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

**Preguntes 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.

* **¿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](http://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 recargos en función de los días de confinamiento.

**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](mailto:gpagerols@ccbergueda.cat) – [clopez@ccbergueda.cat](mailto:clopez@ccbergueda.cat)

Teléfono: 938213553 ext. 354 – ext. 357