



FAQS sobre l'ús de les targetes moneder de les beques menjador Situació d'emergència COVID-19

- **No tinc la targeta. Podré disposar d'ella després de l'estat de confinament domiciliari?**
 - Sí, tot l'alumnat amb ajut de menjador atorgat té dret a la targeta.
- **Ja tinc la targeta. L'he d'activar?**
 - No, la targeta ja ve activada i preparada per ser utilitzada.
- **Amb quin saldo ve carregada la targeta?**
 - Les targetes venen carregades amb un saldo inicial de 40€. En cas d'allargar-se el tancament dels centres, se us recarregarà automàticament a raó de 4€ per dia de tancament dels centres.
- **Quin import puc pagar amb la targeta?**
 - L'import que tingueu disponible a cada moment, si es fa una compra superior donarà un error al datàfon.
- **Com puc saber el saldo que tinc disponible a la targeta?**
 - Pots consultar el saldo i moviments de manera gratuïta a qualsevol caixer de CaixaBank i mitjançant la web www.moneytopay.com > Altres gestions de la meva targeta > Consulta de saldo i moviments.
- **Si l'import de la compra és superior al saldo disponible, què puc fer?**
 - Demana a l'establiment que et fraccioni la compra en 2 pagaments, un del saldo disponible que podràs pagar amb aquesta targeta i la resta la pots pagar amb metàl·lic o amb una altra targeta.
- **El datàfon m'ha demanat un PIN i no en tinc cap. Què he de fer?**
 - Prem directament la tecla verda del datàfon i el pagament es validarà.
- **El datàfon em mostra un error: Codi Error 104. Què vol dir?**
 - És un error de classificació de comerç, vol dir que no és un comerç d'alimentació i per tant no es pot procedir amb la compra.
- **Puc treure els diners del saldo a un caixer?**
 - No, l'ús de les targetes és exclusivament per compres de productes bàsics a qualsevol establiment d'alimentació.
- **Fins quan puc utilitzar la targeta?**
 - Les targetes tenen un període de caducitat fins desembre del 2020, per tant, pots gastar el saldo durant tot aquest període.
- **Quan es faci la recàrrega, el saldo ha de ser 0?**
 - No, el saldo és acumulable a les properes recàrregues que es facin.
- **He exhaurit el saldo de la targeta. La puc llençar?**
 - No, es recarregarà automàticament quan es perllongui l'estat d'alarma.
- **Tinc una incidència durant el pagament que no apareix a aquesta llista, què puc fer?**
 - Truca a l'Atenció al Client de CaixaBank al 900 404 090. Quan et demani el DNI facilita el codi que apareix davant de la targeta i que comença per DE.