



#euskadi turismo bono

PREGUNTAS FRECUENTES

1. Tipos de bono:

Dirigido a empresas de hostelería, restauración y actividades de interés turístico:

- **Bono-descuento 5 € ⇒ gasto mínimo 20 €**
- **Bono-descuento 10 € ⇒ gasto mínimo 40€**

Dirigido a establecimientos de alojamiento turístico:

- **Bono-descuento 20€ ⇒ gasto mínimo 60€**

2. ¿CÓMO CANJEAR UN BONO-DESCUENTO?

1.- Solicitar al cliente/a su DNI o documento equivalente para verificar que cumple el requisito para ser beneficiario/a: ser mayor de edad.

2.- Escribir el número de DNI o documento equivalente del cliente/a en la plataforma. De esta manera el sistema te indicará si tiene saldo disponible o si ha consumido el importe máximo de 40€/persona.

3.- Indicar el número de bonos que se van a canjear en esta venta. Recuerda que se puede utilizar un máximo de 2 bonos por ticket o factura.

4.- Hacer una foto del ticket de compra o adjuntar. Es importante que se vean claramente todos los datos, incluido el importe total, ya que habrá una verificación de la operación. Si la foto sale borrosa, puedes volver a hacerla antes de confirmar la operación.

3. ¿CÓMO HAY QUE INTRODUCIR EL DNI O NIE O PASAPORTE?

Con todos sus números y letras.

4. ¿QUÉ TIPO DE ARCHIVO ME PERMITE ADJUNTAR COMO TICKET O FACTURA?

Tanto imágenes como documentos en pdf.

5. ¿CUÁNTOS BONOS SE PUEDEN CANJEAR EN CADA TICKET?

Un máximo de 2 bonos-descuento.

6. ¿CUÁNTOS BONOS PUEDE CONSUMIR CADA CLIENTE?

Cada cliente podrá sumar bonos por un valor máximo de 40 euros en descuentos.

7. ¿SE PUEDEN RESERVAR BONOS O CANJEAR SÓLO CUANDO EL ESTABLECIMIENTO QUIERA, COMO MOMENTOS DE BAJO CONSUMO?

En ningún caso, si un/a cliente quiere canjear un bono, el establecimiento no puede negarse al canjeo. Las condiciones de adhesión recogen que no se podrá reservar ni retener bonos para los/as clientes.

8. ¿QUÉ DATOS MÍNIMOS DEBE INCLUIR EL TICKET O FACTURA?

- Número de ticket o factura.
- Fecha de expedición o de operación.
- NIF y nombre y apellidos, razón o denominación social del expedidor.
- Identificación del consumo realizado o servicios prestados.
- La expresión “IVA incluido” o el desglose del IVA aplicado.
- Importe del #euskaditurismobono
- Descripción y número de bonos aplicados (bono hostelería o restauración o interés turístico o alojamiento)

9. ¿EL DESCUENTO TIENE QUE APARECER EN EL TICKET?

Sí, lo ideal es que aparezca impreso en el propio ticket. Por ejemplo, se puede meter en el sistema un servicio/producto llamado #euskadibonoturismo con el descuento, y que se vea reflejado en el ticket.

De forma excepcional, se puede escribir a mano en el ticket o factura, si el sistema de cobro con el que trabaja el establecimiento o empresa no permite la opción anterior.

En todo caso, en el ticket siempre tiene que quedar claro que el gasto ha sido superior al mínimo para tener derecho al descuento del bono canjeado.

Para aclarar esta duda, te recomendamos mirar el “manual de recomendaciones cómo elaborar el ticket o factura”, disponible en tu área personal.

10. Obligaciones de los establecimientos adheridos:

- ✓ No devolver a las personas compradoras dinero en metálico en ningún caso.
- ✓ Conservar todos los bonos y tickets de compra o facturas justificativas de la aplicación de los fondos percibidos, al menos hasta verificar su cobro.
- ✓ Custodiar las claves suministradas para el acceso a la plataforma para evitar que puedan ser utilizadas indebidamente.
- ✓ Colocar en lugar visible aviso informativo relativo a la protección de datos LOPD.
- ✓ Cumplir las condiciones y normas de participación del Programa.

11. Al entrar en la plataforma, meto las contraseñas y aparece error 026 “Agente no dado de alta”, ¿QUÉ QUIERE DECIR?

Significa que a la hora de meter la contraseña ha habido algún error, por eso es recomendable no teclear las contraseñas, sino copiarlas y pegarlas desde el correo que te enviamos.

12. Calendario:

Canje de bonos: desde el 13 de abril de 2021.

Fin de la campaña: 31 de diciembre de 2021.

13. ¿En caso de incidencia al canjear bonos con quién puedo contactar?

- Teléfono para incidencias: **943 05 55 30**
- E-mail: soporte@bonoconsumo.es
- Horario: **de 9 a 23 horas, de lunes a domingo**

INFORMACIÓN DE CONTACTO:

- **INCIDENCIAS TÉCNICAS:** 943055530, soporte@bonoconsumo.es
- **CÁMARA DE COMERCIO, INDUSTRIA Y SERVICIOS DE ÁLAVA**
 - 945 141 800 | euskaditurismobono@camaradealava.com
- **CÁMARA DE COMERCIO, INDUSTRIA, SERVICIOS Y NAVEGACIÓN DE BILBAO**
 - 944 706 500 | turismo@camarabilbao.com
- **CÁMARA DE COMERCIO, INDUSTRIA, SERVICIOS Y NAVEGACIÓN DE GIPUZKOA**
 - 943 000 308 | turismo@camaragipuzkoa.com