

## **PREGUNTES MÉS FREQUENTS sobre l'ús de les targetes moneder de les beques menjador - Situació d'emergència COVID-19**

- **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 educatius, 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?**  
Podeu consultar el saldo i els moviments de manera gratuïta a qualsevol caixer de CaixaBank o a la web [www.moneytopay.com](http://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?**  
Demaneu a l'establiment que us fraccioni la compra en 2 pagaments: un igual al saldo disponible, que podreu pagar amb aquesta targeta, i la resta, el podeu 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?**  
Premeu 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 a compres de productes bàsics a qualsevol establiment d'alimentació.
- **Fins quan puc utilitzar la targeta?**  
Les targetes tenen un període de caducitat d'un any, per tant, podeu 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.



CONSELL COMARCAL  
ALT PENEDÈS

- **Tinc una incidència durant el pagament que no apareix en aquesta llista, què puc fer?**

Truqueu al telèfon d'Atenció al Client de CaixaBank: 900 404 090. Quan us demani el DNI, faciliteu el codi que apareix davant de la targeta i que comença per DE.

- **M'és impossible contactar amb CaixaBank. Què puc fer?**

Els són qui més us poden ajudar a solucionar les incidències, però, si no us és possible, del del Consell Comarcal intentarem buscar una solució. Envieu-nos un correu electrònic a [ensenyament@ccapenedes.cat](mailto:ensenyament@ccapenedes.cat), fent constar com a assumpte INCIDÈNCIA TARGETA BECA MENJADOR i que contingui la informació següent: codi de la targeta, hora de l'operació i poble on s'ha produït la incidència.

Vilafranca del Penedès, 25 de març de 2020