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

1. **Ja tinc la targeta. L'he d'activar?**

   No, la targeta ja ve activada i preparada per 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, se us 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 > 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 amb 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.

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?**

    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 quan es perllongui l'estat d'alarma. Us enviarem un SMS des del Consell avisant-vos de la nova recàrrega.

12. **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

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

    Ells són qui més et poden ajudar amb solucionar les incidències. Però si no t'és impossible, intentarem buscar una solució. Facilita'ns la següent informació: codi de la targeta, hora de l'operació i poble on s'ha produït la incidència; enviant un correu a

ensenyament@tarragones.cat, a l'assumpte fes-hi constar: INCIDÈNCIA TARGETA BECA MENJADOR.