



Consell Comarcal del Baix Llobregat

Preguntes més freqüents 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, 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 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.
- **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
- **No puc contactar amb La Caixa i la incidència no es resolt:** Envia un correu amb el codi de la targeta (DE...), hora de l'operació i poble on s'ha produït la incidència a ensenyament@elbaixllobregat.cat. A l'assumpte fes-hi constar: INCIDÈNCIA TARGETA BECA MENJADOR.