

# Preguntas Frecuentes

 3ª Edición

**BONO  
CONSUMO** SANTA CRUZ

## ÍNDICE

<b>I. CONSUMIDORES</b> .....	2
1. ¿QUÉ ES EL BONO CONSUMO SANTA CRUZ? .....	2
2. ¿CÓMO FUNCIONAN LOS BONOS? .....	2
3. ¿QUIÉN PUEDE COMPRAR LOS BONOS? .....	3
4. ¿HAY LÍMITE DE BONOS POR PERSONA? .....	3
5. ¿EN QUÉ ESTABLECIMIENTO PUEDO GASTAR CADA TIPOLOGÍA DE BONO? .....	4
6. CONDICIONES PARA UTILIZAR EL BONO COMO MÉTODO DE PAGO.....	4
7. ¿QUÉ DEBO HACER SI HE COMPRADO UN BONO Y NO ME LLEGA?.....	5
8. ¿QUÉ TENGO QUE HACER SI EL ESTABLECIMIENTO CANJEARA MÁS O MENOS CANTIDAD DE LA COMPRA QUE DESEO REALIZAR? .....	5
<b>II. ESTABLECIMIENTOS</b> .....	5
9. ¿QUÉ REQUISITOS DEBEN CUMPLIR LOS ESTABLECIMIENTOS PARA PARTICIPAR? .	5
10. ¿CÓMO Y CUÁNDO SE PRESENTA LA SOLICITUD DE ADHESIÓN AL PROGRAMA? 6	
11. ¿QUÉ DOCUMENTOS TENGO QUE APORTAR? .....	6
12. SI TENGO VARIAS TIENDAS, PERO UN MISMO CIF, ¿PUEDO DARME DE ALTA CON MÁS DE UN NEGOCIO? .....	6
13. UNA VEZ REALIZADO EL FORMULARIO, ¿CÓMO SÉ SI ESTOY ADMITIDO O EXCLUIDO?.....	7
14. ¿QUÉ PASA UNA VEZ SE APRUEBE LA SOLICITUD DE MI ESTABLECIMIENTO? .....	7
15. ¿HAY UN LÍMITE DE BONOS PARA CANJEAR EN LOS ESTABLECIMIENTOS ADHERIDOS? .....	7
16. ¿CÓMO SE ABONAN LOS IMPORTES DE LOS BONOS CANJEADOS?.....	7
17. ¿ES OBLIGATORIO ADJUNTAR EL TICKET O FACTURA? .....	7
18. ¿PUEDO DARME DE BAJA DEL PROYECTO? .....	8
19. ¿QUÉ TIPO DE PRODUCTOS O SERVICIOS NO SE PUEDEN VENDER O ADQUIRIR CON LOS BONOS CONSUMO? .....	8
20. ¿QUÉ PASARÍA EN CASO DE DEVOLUCIÓN DE UN PRODUCTO ADQUIRIDO CON BONO CONSUMO?.....	8
21. ¿QUÉ OTRAS CONSIDERACIONES SE DEBEN TENER EN CUENTA? .....	8
22. ¿CÓMO PUEDO CONTACTAR PARA LA RESOLUCIÓN DE DUDAS O INCIDENCIAS?9	
23. SI HE PARTICIPADO COMO ESTABLECIMIENTO EN LAS PASADAS EDICIONES, ¿TENGO QUE VOLVER A REALIZAR EL ALTA A TRAVÉS DEL FORMULARIO? .....	9

# I. CONSUMIDORES

## 1. ¿QUÉ ES EL BONO CONSUMO SANTA CRUZ?

La iniciativa Bono Consumo Santa Cruz 3ª Edición, puesta en marcha por FAUCA con la colaboración del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, surge como medida para paliar las consecuencias derivadas de la situación económica actual.

A través de este mecanismo, se pretende **dinamizar la actividad económica** de Santa Cruz de Tenerife, mediante el fomento del consumo de proximidad en los establecimientos del municipio.

Para las empresas es una herramienta con la cual pueden impulsar sus ventas y ampliar su clientela.

Para los ciudadanos es una ayuda al consumo de proximidad.

## 2. ¿CÓMO FUNCIONAN LOS BONOS?

El programa cuenta con **tres tipos** de bonos: **Comercio, Restauración y Alojamiento**. Cada bono cuenta con un valor total que resulta de la suma del importe pagado por la persona beneficiaria y la aportación realizada al programa por el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife a través de FAUCA, que corresponde al otro **40% del total**.

Así, el precio y valor de cada bono quedaría de la siguiente forma:

TIPO DE BONO	PRECIO DEL BONO	APORTACIÓN AYUNTAMIENTO	VALOR TOTAL DEL BONO
<b>Comercio (Distritos)*</b>	15 €	10 €	25€
<b>Restauración</b>	15 €	10 €	25€
<b>Alojamiento</b>	30 €	20 €	50€

En los bonos de **Tipología “Comercio”** se tendrá que elegir el **DISTRITO** donde se quiere gastar dicho bono, para favorecer las compras en el comercio de proximidad.

- Los bonos de **Comercio** se dividirán según los **distritos del municipio**:
  - ❖ **Comercio Anaga** – SOLO CANJEABLE EN LOS COMERCIOS DE ANAGA.
  - ❖ **Comercio Centro-Ifara** - SOLO CANJEABLE EN LOS COMERCIOS DE CENTRO-IFARA.

- ❖ **Comercio Salud- La Salle** -SOLO CANJEABLE EN LOS COMERCIOS DE SALUD-LA SALLE.
- ❖ **Comercio Ofra-Costa Sur** - SOLO CANJEABLE EN LOS COMERCIOS DE OFRA-COSTA SUR
- ❖ **Comercio Suroeste-** SOLO CANJEABLE EN LOS COMERCIOS DE SUROESTE.

El bono de **Restauración** se podrá comprar y canjear sin restricción de distrito.

El bono de **Alojamiento** se podrá comprar y canjear sin restricción de distrito.

Los bonos se podrán adquirir y canjear desde el inicio del **programa hasta el 15 de noviembre de 2023** y, para acceder a ellos, es necesario ser **mayor de edad**.

Cada usuario podrá realizar una compra máxima de 4 bonos de cada tipología, que estarán asociados a su DNI/NIE.

El cliente descargará o imprimirá los bonos que cuentan con un código QR que el establecimiento escaneará en el momento de la compra para comprobar su validez.

El establecimiento recibirá el abono del importe correspondiente de cada bono canjeado en un plazo máximo de quince días, en la cuenta corriente que haya comunicado en el momento del alta.

### 3. ¿QUIÉN PUEDE COMPRAR LOS BONOS?

Los requisitos para comprar los bonos serán los siguientes:

- ❖ Ser mayor de edad
- ❖ Tener un DNI o NIE en vigor. No se podrán comprar los bonos con el número de pasaporte y otro documento no español. Este se tendrá que adjuntar en el momento de la compra del bono, con el fin de evitar usos fraudulentos.

### 4. ¿HAY LÍMITE DE BONOS POR PERSONA?

Sí, el límite de los bonos por persona es de **4 por tipología de bonos**. Es decir, una persona podrá usar su DNI o NIE, para comprar 4 bonos Comercio, 4 bonos Restauración y 4 bonos Alojamiento, haciendo un **total de 12 bonos**.

El valor de cada bono es de **25 € en los casos de Comercio y Restauración y 50 € en el caso de Alojamiento**, por lo que cada DNI o NIE podrá tener un valor total para gastar entre bono Comercio, bono Restauración y bono Alojamiento de 400 € (100 € Comercio, 100 € Restauración y 200 € Alojamiento).

## 5. ¿EN QUÉ ESTABLECIMIENTO PUEDO GASTAR CADA TIPOLOGÍA DE BONO?

Existen **tres tipologías de bonos**: Comercio, Restauración y Alojamiento.

- ❖ Los bonos **de Comercio** se podrán canjear en los establecimientos que aparezcan categorizados como **Tipología Comercio** en <https://www.bonoconsumosantacruz.com/adheridos>, por ejemplo: Electrónica, Informática, Hogar, Decoración, Papelerías, Jugueterías, etc.  
**¡Importante!**-> Se tendrá que consultar el **DISTRITO** al cual pertenece el comercio, ya que solo podrán aceptar los bonos asociados al mismo.
- ❖ Los bonos **de Restauración**, se podrán canjear en todos los establecimientos que estén relacionados con la hostelería. **No se tienen que comprar según distritos.**
- ❖ Los bonos **de Alojamiento**, se podrán canjear para el pago de estancias en los establecimientos hoteleros que se adhieran a la campaña. **No se tienen que comprar según distritos.**

## 6. CONDICIONES PARA UTILIZAR EL BONO COMO MÉTODO DE PAGO

El bono se podrá utilizar hasta agotar el saldo en los diferentes establecimientos adheridos.

En ningún caso se devolverá dinero en efectivo ni en la compra ni en la posible devolución posterior del producto. El establecimiento se hará cargo de la devolución en cualquier otro medio (vales, tarjetas regalo), pero nunca en efectivo.

Los bonos adquiridos por el usuario y/o cliente / consumidor, deberán usarlos antes del fin del programa **(15 de noviembre de 2023)**.

Una vez adquiridos los bonos, **estos no podrán ser devueltos.**

Los bonos, en ningún caso, serán transmisibles.

Con los bonos está prohibido realizar la compra de los siguientes productos:

- Tabaco.
- Cigarros electrónicos con o sin nicotina.
- Loterías y/o apuestas.
- Recargas de teléfonos móviles.
- Tarjetas o PIN de compra por Internet.
- 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.

Por lo que los establecimientos adheridos no podrán vender ninguno de los productos anteriormente mencionados.

## 7. ¿QUÉ DEBO HACER SI HE COMPRADO UN BONO Y NO ME LLEGA?

En el caso que el usuario compre un bono correctamente, se le descuenta de su cuenta bancaria y no llegue el correo, puede llamar al teléfono de **soporte 675 633 988** o enviar un correo a **bonoconsumosc@fauca.org**.

Recomendamos siempre revisar las carpetas de correo no deseado o promociones. Revisar que la tarjeta no haya sido denegada o que se haya realizado el pago correctamente.

En el caso de enviar un correo a [bonoconsumo@fauca.org](mailto:bonoconsumo@fauca.org) indicar el DNI/NIE de la compra de los bonos y el correo utilizado.

## 8. ¿QUÉ TENGO QUE HACER SI EL ESTABLECIMIENTO CANJEARA MÁS O MENOS CANTIDAD DE LA COMPRA QUE DESEO REALIZAR?

Pueden llamar al 675 633 988 o enviarnos un correo a [bonoconsumosc@fauca.org](mailto:bonoconsumosc@fauca.org) indicando la incidencia.

# II. ESTABLECIMIENTOS

## 9. ¿QUÉ REQUISITOS DEBEN CUMPLIR LOS ESTABLECIMIENTOS PARA PARTICIPAR?

Tener la consideración de autónomo, microempresa o pyme que disponga de un **establecimiento abierto al público** que esté ubicado en el municipio de Santa Cruz de Tenerife. En el caso de los alojamientos turísticos, no se tendrán en consideración las características de dimensión empresarial, pudiendo participar cualquier establecimiento ubicado en el municipio.

Cumplimentar el formulario de inscripción y aportar la documentación actualizada requerida en el programa.

- ❖ Disponer de un establecimiento abierto ubicado en Santa Cruz de Tenerife y abierto al público, cuyo IAE se corresponda con alguno de los epígrafes que pueden participar en el programa (Ver [condiciones de participación](#)).
- ❖ Aquellos establecimientos que dispongan de más de un IAE relacionado con los distintos bonos (Comercio, Restauración y Alojamiento) podrán optar a varios tipos, pero tendrán que darse de alta en la propia plataforma tantas veces como bonos a los que desea optar, siempre y cuando tengan el IAE correspondiente a cada bono.

- ❖ Los negocios que dispongan de un único CIF, pero cuenten con varios establecimientos en Santa Cruz de Tenerife, podrán adherirse todos y cada uno de ellos de manera individual.
- ❖ Se excluyen como beneficiarios de este programa:
  - Las Administraciones Públicas, sus organismos autónomos y otras entidades del sector público, así como las asociaciones, fundaciones y, en general, entidades sin ánimo de lucro.
  - Los negocios de alimentación pertenecientes a cadenas de distribución.
  - Los grandes almacenes y/o grandes superficies.
  - La filial de grandes firmas, franquicias o empresas de implantación nacional o internacional, salvo que se trate de franquicias cuya matriz esté radicada en el municipio de Santa Cruz de Tenerife.

## 10.¿CÓMO Y CUÁNDO SE PRESENTA LA SOLICITUD DE ADHESIÓN AL PROGRAMA?

La solicitud se debe presentar telemáticamente en este [enlace](#), adjuntando la documentación requerida en la solicitud.

El plazo de presentación de solicitudes para adherirse al programa abarca desde el comienzo de la iniciativa hasta la finalización del proyecto (15 de noviembre 2023) o hasta que la Comisión Técnica determine.

## 11.¿QUÉ DOCUMENTOS TENGO QUE APORTAR?

Para completar el formulario hay que subir tres documentos:

- ❖ Certificado IAE o Certificado de Situación Censal actualizado. En ese debe aparecer el epígrafe IAE dado de alta y la dirección donde se desarrolla la actividad.
- ❖ Certificado de Titularidad Bancaria.
- ❖ Foto del establecimiento o logo de la empresa.

## 12.SI TENGO VARIAS TIENDAS, PERO UN MISMO CIF, ¿PUEDO DARME DE ALTA CON MÁS DE UN NEGOCIO?

Sí. Si la empresa dispone de un único CIF y tiene varios establecimientos en direcciones diferentes, con los epígrafes dados de alta correctamente, puede dar de alta cada negocio de manera individual.

En este caso, es muy importante, a la hora de darse de alta, **proporcionar un correo electrónico diferente** para cada establecimiento, ya que luego será el usuario que se utilizará para identificarse en la plataforma.

### 13. UNA VEZ REALIZADO EL FORMULARIO, ¿CÓMO SÉ SI ESTOY ADMITIDO O EXCLUIDO?

Una vez completado el formulario de disponible en [Alta Establecimientos](http://www.bonoconsumosantacruz.com) de la web [www.bonoconsumosantacruz.com](http://www.bonoconsumosantacruz.com) los gestores del programa comprobarán que reúnen los requisitos para participar.

Una vez evaluados, si están excluidos, se informará a través de un correo electrónico y si están admitidos recibirán directamente el correo de bienvenida.

### 14. ¿QUÉ PASA UNA VEZ SE APRUEBE LA SOLICITUD DE MI ESTABLECIMIENTO?

Una vez revisada la documentación, se comunicará al establecimiento el estado de su solicitud. En el caso de que sea aprobada, el establecimiento pasará a formar parte del listado de establecimientos donde canjear los bonos y estará clasificados según el distrito en el que esté establecido, así como por el sector en el que desarrolle su actividad.

Tras ser validado, se enviará a cada establecimiento los elementos distintivos del proyecto, que deberán colocarse en un lugar visible.

### 15. ¿HAY UN LÍMITE DE BONOS PARA CANJEAR EN LOS ESTABLECIMIENTOS ADHERIDOS?

Sí, cada establecimiento tendrá un límite disponible para canjear **que aparecerá visible** en la web en **Establecimientos Adheridos**.

En el momento que el establecimiento llegue a la cantidad establecida como límite, no podrá aceptar más bonos y aparecerá como "Agotado".

### 16. ¿CÓMO SE ABONAN LOS IMPORTES DE LOS BONOS CANJEADOS?

Las entidades adheridas deberán registrar a través de la plataforma los bonos junto al ticket/ factura correspondiente a la venta para su liquidación.

FAUCA, en un **periodo máximo de quince días**, tras la revisión de todos los tickets o facturas registrados, abonará al establecimiento el importe correspondiente a los bonos presentados hasta ese momento, mediante transferencia bancaria en el número de cuenta corriente facilitado.

En caso de que no estén registrados todos los comprobantes (tickets o facturas) o estos no sean legibles, no se pagará el importe total de los bonos canjeados.

En caso de que se detecte un uso fraudulento de los bonos canjeados, no se pagará el importe correspondiente.

### 17. ¿ES OBLIGATORIO ADJUNTAR EL TICKET O FACTURA?

Sí, es obligatorio registrar los tickets o facturas relacionados con los canjes realizados.



En caso de que no se adjunten los tickets o facturas correctamente, no se podrá pagar el importe de los bonos canjeados, debido al incumplimiento de las condiciones por parte del establecimiento.

### **18.¿PUEDO DARME DE BAJA DEL PROYECTO?**

Sí, pueden enviarnos un correo a [bonoconsumosc@fauca.org](mailto:bonoconsumosc@fauca.org) solicitando la baja del establecimiento. En ese caso se deshabilitará la plataforma y se quitará el establecimiento de la web.

### **19.¿QUÉ TIPO DE PRODUCTOS O SERVICIOS NO SE PUEDEN VENDER O ADQUIRIR CON LOS BONOS CONSUMO?**

No se podrán comprar/vender con el pago de los Bonos Consumo los siguientes productos/servicios:

- Tabaco
- Cigarros electrónicos con o sin nicotina.
- Loterías y/o apuestas
- Recargas de teléfonos móviles, tarjetas o PIN de compra por Internet
- 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.

### **20.¿QUÉ PASARÍA EN CASO DE DEVOLUCIÓN DE UN PRODUCTO ADQUIRIDO CON BONO CONSUMO?**

En ningún caso se devolverá dinero en efectivo, ni en la compra ni en la posible devolución posterior del producto. El establecimiento se hará cargo de la devolución en cualquier otro medio (vales, tarjetas regalo...), pero nunca en efectivo.

### **21.¿QUÉ OTRAS CONSIDERACIONES SE DEBEN TENER EN CUENTA?**

La adhesión a la campaña de Bono Consumo Santa Cruz por parte de un establecimiento supone la aceptación de las condiciones de participación y la asunción de los compromisos establecidos en las mismas.

Las entidades adheridas se comprometen a informar de las características del programa a las personas consumidoras, así como a la recepción y colocación de los materiales publicitarios del programa en lugar visible del establecimiento, debiendo retirarlo una vez haya alcanzado el límite de bonos por establecimiento indicado en el proyecto.

El establecimiento aceptará el bono como forma de pago del ticket completo o de una parte del mismo, debiendo respetar, en todo momento, los principios de igualdad y no discriminación en el trato con la clientela, de modo que, no se oculte ni se le niegue el derecho a utilizar el bono a toda aquella persona interesada en su uso durante la vigencia del programa.

**¡IMPORTANTE!** Las entidades adheridas se comprometen a verificar la autenticidad y validez de los bonos y su asociación con el DNI/NIE con el que se relaciona, siendo las responsables de la acreditación y justificación mediante factura o ticket de compra de los importes necesarios para que opere el bono ante FAUCA.

Una vez que la persona consumidora haya utilizado el bono, el establecimiento adherido será el único responsable de la correcta gestión del mismo, debiendo registrarlo junto con el ticket o factura correspondiente de la venta a través de la plataforma electrónica para su correcta liquidación ante FAUCA.

FAUCA llevará a cabo la devolución de los importes íntegros desembolsados por parte de los consumidores de aquellos bonos que no se hayan utilizado en el plazo vigente establecido.

## **22.¿CÓMO PUEDO CONTACTAR PARA LA RESOLUCIÓN DE DUDAS O INCIDENCIAS?**

Las incidencias con la plataforma para establecimientos y consumidores serán atendidas de **lunes a viernes** en horario de **08:30 h. a 15:30 h.:**

Correo electrónico: **[bonoconsumosc@fauca.org](mailto:bonoconsumosc@fauca.org)**

Teléfono: **675 633 988**

## **23.SI HE PARTICIPADO COMO ESTABLECIMIENTO EN LAS PASADAS EDICIONES, ¿TENGO QUE VOLVER A REALIZAR EL ALTA A TRAVÉS DEL FORMULARIO?**

Sí, es necesario volver a realizar el alta a través del formulario que encuentran en la web <https://www.bonoconsumosantacruz.com/alta-comercio>.

Se deberá aportar la documentación actualizada a 2023.

- Certificado de Situación Censal actualizado o Certificado de Impuestos de Actividades Económicas Actualizado.
- Certificado de Titularidad Bancaria.
- Foto del establecimiento o Logo.