

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.
- **¿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 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**

*Quando 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