

INSTRUCCIONES DE LAS TARJETAS MONEDERO DESTINADAS AL ALUMNADO QUE TIENE AYUDAS DE COMEDOR ESCOLAR SOCIOECONÓMICO

Preguntas frecuentes:

- **¿Cómo tengo que activar la tarjeta?**
No se tiene que activar, se puede utilizar directamente.
- **¿Dónde puedo comprar con la tarjeta?**
Las tarjetas de prepago están destinadas exclusivamente a compras en comercios de alimentación que tengan datafono (terminales para operar con tarjetas de crédito/debito).
- **¿Puedo sacar dinero de la tarjeta?**
Las tarjetas no permiten reintegros a cajeros.
- **¿Cuánto dinero me puedo gastar?**
La tarjeta permite gastar como máximo el saldo cargado, no se pueden hacer compras superiores al saldo que tiene la tarjeta.
- **¿Cuándo me puedo gastar el dinero disponible en la tarjeta?**
Durante el confinamiento se puede ir gastando el dinero disponible en la tarjeta, no se tiene que gastar todo el dinero el mismo día ni la misma semana. Después del confinamiento aún habrá semanas para poder gastar el dinero.
- **¿Cómo puedo consultar el saldo disponible?**
Se puede consultar el saldo y los movimientos de forma gratuita en cualquier cajero de CaixaBank y mediante la web www.moneytopay.com > Otras gestiones de tarjeta > Consulta el saldo y movimientos.
- **¿Por qué a la hora de pagar sale tarjeta denegada?**
Causa denegación el hecho de hacer una compra por un importe superior al saldo de la tarjeta.
- **¿Necesito código PIN para poder pagar con la tarjeta?**
No necesito PIN; en caso de que lo pida, pulsar el botón verde para continuar la compra.
- **¿Se debe conservar la tarjeta?**
Si porque se irán haciendo recargas en función de los días de confinamiento.
- **¿Cuándo se realizará la recarga de la tarjeta?**
Una vez efectuada la recarga de la tarjeta se informará a las familias mediante un mensaje de texto (SMS).

Posibles incidencias con la tarjeta:

- **Código error 104:** Error relacionado con la clasificación del comercio. (Puede producirse por utilizar la tarjeta en un establecimiento que no es de alimentación).
- **Para cualquier otra incidencia con las tarjetas os podéis dirigir a Atención al Cliente de CaixaBank: 900 404 090**

*Cuando pidan el DNI para identificar la tarjeta, se debe indicar el código que hay debajo del nombre de la institución "Generalitat de Catalunya" código **DExxxxx** (DE+números que haya).*

Contacto Consell Comarcal:

Correo electrónico: gpagerols@ccbergueda.cat – clopez@ccbergueda.cat
Teléfono: 938213553 ext. 354 – ext. 357