

# BONO CONSUMO

## PREGUNTAS FRECUENTES

### ¿Qué requisitos necesito para comprar los Bonos Consumo Santa Cruz?

Ser mayor de edad y tener un DNI/NIE en vigor.

### ¿Qué productos no se pueden canjear con los bonos?

No estará permitido realizar el canje de bonos en los siguientes productos:

- Tabaco.
- Cigarros electrónicos con o sin nicotina.
- Loterías y/o apuestas.
- Recargas de teléfonos móviles.
- Tarjetas regalo, suscripciones a plataformas online, y otros productos relacionados.
- Bonos regalos o servicios que no se presten dentro del plazo de vigencia del Programa.

### ¿Qué tipos de bonos existen?

Actualmente existen DOS tipos de bonos:

- Bono Consumo **Santa Cruz - Distritos**.

Para este bono, hay que elegir el DISTRITO donde canjear el bono. Una vez comprados los bonos no se pueden cambiar.

- Bono Calle de **La Rosa**.

### No se pueden juntar bonos de diferentes tipologías para una sola compra o gasto

	PRECIO BONO	APORTACIÓN AYTO.	TOTAL BONO
CALLE LA ROSA	6,25 €	18,75€	25€
COMERCIO Y RESTAURACIÓN	15 €	10€	25€

### ¿Qué es el Bono Calle La Rosa?

Es un bono que el Ayuntamiento de Santa Cruz ha creado para los establecimientos que se encuentran en las zonas afectadas por las obras de remodelación urbanística.

Los establecimientos que puedan canjear este bono estarán identificados en el apartado de ESTABLECIMIENTOS ADHERIDOS de la web.

El bono tiene un valor de 25 €, el consumidor aporta 6,25 € (el 25 % del bono) y el Ayuntamiento 18,75 € (el 75 %).

El límite de estos establecimientos estará actualizado e indicado en **ESTABLECIMIENTOS ADEHRIDOS**.

### ¿Cómo consigo los bonos?

Puede acceder a la **compra de bonos** a través del apartado **Comprar Bono** de la web [www.bonoconsumosantacruz.com](http://www.bonoconsumosantacruz.com)

### ¿Cuántos bonos puedo adquirir?

Se pueden adquirir un máximo de 8 bonos, cuatro por cada tipología. Cada bono tendrá un valor facial de **25 €**.

### ¿Puedo pagar los bonos en efectivo?

El pago de los bonos no se podrá hacer en efectivo, será obligatorio hacerlo con tarjeta a través de la web [www.bonoconsumosantacruz.com](http://www.bonoconsumosantacruz.com)

### ¿Cómo canjeo el bono?

Una vez realizada la compra de bonos, recibirá un correo con un código QR en formato PDF descargable que deberá presentar en el establecimiento donde desee canjearlo. En el mismo correo le aparecerá el código de bono con el que también podrá canjearlo en caso de no encontrar su QR.

### ¿Puedo utilizar mi bono en el comercio on-line?

No, solo será posible canjear el bono consumo en establecimientos físicos adheridos al programa.

### ¿Dónde puedo canjear los bonos?

Puede consultar los establecimientos adheridos que cuenten con saldo disponible a través del apartado de **ESTABLECIMIENTOS ADHERIDOS** y filtrar por categoría de bono según corresponda (Bono Consumo Santa Cruz-Distritos y/o Bono Calle de La Rosa)

### ¿Puedo utilizar el bono de otra persona?

No. Los bonos **son nominativos, personales e intransferibles** y se exigirá la presentación del DNI/NIE en el momento de efectuar la compra.

### ¿Se pueden acumular los bonos de diferentes titulares?

Sí, siempre y cuando los titulares de los bonos **se personen** en el momento de realizar la compra y acrediten su identidad.

### ¿Durante cuanto tiempo puedo usar mis bonos?

Desde el 13 de junio hasta el 15 de noviembre de 2024, en los establecimientos que cuenten con saldo disponible.

### ¿Qué establecimientos pueden adherirse?

Podrán adherirse personas físicas o jurídicas con la consideración de autónomos, microempresas o PYME, que dispongan de un local abierto al público ubicado en el municipio de Santa Cruz de Tenerife y cuya actividad económica esté incluida en los epígrafes contemplados en las Condiciones de Participación.

### ¿En que fechas puedo adherirme como establecimiento a la campaña?

Podrá adherirse hasta el 15 de noviembre de 2024, fecha en que finaliza la campaña.

### ¿Qué requisitos necesito para darme de alta como establecimiento?

- Tener un local abierto al público en el municipio de Santa Cruz de Tenerife.
- Tener la consideración de autónomo, PYME o microempresa.
- Tener una actividad económica incluida en los epígrafes contemplados en las **Condiciones de Participación**.
- Estar al corriente con las obligaciones tributarias.
- Tener un teléfono móvil con conexión u ordenador conectado a la red WiFi o internet ADSL.

### ¿Cómo solicito adherirme a la campaña?

Para solicitar su adhesión como establecimiento adherido debe completar el formulario que encontrará en el apartado Alta Establecimiento de esta misma web (<https://www.bonoconsumosantacruz.com/>) y adjuntar la documentación requerida.

Una vez enviada la solicitud, los gestores de la campaña verificarán la idoneidad del establecimiento para la participación en el programa y, en caso de cumplimiento de dichos requisitos, se aceptará como beneficiario al establecimiento, al que le llegará un correo electrónico de alta en la campaña.

### Tengo un problema, ¿Cómo contacto con la asistencia técnica?

La asistencia estará disponible de 08:30 h a 15:00 h de lunes a viernes, a través del correo **bonoconsumosc@fauca.org** o en el teléfono 675 633 988.

### ¿Debo guardar los tickets vinculados a los canjes realizados?

Sí. El establecimiento deberá subir a la plataforma la foto en JPG de los tickets o factura de compra. Asimismo, deberán guardar todos los tiques /factura simplificada / factura de compra, que hayan estado relacionados en procesos de canje de bonos.

El proceso de canje de bonos estará sometido a auditoría, de forma que, para la liquidación de los bonos de compra al establecimiento, FAUCA comprobará la validez de los mismos.

### ¿Cómo canjeo los bonos si soy un establecimiento?

El proceso de canje por parte del establecimiento es el siguiente:

1. Acceder a su sesión en la plataforma (desde la web o aplicación móvil).
2. Escanear el QR desde la aplicación web o insertar el código del bono.
3. Comprobar el DNI/NIE e indicar el importe de la venta.
4. Aceptar el canje y realizar una foto al ticket/factura de compra.
5. Guardar el ticket o factura de compra.

Todos los establecimientos podrán ser sometidos a auditoría.  
Una vez que se acepte al establecimiento, éste recibirá las claves y el manual de canje.

### ¿Cada cuanto tiempo se realiza la liquidación de mis bonos?

La liquidación de los bonos a las empresas se realizará aproximadamente cada 15 días, a través de transferencia bancaria, al número de cuenta facilitado en el formulario de adhesión.

FAUCA comprobará los tickets que el establecimiento sube a la plataforma y procederá al abono de los mismos.

### ¿Cada cuanto tiempo se realiza la liquidación de mis bonos?

La liquidación de los bonos a las empresas se realizará aproximadamente cada 15 días, a través de transferencia bancaria, al número de cuenta facilitado en el formulario de adhesión.

FAUCA comprobará los tickets que el establecimiento sube a la plataforma y procederá al abono de los mismos.

### ¿Qué cantidad máxima que puedo canjear como establecimiento?

Cada establecimiento podrá canjear hasta 4.000 €.  
Si se encuentran en la Zona de Calle La Rosa, podrán canjear hasta 6.000 €

### ¿Cuándo caducan mis bonos?¿se pueden devolver?

No, si los bonos no se utilizan antes del 15 de noviembre 2024, caducarán y no serán reembolsables.

### ¿Se puede cambiar la tipología de bono?

No. Una vez comprado un bono no se podrá cambiar su tipología ni distrito.