

PREGUNTES FREQUENTS SOBRE L'ÚS DE LES TARGETES MONEDER

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 el cas que s'allargui el tancament dels centres educatius, se us recarregarà automàticament 4 € per dia de tancament dels centres.

Quin import puc pagar amb la targeta?

L'import que tingueu disponible en cada moment de fer la compra. **Si feu compres superiors al saldo de què disposeu amb aquesta targeta, quedarà bloquejada.**

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.

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](#).

En el moment de la compra, la targeta demana un PIN i no en tinc cap. Què he de fer?

Has de prémer directament la tecla verda del datàfon i el pagament es validarà.

La targeta mostra l'error 104. Què vol dir?

És un error de classificació de comerç, vol dir que no és un comerç d'alimentació i que, 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 únicament i exclusivament per a compres de productes bàsics d'alimentació a qualsevol establiment alimentari. La compra d'altres productes està completament prohibida.

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.

Si la situació d'estat d'alarma continua i es fa una nova recàrrega, el saldo ha de ser 0?

No, en el cas que es faci una altra recàrrega, el saldo serà acumulable.

He exhaurit el saldo de la targeta. La puc llençar?

No, és molt important conservar-la per si s'ha de tornar a carregar. En aquest cas, es recarregarà automàticament si es perllonga l'estat d'alarma.

Tinc una incidència durant el pagament que no apareix a aquesta llista, què he de fer?

Truca a **Atenció al Client de CaixaBank al 900 404 090**. Quan et demanin el DNI, facilita el codi que apareix a la part inferior esquerra del davant de la targeta. Aquest codi comença per DE i té cinc dígit.