En particular procedirà el reintegrament total de l'ajuda en el supòsit de falsedat dels documents justificatius de l'ajuda concedida.

4. L'incompliment per part de les persones beneficiàries inscrites al Programa, així com dels allotjaments turístics i agències de viatges adherits a aquest, dels requisits i obligacions que s'estableixen en el Decret se sotmetrà al règim d'infraccions i sancions fixat en el títol IV de la Llei 38/2003 General de Subvencions i altra normativa d'aplicació en la matèria.

#### **DÈCIM. Fiscalitat aplicable a la persona beneficiària de l'ajuda**

A efectes fiscals, l'import de la subvenció és un increment patrimonial, que tributarà en l'Impost sobre la Renda de les Persones Físiques.

#### **ONZÉ. Protecció de dades d'usuaris inscrits i empreses adherides al Programa.**

1. La presentació d'una sol·licitud al Programa comporta el tractament de dades de caràcter personal en el marc que es disposa en el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades, i en la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals.

2. La informació relativa al tractament de les dades de caràcter personal es troba disponible en el Registre d'Activitats de Tractament publicat en la pàgina web de TCV. En concret, la informació bàsica del tractament és la següent:

- Nom del tractament: Ajudes Programa Bo Viatge Comunitat Valenciana
- Identitat responsable del tractament: persona titular de la Presidència de TCV.
- Finalitat del tractament: gestionar les ajudes del Programa Comunitat Valenciana.

3. També podran tractar-se les dades de l'usuari del bo per al desenvolupament d'accions de fidelització empreses per TCV si així ho haguera autoritzat aquest en el moment de la seua inscripció en el Programa.

4. Quan els beneficiaris de l'ajuda hagen d'aportar a TCV documents que incloguen dades de caràcter personal de terceres persones, hauran de declarar davant aquesta entitat que els han informat de la seua comunicació i tractament per part d'aquesta.

5. Exercici de drets pels beneficiaris de l'ajuda i les empreses adherides al Programa

Pot exercitar-se el dret d'accés, rectificació, cancel·lació, oposició, supressió, portabilitat i limitació del tractament davant TCV, dirigint-se per escrit a l'adreça de correu [rgpd\\_turisme@gva.es](mailto:rgpd_turisme@gva.es), així com reclamar, si escau, davant l'autoritat de control en matèria de dades, especialment quan no haja obtingut satisfacció en l'exercici dels seus drets. Més informació en el següent enllaç:

[https://www.gva.es/downloads/publicados/PR/TEXTO\\_INFORMACION\\_ADICIONAL\\_V.pdf](https://www.gva.es/downloads/publicados/PR/TEXTO_INFORMACION_ADICIONAL_V.pdf)

#### **DOTZÉ. Comunicació de la participació en el Programa.**

1. En el cas que TCV realitzarà un distintiu acreditatiu de la condició d'allotjament turístic / agència de viatge adherit al Programa, est els serà facilitat pel Programa.



2. El distintiu, en la seua versió digital s'editarà i es facilitarà a l'allotjament turístic / agència de viatge adherits al Programa, perquè siga col·locat en els seus suports de divulgació o comercialització en línia, si així ho consideren oportú.
3. En el cas que el distintiu siga editat per a la seua ubicació física en l'allotjament turístic / agència de viatge adherit al Programa el cost correrà a càrrec seu, havent d'estar exposat en la zona d'atenció al client-usuari turístic si així ho consideren oportú.

### **TRETZÉ. Efectes de la present Instrucció.**

La present Instrucció farà efecte des del dia de la seua signatura

*Document signat telemàticament*

València, 19 d'octubre de 2020

Francesc Colomer Sánchez  
President de Turisme Comunitat Valenciana