



# GUÍA PARA ESTABLECIMIENTOS

## ♥ ¿Qué es el Bono Cesta de la Compra?

El Bono Cesta de la Compra es un programa de ayudas por concesión directa a familias residentes en la Comunitat Valenciana con una renta anual inferior a 21.000€. El Bono consiste en una **tarjeta prepago** con un importe de **90 euros** por persona beneficiaria para comprar **productos de alimentación**.

## ♥ ¿Qué productos se pueden adquirir?

La utilización del Bono se limitará **exclusivamente** a la compra de **alimentos** en los **establecimientos** del sector de la **alimentación** de la **Comunitat Valenciana** con la finalidad de mitigar el impacto de la inflación.

## ♥ ¿Dónde se puede usar la tarjeta Bono Cesta de la Compra?

En establecimientos del sector de la alimentación de la Comunitat Valenciana. La tarjeta no funciona en otros tipos de establecimientos o en otro ámbito geográfico.

## ♥ ¿Qué pasa si se adquieren productos NO alimentarios?

Se podrá exigir el reembolso de las cantidades utilizadas en otras categorías de productos.

## ♥ ¿Es necesario guardar los tickets de compra?

Sí, es importante que las personas usuarias de la tarjeta guarden los tickets de las compras realizadas con la tarjeta, es posible que les sean solicitados posteriormente.

## ♥ ¿Cómo funciona la tarjeta prepago del Bono Cesta?

El Bono es una **tarjeta de prepago virtual o física** que únicamente funciona en comercios del sector de alimentación adheridos de la C.V. Es personal e intransferible.

Ambos tipos de tarjetas deben activarse de forma previa a las compras a través de la app o de la web de la tarjeta prepago. En el caso de las tarjetas físicas, la persona usuaria tendrá que haber configurado también su PIN de forma previa al pago.

## ♥ Tipos de tarjeta

Formato físico y formato virtual. En el primer caso, la **tarjeta física** quedará definitivamente activada cuando la persona beneficiaria haga un primer uso. Para ello, debe de insertarla en el datáfono e introducir el PIN.



Tarjeta Física Bono Cesta de la Compra

En el segundo caso, para la **tarjeta virtual**, bastará con añadirla al wallet del móvil y activar el NFC para proceder al pago.

### ♥ ¿Se puede usar más de una vez?

Sí. La tarjeta se admitirá en tantas compras como desee la persona beneficiaria mientras disponga de saldo. Las personas usuarias podrán verificar su saldo y movimientos e en la web o app de la tarjeta prepago en tiempo real.

### ♥ ¿Qué sucede cuando no se dispone de saldo suficiente?

En ese caso, el establecimiento debe de aceptar otro medio de pago para completar el pago por el importe restante.

### ♥ ¿Se aceptan devoluciones en dinero?

Solo se admitirán devoluciones en comercios de alimentación durante el tiempo de vigencia de la tarjeta.

### ♥ ¿Qué periodo de validez tiene el Bono?

El plazo del que se dispone para gastar el importe total de la ayuda será de cuatro meses (desde la emisión de la tarjeta). Fuera de este, la tarjeta no permitirá el pago.

### ♥ ¿Qué hacer en caso de que no funcione la tarjeta?

El Bono Cesta de la Compra solamente funciona en comercios del sector de alimentación de la Comunidad valenciana.

Si tu tienda favorita no está adherida, esta deberá solicitar unirse a través del formulario habilitado para ello en las FAQs de la web de la GVA.

Si existen problemas para procesar el cobro, la persona beneficiaria deberá de contactar con Correos a través del teléfono y/o correo dispuestos para ello.

Los códigos de error en TPV típicos son:

- |                                 |                                                |
|---------------------------------|------------------------------------------------|
| — <b>Por no activación</b>      | <b>Response Code 14 - Invalid Card Number.</b> |
| — <b>Por saldo insuficiente</b> | <b>Response Code 51 - Insufficient funds</b>   |
| — <b>PIN no válido</b>          | <b>Response Code 55 - Incorrect PIN</b>        |

### ♥ Consultas sobre la tarjeta

Para consultas relacionadas con:

- Activación de la tarjeta
- Bloqueo de la tarjeta
- Pérdida o robo de la tarjeta

Problemas con la compra de productos en establecimientos del sector de la alimentación que aceptan el Bono como medio de pago

**Teléfono:** +34 919 01 04 52

**Horario de atención:** de lunes a viernes no festivos nacionales de 9:00 a 18:00

**Consulta resto condiciones**

[bonocesta.gva.es](http://bonocesta.gva.es)