

## **CONDICIONES DE PARTICIPACIÓN – CONSUMIDORES**

### **1. IDENTIDAD DE LAS PARTES CONTRATANTES**

#### **1.1. IDENTIFICACIÓN DEL TITULAR**

FEDERACIÓN DE ÁREAS URBANAS DE CANARIAS (FAUCA).

CIF: G-38869525.

Dirección: Calle Cruz Verde, Número 24, Piso 1º, 38003, Santa Cruz de Tenerife, España.

Teléfonos: (34) 922.288.946 / 675.633.988 / 653.818.784.

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

Número de depósito actual en Depósito de Estatutos de Organizaciones Sindicales y Empresariales en el ámbito territorial autonómico Canarias (DEOSE CANARIAS): 75000008 (número antiguo de depósito 64/2ª).

#### **1.2. USUARIO Y/O CLIENTE / CONSUMIDOR**

El usuario y/o cliente / consumidor, al aportar los datos personales a través del sitio web <https://www.bonoconsumotf.com> será responsable de la veracidad de los datos e información que nos facilite y asegura ser mayor de 18 años y tener plena capacidad de obrar para celebrar contratos vinculantes.

FAUCA es el propietario y administrador del sitio web que ofrece al usuario y/o cliente / consumidor la venta de los bonos consumo.

Estas Condiciones de Participación regulan, sin restricción alguna, la relación de venta de bonos efectuada a distancia por FAUCA desde el sitio web, de acuerdo con las estipulaciones legales, con la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación, la Ley 4/2022, de 25 de febrero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica, el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista, la legislación vigente en materia de protección de datos y la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (LSSI-CE).

### **2. INTRODUCCIÓN**

FAUCA pone a disposición de sus usuarios y/o clientes / consumidores el sitio web <https://www.bonoconsumotf.com> con el fin de que puedan disfrutar de este servicio y adquirir los bonos que a través del mismo se ofrecen.

Las Condiciones de Participación que seguidamente se incluyen, así como cualesquiera otras condiciones particulares que para la compra de determinados productos pudieran existir y que le serán debidamente mostradas, en su caso, en las pantallas correspondientes, constituyen un marco normativo regulador de cada contrato de compraventa de bienes que se formalizará a través del sitio web. Las presentes Condiciones de Participación serán de aplicación a la venta de los bonos comercializados a través del sitio web.

El usuario y/o cliente / consumidor puede acceder directamente, en cualquier momento, a estas Condiciones de Participación, así como a la información sobre el tratamiento de sus datos personales que consta en la Política de Privacidad, en la Política de Cookies y en el Aviso Legal correspondientes, haciendo clic en los apartados que, debidamente identificados, puede encontrar en la parte inferior de este sitio web.

Por el simple hecho de navegar a través de este sitio web, el usuario y/o cliente / consumidor acepta íntegramente y sin reserva alguna, su contenido. En caso de disconformidad, el usuario y/o cliente / consumidor deberá abandonar este sitio web.

Las operaciones de compra formalizadas a través de este sitio web se entenderán hechas con FAUCA.

Las ofertas contenidas en el presente sitio web y los servicios prestados por FAUCA, están dirigidos única y exclusivamente, a personas físicas, mayores de edad que tengan la condición de consumidores o usuarios finales. En consecuencia, quien no reúna los requisitos anteriores no podrá adquirir bonos a través del sitio web.

### **3. ÁMBITO DE APLICACIÓN. ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES DE PARTICIPACIÓN**

Tal y como se ha indicado, las Condiciones de Participación que seguidamente se incluyen, así como cualesquiera otras condiciones particulares que para la compra de determinados productos pudieran existir y que se les mostrará en las pantallas correspondientes, constituyen un marco normativo regulador de cada contrato de compraventa de bienes que se formalizará a través de este sitio web.

Dichas Condiciones de Participación han sido elaboradas **de conformidad con la normativa vigente** en la materia.

Para realizar compras en este sitio web se requiere que el usuario y/o cliente / consumidor, con carácter previo, aporte sus datos personales, cumplimentando un formulario al que podrá acceder a través del enlace disponible "**Comprar Bono**". Para realizar dichas compras, deberá aceptar expresamente y de manera íntegra las Condiciones de Participación, así como el tratamiento de sus datos personales.

Las Condiciones de Participación, así como cualesquiera otras condiciones particulares de compra que regirán en su caso la adquisición de bonos ofertados en este sitio web, serán siempre las que estén vigentes en el momento de la realización de cada pedido.

FAUCA podrá en cualquier momento **modificar las presentes Condiciones de Participación** respetando, en cualquier caso, los compromisos previamente adquiridos con sus usuarios y/o clientes / consumidores. Dichas modificaciones serán publicadas en el propio sitio web a fin de que puedan ser conocidas por todos los usuarios y/o clientes / consumidores.

### **4. COMPRA DE BONOS**

#### **4.1. BONOS**

FAUCA pone a disposición del usuario y/o cliente/consumidor a través del sitio web <https://www.bonoconsumotf.com> los bonos consumo dentro del Programa Bono Consumo Tenerife del Gobierno de Canarias (BCTF).

El usuario y/o cliente / consumidor que desee adquirir el **bono consumo BCTF** deberá aceptar y cumplir los siguientes requisitos:

- ✓ Ser mayor de edad.
- ✓ Cada bono se distribuirá entre el usuario y/o cliente/consumidor asociándolo a su **DNI/NIE**, de tal forma que, por cada DNI/NIE se podrá realizar una compra máxima de **10 bonos**.
- ✓ Será necesario presentar el DNI/NIE antes del pago en el Establecimiento, así como el bono en formato impreso o digital.
- ✓ Un mismo usuario y/o cliente / consumidor podrá canjear varios bonos en una única compra o gasto.
- ✓ 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, **deberá utilizarlos antes del final del Programa.**
- ✓ Una vez adquiridos los bonos, **éstos no podrán ser devueltos.**
- ✓ **La venta de los bonos estará disponible en la plataforma web** habilitada para ello, hasta la fecha establecida por la Comisión Técnica o fin de existencia de los mismos.
- ✓ **Los bonos, en ningún caso, serán transmisibles.**
- ✓ **No estará permitido realizar el canjeo de bonos en los siguientes productos:**
  - Tabaco o cigarros electrónicos.
  - Loterías y/o apuestas.
  - Recargas de teléfonos móviles.
  - Tarjetas o PIN de compra por Internet.
  - Venta de bebidas alcohólicas en establecimientos del sector comercio.
  - Tarjetas regalo, suscripciones a plataformas online, y otros productos relacionados.
  - Bonos regalos o productos/servicios que se consuman/presten fuera de la vigencia del Programa.

No existirá ningún contrato entre FAUCA y el usuario y/o cliente / consumidor en relación con ningún bono hasta que el pedido haya sido expresamente aceptado por FAUCA. Si la petición de compra no es aceptada y se hubiese realizado algún pago, el importe del mismo le será reintegrado en su totalidad. Para realizar un pedido, deberá seguir el procedimiento de compra on-line y hacer clic en la aceptación de las Condiciones de Participación, el Aviso Legal y la Política de Privacidad.

FAUCA enviará al usuario y/o cliente / consumidor al correo electrónico aportado al tramitar su solicitud de registro en el Programa BCTF el Código QR en formato PDF descargable y el bono en formato Wallet compatible con el sistema operativo Android e iPhone. Asimismo, FAUCA enviará al usuario y/o cliente / consumidor a través de correo electrónico un recordatorio sobre la caducidad del bono comprado.

Durante la vigencia del Programa se pondrá a disposición de los usuarios y/o cliente / consumidor un número limitado de bonos según el presupuesto que la Dirección General de Comercio y Consumo del Gobierno de Canarias y la Viceconsejería de Turismo del Gobierno de Canarias destina al Programa. Se pondrán a la venta 54.000 bonos. Una vez se hayan agotado esta cantidad, el usuario y/o cliente / consumidor no podrá adquirir más bonos.

#### **4.2. INDICACIÓN DEL PRECIO**

El importe total de cada bono será de 20 euros, del que el usuario y/o cliente / consumidor sólo abonará la mitad, es decir 10 euros de los mismos en el momento de adquirirlos en la plataforma web habilitada al efecto, siendo los otros 10 euros el importe de la subvención otorgada a través de la Dirección General de Comercio y Consumo del Gobierno de Canarias y la Viceconsejería de Turismo del Gobierno de Canarias.

No se trata de un descuento, sino de una **aportación del 50% restante** del valor total del bono por parte de FAUCA.

#### **4.3. CANJEO DE LOS BONOS**

El usuario y/o cliente / consumidor recibirá un bono con un Código QR en formato PDF descargable y el bono en formato Wallet compatible con el sistema operativo Android e iPhone, que deberá presentar en el Establecimiento para proceder a su canje. **Será imprescindible presentar el DNI/NIE.**

Una vez descargado el bono, el usuario y/o cliente / consumidor dispondrá hasta el **31 de mayo 2024**, fecha establecida para realizar sus compras con posibilidad de ampliación de la misma por la Comisión Técnica que será informado de manera fehaciente y oportuna en el sitio web habilitado <https://www.bonoconsumotf.com>. Vencido dicho plazo, los bonos no podrán ser canjeados.

El usuario y/o cliente / consumidor podrá canjear sus bonos hasta la fecha mencionada anteriormente, **siempre que el Establecimiento no haya agotado previamente el límite de bonos a canjear designado por la Comisión Técnica** del Programa en las Condiciones de Participación – Establecimientos Adheridos. En el momento en que un Establecimiento llegue al límite de bonos a canjear **se desactivará su posibilidad de canjeo de bonos**, no obstante, el usuario y/o cliente / consumidor podrá canjear sus bonos en otro Establecimiento.

**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.

Si se pierde el bono, FAUCA a través de la plataforma web habilitada para ello en <https://www.bonoconsumotf.com> le volverá a enviar un correo electrónico con el código QR, anulando en todo caso, el bono anterior.

#### **4.4.DISTRIBUCIÓN DEL PRESUPUESTO**

El presupuesto para el Programa se distribuirá de la siguiente manera:

- Para los Establecimientos de comercio y servicios, se destinará 270.000 € de financiación pública (valor facial 540.000 €).
- Para los Establecimientos del sector turístico, se destinará 270.000 € de financiación pública (valor facial 540.000 €).

Una vez alcanzado el presupuesto disponible mencionado anteriormente, **no se podrán canjear** más bonos en ninguno de los Establecimientos del sector económico correspondiente, independientemente **de si el Establecimiento tenga aún saldo disponible para canjear**.

#### **4.5.FORMAS DE PAGO**

Los pagos se podrán realizar mediante:

- Tarjeta de crédito o débito a través de la plataforma web habilitada para ello en el sitio web <https://www.bonoconsumotf.com>.

El cargo por el importe del pedido en la tarjeta bancaria se efectuará en el momento de la compra.

Al hacer clic en Autorizar Pago el usuario y/o cliente / consumidor está confirmando que la tarjeta bancaria es suya y que es su legítimo poseedor. Para minimizar el riesgo de acceso no autorizado, se codifican los datos de la tarjeta bancaria. Las tarjetas bancarias estarán sujetas a comprobaciones y autorizaciones por parte de la entidad emisora de las mismas. Si dicha entidad no autorizase el pago, FAUCA no se hará responsable y no podrá formalizar ningún contrato con el usuario y/o cliente / consumidor.

Para mejorar la protección contra posibles fraudes, el usuario y/o cliente / consumidor deberá facilitar de nuevo los datos de su tarjeta bancaria en cada compra, toda vez que FAUCA no tiene acceso ni almacena en sus servidores los datos bancarios de sus usuarios y/o clientes / consumidores.

## **5. FUERZA MAYOR**

Las partes no incurrirán en responsabilidad ante cualquier falta debida a causa de fuerza mayor. El cumplimiento de la obligación se demorará hasta el cese del caso de fuerza mayor.

Las causas de fuerza mayor incluirán cualquier acto, acontecimiento, falta de ejercicio, omisión o accidente que esté fuera del control razonable por FAUCA, entre otros:

- a) Huelgas, cierres patronales u otras medidas reivindicativas.
- b) Conmoción civil, revuelta, invasión, amenaza o ataque terrorista, guerra o amenaza o preparativos de guerra.
- c) Incendio, explosión, tormenta, inundación, terremoto, hundimiento, epidemia o cualquier otro desastre natural.
- d) Imposibilidad de uso de trenes, barcos, aviones, transportes de motor u otros medios de transporte sean de titularidad pública o privada.
- e) Imposibilidad de utilizar sistemas públicos o privados de telecomunicaciones.
- f) Actos, decretos, legislación, normativa o restricciones de cualquier gobierno o autoridad pública.

Se entenderá que las obligaciones quedarán suspendidas durante el período en que la causa de fuerza mayor continúe. En tal sentido, FAUCA dispondrá de una ampliación en el plazo para cumplir las obligaciones por un periodo de tiempo igual al que dure la causa de fuerza mayor.

## **6. COMUNICACIONES POR ESCRITO**

La normativa aplicable exige que la información o comunicaciones que FAUCA le envíe sean por escrito. Mediante el uso de este sitio web, el usuario y/o cliente / consumidor acepta que la mayor parte de dichas comunicaciones con FAUCA sean electrónicas.

FAUCA se pondrá en contacto con el usuario y/o cliente / consumidor por correo electrónico. A efectos contractuales, el usuario y/o cliente / consumidor consiente en usar este medio electrónico de comunicación y reconoce que todo contrato, notificación, información y demás comunicaciones que FAUCA le envíe de forma electrónica cumple con los requisitos legales idénticos a que si fuere por escrito.

## **7. NUESTRO DERECHO A MODIFICAR ESTAS CONDICIONES DE PARTICIPACIÓN**

FAUCA se reserva el derecho a revisar y modificar las presentes Condiciones de Participación en cualquier momento. Le mantendremos informado a través de este sitio web de los cambios sustanciales realizados en las mismas. Las modificaciones introducidas no tendrán carácter retroactivo.

El precio y resto de condiciones de los bonos que el usuario y/o cliente / consumidor nos haya solicitado no serán modificados por FAUCA, durante el plazo de tiempo, que medie entre la oferta y la aceptación de la misma, emitida a través de la confirmación de envío.

## **8. NULIDAD E INEFICACIA DE LAS CLÁUSULAS**

Si cualquier cláusula incluida en estas Condiciones de Participación fuese declarada, total o parcialmente, nula o ineficaz y sin efecto por resolución firme dictada por una autoridad competente, tal nulidad o ineficacia afectará tan sólo a dicha disposición o a la parte de la misma que resulte nula o ineficaz, subsistiendo las restantes Condiciones de Participación en todo lo demás, teniéndose tal disposición o la parte de la misma que resultase afectada, por no puesta.

## **9. ACUERDO COMPLETO**

Las presentes Condiciones de Participación y todo documento a que se haga referencia expresa en las mismas constituyen el acuerdo íntegro existente entre el usuario y/o cliente / consumidor y FAUCA en relación con el objeto de dichas Condiciones de Participación, sustituyendo cualquier otro pacto, acuerdo o promesa anterior convenida entre el usuario y/o cliente / consumidor y FAUCA, sea verbalmente o por escrito.

#### **10. FUNCIONAMIENTO DEL SITIO WEB**

FAUCA excluye toda responsabilidad que se pudiera derivar de interferencias, omisiones, interrupciones, virus informáticos, averías telefónicas o desconexiones en el funcionamiento operativo del sistema electrónico, motivado por causas ajenas al titular del sitio web.

Asimismo, FAUCA también excluye cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por retrasos o bloqueos en el funcionamiento operativo de este sistema electrónico causado por deficiencias o sobrecarga en las líneas telefónicas o en Internet, así como de daños causados por terceras personas mediante intromisiones ilegítimas fuera del control de FAUCA.

FAUCA está facultada para suspender temporalmente, y sin previo aviso, el acceso al sitio web con motivo de operaciones de mantenimiento, actualización o mejora. En la medida de lo posible intentaremos poner en conocimiento del Usuario cualquier interrupción en el servicio, subsanándolo a la mayor brevedad. No obstante, quedamos eximidos de cualquier responsabilidad derivada del incorrecto funcionamiento o interrupciones de este sitio web.

#### **11. UTILIZACIÓN Y ACCESO AL SITIO WEB**

El usuario y/o cliente / consumidor se compromete a utilizar este sitio web, los contenidos y servicios de conformidad con la legalidad vigente y las presentes Condiciones de Participación.

Del mismo modo, el usuario y/o cliente / consumidor se obliga a no utilizar este sitio web o los servicios que se presten a través de él con fines o efectos ilícitos o contrarios al contenido de las presentes Condiciones de Participación, lesivos de los intereses o derechos de terceros o que de cualquier forma puedan dañar, inutilizar o deteriorar el sitio web o sus servicios o impedir un normal disfrute de este sitio web por otros usuarios.

Asimismo, el usuario y/o cliente / consumidor se compromete expresamente a no destruir, alterar, inutilizar o de cualquier otra forma, dañar los datos, programas o documentos electrónicos y demás que se encuentren en este sitio web.

El usuario y/o cliente / consumidor se compromete a no obstaculizar el acceso de otros usuarios al servicio de acceso mediante el consumo masivo de los recursos informáticos a través de los cuales el titular del sitio web presta el servicio, así como a no realizar acciones que dañen, interrumpan o generen errores en dichos sistemas.

El usuario y/o cliente / consumidor se compromete a no introducir programas, virus, macros, applets, controles ActiveX o cualquier otro dispositivo lógico o secuencia de caracteres que causen o sean susceptibles de causar cualquier tipo de alteración en los sistemas informáticos del titular del sitio web o de terceros.

Con carácter general el usuario y/o cliente / consumidor podrá acceder al sitio web de forma libre y gratuita. Sin embargo, existen accesos a determinadas áreas reservadas del sitio web para usuarios registrados, en este caso el usuario debe mantener estricta confidencialidad de la clave de acceso.

FAUCA se reserva el derecho de interrumpir el acceso al sitio web, en cualquier momento y sin previo aviso, ya sea por motivos de seguridad, de control, de mantenimiento, por errores de suministro eléctrico o por cualquier otra causa. Con todo lo cual, no se garantiza la fiabilidad, disponibilidad ni continuidad del sitio web, en el caso de que se presenten las causas antes indicadas.

En la medida de lo posible intentaremos poner en conocimiento del Usuario cualquier interrupción en el servicio, subsanándolo a la mayor brevedad.

## **12. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL**

FAUCA es el titular, y tiene la correspondiente licencia, sobre los derechos de explotación de propiedad intelectual e industrial del sitio web <https://www.bonoconsumotf.com>.

Todos los contenidos, textos e imágenes presentes en este sitio web son propiedad de FAUCA, incluso todo el contenido que, a título enunciativo, gráficos, logotipos, marcas, dibujos industriales, iconos, clips de audio o vídeo, recopilaciones de datos, noticias, informaciones y cualquier otro signo, quedan sujetos y protegidos por los derechos de propiedad intelectual a favor de FAUCA. Queda prohibida su reproducción, distribución, transformación, total o parcial, sin la autorización expresa de FAUCA.

El usuario y/o cliente / consumidor únicamente tiene derecho a un uso privado de los mismos, necesitando autorización expresa de FAUCA para modificarlos, reproducirlos, explotarlos, distribuirlos o cualquier otro derecho perteneciente a su titular. Sin perjuicio de lo anterior se concede al usuario y/o cliente / consumidor los derechos de acceso, descarga, impresión, reproducción en cualquier soporte, así como, la utilización de los contenidos del sitio web a los que se le permite tener acceso, con fin meramente informativo.

En ningún caso se entenderá que el acceso y navegación del usuario y/o cliente / consumidor implica una renuncia, transmisión, licencia o cesión total ni parcial de dichos derechos por parte de FAUCA, sobre cualquier otro derecho relacionado con el sitio web y los servicios ofrecidos en el mismo.

Asimismo, está prohibido modificar, copiar, reutilizar, explotar, reproducir, comunicar públicamente, hacer segundas o posteriores publicaciones, cargar archivos, enviar por correo electrónico, transmitir, usar, tratar o distribuir de cualquier forma la totalidad o parte de los contenidos incluidos en el sitio web para propósitos públicos o comerciales, si no se cuenta con la autorización expresa y por escrito de FAUCA o en su caso, del titular de los derechos a que corresponda.

El usuario y/o cliente / consumidor reconoce, en consecuencia, que la reproducción, distribución, comercialización, transformación, y en general, cualquier otra forma de explotación, por cualquier procedimiento, de todo o parte de los contenidos de este sitio web constituye una infracción de los derechos de propiedad intelectual y/o industrial del titular de este sitio web o del titular de los mismos.

## **13. RÉGIMEN DE RESPONSABILIDAD**

FAUCA no garantiza la licitud, fiabilidad, utilidad, veracidad o exactitud de los servicios o de la información que se presten por terceros a través del sitio web.

El usuario y/o cliente / consumidor es el único responsable de las infracciones en las que pueda incurrir o de los perjuicios que pueda causar por la mala utilización del sitio web, quedando FAUCA exonerada de cualquier clase de responsabilidad que se pudiera derivar por las acciones del usuario y/o cliente / consumidor.

FAUCA empleará todos los esfuerzos y medios razonables para facilitar información actualizada y fehaciente en el sitio web, no obstante, no garantiza la inexistencia de errores o de posibles inexactitudes y/u omisiones en los contenidos publicados por terceros accesibles a través de este sitio web.

El usuario y/o cliente / consumidor es el único responsable frente a cualquier reclamación o acción legal, judicial o extrajudicial, iniciada por terceras personas contra el titular del sitio web basada en una mala utilización por parte del usuario y/o cliente / consumidor del sitio web. En

su caso, el usuario y/o cliente / consumidor asumirá cuantos gastos, costes e indemnizaciones sean solicitados a FAUCA con motivo de tales reclamaciones o acciones legales.

#### **14. LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN COMPETENTE**

Las compras realizadas a través de este sitio web y en virtud de estas Condiciones de Participación están sujetas a la legislación española. FAUCA y el usuario y/o cliente / consumidor acuerdan someter cualquier controversia que pudiera suscitarse de la prestación de los productos o servicios objeto de estas Condiciones de Participación, a los Juzgados y Tribunales correspondientes al domicilio del usuario y/o cliente / consumidor.

Si usted como consumidor considera que sus derechos han sido vulnerados, puede dirigirse a sus quejas a través de la dirección de correo electrónico [bonoconsumotf@fauca.org](mailto:bonoconsumotf@fauca.org) con el fin de solicitar una solución extrajudicial de controversias. En este sentido, si la adquisición entre usted y FAUCA se ha celebrado online a través de nuestro sitio web, en virtud del Reglamento (UE) N° 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo, le informamos que usted tiene derecho a solicitar una resolución extrajudicial de controversias en materia de consumo, accesible a través de la dirección <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

#### **15. COMENTARIOS, SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES**

Le rogamos que nos envíe sus comentarios, sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones a través de nuestras vías de contacto, a la dirección postal Calle Cruz Verde, Número 24, Piso 1º, 38003, Santa Cruz de Tenerife, España o al correo electrónico [bonoconsumotf@fauca.org](mailto:bonoconsumotf@fauca.org). Nuestro servicio de atención al cliente le responderá en el plazo más breve posible y, en todo caso, en el plazo legamente establecido. Además, tenemos hojas oficiales de reclamación a disposición de los consumidores y usuarios. Puede solicitarlas llamando a los teléfonos +34 675.633.988 o +34 653.818.784, o a través de nuestras vías de contacto y entregarlas en la dirección postal antes indicada o ante el Organismo de Consumo correspondiente.

#### **16. SOPORTE TÉCNICO**

Para cualquier consulta o incidente con la plataforma web puede ponerse en contacto con FAUCA de **lunes a viernes** en horario de **08:30 a 15:30** hora insular Canaria, a través de:

Teléfonos: +34 675.633.988/+34 653.818.784

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

#### **17. ACTUALIZACIONES DE LAS CONDICIONES DE PARTICIPACIÓN**

Las presentes Condiciones de Participación han sido establecidas en fecha 19 de diciembre de 2023. En cualquier momento podemos proceder a su modificación, compruebe la fecha de emisión en cada ocasión en que se conecte a nuestro sitio web y así obtendrá la certeza de que no se ha producido modificación alguna que le afecte.