



## FAQS sobre l'ús de les targetes moneder de les beques menjador pel COVID-19

1. **Ja tinc la targeta. L'he d'activar?** No, la targeta ja ve activada i preparada per a ser utilitzada.
2. **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, es recarregarà automàticament a raó de 4€ per dia de tancament dels centres.
3. **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.
4. **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](http://www.moneytopay.com) > Altres gestions de la meva targeta > Consulta de saldo i moviments.
5. **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 en metàl·lic o amb una altra targeta.
6. **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.
7. **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.
8. **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 amb sistema de pagament amb targeta.
9. **Fins quan puc utilitzar la targeta?** Les targetes tenen un període de caducitat d'un any, per tant, pots gastar el saldo durant tot aquest període.
10. **Quan es faci la recàrrega, el saldo ha de ser 0 euros?** No, el saldo és acumulable a les properes recàrregues que es facin.
11. **He exhaurit el saldo de la targeta. La puc llençar?** No, es recarregarà automàticament mentre es perllongui l'estat d'alarma.
12. **Tinc una incidència durant el pagament que no apareix en 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
13. **M'és impossible contactar amb CaixaBank. Què puc fer?** CaixaBank és qui més et pot ajudar per solucionar les incidències. Però si és impossible contactar-hi, intentarem buscar una solució. Enviar un correu electrònic a [ensenyament@baixcamp.cat](mailto:ensenyament@baixcamp.cat), indicant a l'assumpte INCIDÈNCIA TARGETA BECA MENJADOR, i inclou la informació següent:
  - codi de la targeta
  - municipi on s'ha produït la incidència
  - hora de l'operació

Reus, 25 de març de 2020