



FAQS 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 vénen 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.

On puc utilitzar aquesta targeta?

L'ús de les targetes és exclusivament per a compres en qualsevol establiment d'alimentació amb terminal TPV.

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.



CONSELL COMARCAL
DE L'ALT EMPORDÀ

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.

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. Us enviarem un SMS des del Consell avisant-vos de la nova recàrrega.

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

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

Els són qui més et poden ajudar amb solucionar les incidències. Però si no t'és possible, 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 cultura@altemporda.cat, a l'assumpte fes-hi constar: INCIDÈNCIA TARGETA BECA MENJADOR.