



جمهوری اسلامی ایران
وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی

سوالات متداول طرح کالابریگ الکترونیکی در استان‌ها

خرداد ماه ۱۴۰۲

فهرست

| | |
|----|------------------------------------|
| ۲ | پیوست ۴ - سوالات متداول - FAQ |
| ۲ | الف - سئوالات عمومی |
| ۶ | ب - سوالات فروشندگان |
| ۱۰ | پیوست ۶ - پاسخ به پرسش‌های احتمالی |

پیوست ۴ - سوالات متداول - FAQ

الف - سئوالات عمومی

| ردیف | سوال | جواب |
|------|---|---|
| ۱ | چه کسانی مشمول دریافت اعتبار می شوند؟ | خانواری که طبق اعلام سازمان هدفمندسازی یارانه‌ها، حساب دریافت یارانه آن‌ها در استان مربوطه افتتاح شده است مشمول دریافت یارانه هستند. |
| ۲ | چه کسانی مشمول دریافت افزایش ۲۰ درصدی یارانه/ اعتبار می شوند؟ | فقط خانوارهای تحت پوشش بهزیستی و کمیته امداد (دهک ۱ تا ۹) مشمول افزایش ۲۰ درصدی اعتبار خرید می‌باشند، و این اعتبار زمانی قابل استفاده است که خانوار حداقل ۷۰ درصد سقف یارانه خود را به صورت کالبرگ الکترونیک از ۱۱ گروه کالایی خرید نماید. |
| ۳ | چطور می‌توانم از افزایش یارانه ۲۰ درصدی استفاد کنم؟ | فقط در صورتی می‌توانید از افزایش ۲۰ درصدی استفاده کنید که ۷۰ درصد از مبلغ کل یارانه پرداختی (تقریباً ۳۲۰.۰۰۰ از ۴۸۰.۰۰۰ تومان دهک ۱ تا ۳ و ۲۵۰.۰۰۰ از ۳۶۰.۰۰۰ دهک ۴ تا ۹) را از طریق کالبرگ الکترونیکی خرید نمایید و در صورت عدم خرید کالبرگی همان یارانه قبلی را در زمان مقرر دریافت خواهید کرد. |

| ردیف | سوال | جواب |
|------|--|---|
| ۴ | آیا افزایش ۲۰ درصدی یارانه را میتوانم به صورت نقدی دریافت کنم؟ | خیر، امکان برداشت نقدی افزایش ۲۰ درصدی وجود ندارد و فقط قابل استفاده به صورت خرید ۱۱ گروه کالایی در فروشگاه‌های مجاز طرح کالا برگ الکترونیک می‌باشد. |
| ۵ | من مشمول دریافت بوده‌ام اما اعتبار را دریافت نکرده‌ام؟ | پس از نصب برنامه کاربردی "شما" نسبت به مشاهده موجودی اعتبار اقدام نمایید. خانوارهایی که طبق اعلام سازمان هدفمندسازی یارانه‌ها، حساب دریافت یارانه آن‌ها در استان مربوطه افتتاح شده است مشمول دریافت یارانه هستند. |
| ۶ | من مشمول دریافت یارانه نیستم، با این‌وضع باید چه کنم؟ | اگر در فروردین ماه سال جاری یارانه دریافت نمی‌کردید جهت ثبت نام به سامانه www.my.gov.ir مراجعه کنید. در صورتی که یارانه بگیر بوده و حذف شده‌اید، جهت ثبت درخواست بررسی وضعیت خانوار برای دریافت یارانه به سامانه www.hemayat.mcls.gov.ir مراجعه فرمایید. |
| ۷ | مبلغ اعتبار چه قدر است؟ | در حال حاضر مبلغ اعتبار به میزان یارانه دریافتی خانوار است. |
| ۸ | اعتبار در حساب کدام یک از اعضای خانوار شارژ شده است؟ | اعتبار به سرپرست خانوار تخصیص داده شده است و از کلیه کارت‌های بانکی سرپرست خانوار قابلیت خرید وجود دارد. |
| ۹ | اعتبار به کدام حساب سرپرست خانوار واریز شده است؟ | اعتبار به حساب بانکی واریز نمی‌شود. این اعتبار بر روی کد ملی شارژ می‌شود. با استفاده از کلیه کارت‌های بانکی که متعلق به سرپرست خانوار است، قابلیت خرید وجود دارد. |
| ۱۰ | پیامک شارژ/ واریز اعتبار را دریافت نکرده‌ام! | میزان و مانده اعتبار از دو طریق زیر قابل مشاهده است: ۱. از طریق شماره گیری کد دستوری # ۱۴۶۳ * ۵۰۰ * ۲. با استفاده از برنامه کاربردی "شما" که می‌توانید از طریق کافه بازار یا مایکت یا مراجعه به سایت شما به آدرس shoma.sfara.ir آن را نصب کنید. گوشی‌های دارای سیستم عامل IOS باید به صورت مستقیم از سایت شما به آدرس shoma.sfara.ir دانلود کنند. |
| ۱۱ | چگونه مانده اعتبار خود را استعمال بگیرم؟ | میزان و مانده اعتبار از دو طریق زیر قابل مشاهده است: ۱. از طریق شماره گیری کد # ۱۴۶۳ * ۵۰۰ * ۲. با استفاده از برنامه کاربردی "شما" که می‌توانید از طریق کافه بازار یا مایکت یا مراجعه به سایت شما به آدرس shoma.sfara.ir آن را نصب کنید. گوشی‌های دارای سیستم عامل IOS باید به صورت مستقیم از سایت شما به آدرس shoma.sfara.ir دانلود کنند. |

| ردیف | سوال | جواب |
|------|---|--|
| ۱۲ | من مشمول دریافت یارانه بوده‌ام اما استعلام میزان اعتبار من صفر است! | خانواری که طبق اعلام سازمان هدفمندی‌سازی یارانه‌ها، حساب دریافت یارانه آن‌ها در استان مربوطه افتتاح شده است مشمول دریافت یارانه هستند. پس از نصب برنامه کاربردی "شما" نسبت به مشاهده موجودی اعتبار اقدام نمایید. |
| ۱۳ | چگونه از اعتبار استفاده کنم؟ | با استفاده از کلیه کارت‌های بانکی که متعلق به سرپرست خانوار بوده و با مراجعه به فروشگاه‌های مجاز که در برنامه کاربردی "شما" یا سایت shoma.sfara.ir معرفی شده‌اند، می‌توانید از خرید اعتباری استفاده نمایید. |
| ۱۴ | فهرست فروشگاه‌های مجاز را کجا مشاهده کنم؟ | با استفاده از برنامه کاربردی "شما" که می‌توانید از طریق کافه بازار یا مایکت یا مراجعه به سایت شما به آدرس shoma.sfara.ir آن را نصب کنید. |
| ۱۵ | کالاهایی که شامل اعتبار می‌شوند کدامند؟ | ۱۱ قلم کالای اساسی شامل شیر و ماست کم چرب، پنیر سفید، گوشت سفید (مرغ)، تخم مرغ، روغن مایع، ماکارونی، قند، شکر و برنج، حبوبات و گوشت گوساله برای مشاهده جدول کالاهای اساسی می‌توانید به برنامه کاربردی "شما" یا سایت shoma.sfara.ir مراجعه نمایید. |
| ۱۶ | شارژ اعتبار به صورت ماهیانه است؟ | بله، یارانه ماه بعد، یک‌ماه زودتر در حساب کالابرج الکترونیکی سرپرست خانوار شارژ می‌شود. |
| ۱۷ | اعتراض به دهک‌بندی و ارائه درخواست بازبینی چگونه است؟ | ثبت اعتراض به دهک‌بندی خانوار، فقط در سامانه وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی به آدرس اینترنتی https://hemayat.mcls.gov.ir قابل انجام است و پیگیری دریافت نتیجه اعتراض نیز فقط از طریق همین سایت امکانپذیر است. |
| ۱۸ | چگونه می‌توان از اعتبار در خرید استفاده نمود؟ | با مراجعه به فروشگاه‌های مجاز و با استفاده از کارت سرپرست خانوار مانند خریدهای معمولی با استفاده از کارتخوان می‌توانید خرید را انجام دهید. در فروشگاه‌های زنجیره‌ای در صورت به همراه نداشتن کارت می‌توان با ارائه شماره موبایل و کد ملی اقدام به خرید نمود. |
| ۱۹ | آیا کارمزدی از سوی شخص دارنده کارت باید به فروشنده پرداخت شود؟ | خیر، خرید در طرح کالابرج الکترونیکی همانند خریدهای عادی هیچ هزینه و کارمزدی ندارد. |
| ۲۰ | از چه فروشگاه‌هایی در این طرح امکان خرید وجود دارد؟ | فروشگاه‌های مجاز که آدرس آن‌ها از طریق مراجعه به سایت شما به آدرس shoma.sfara.ir یا از طریق برنامه کاربردی "شما" قابل مشاهده است. |

| ردیف | سوال | جواب |
|------|--|--|
| ۲۱ | آیا امکان استفاده از اعتبار در خریدهای اینترنتی وجود دارد؟ | به زودی امکان خرید از فروشگاه‌های اینترنتی که به سامانه "شما" متصل شده‌اند، فراهم می‌شود. |
| ۲۲ | آیا تمام کارت‌های بانکی اعضای خانواده قابل استفاده است؟ | خیر، فعلا با استفاده از کلیه کارت‌های بانکی که متعلق به سرپرست خانوار است، قابلیت خرید وجود دارد. |
| ۲۳ | آیا کارت‌های بانک‌های خاصی در این طرح قابل استفاده هستند؟ | خیر محدودیتی وجود ندارد. با استفاده از کلیه کارت‌های بانکی که متعلق به سرپرست خانوار است، قابلیت خرید وجود دارد. |
| ۲۴ | آیا از هر فروشگاه‌های امکان خرید در این طرح وجود دارد؟ | خیر، تنها با مراجعه به فروشگاه‌های مجاز که در برنامه کاربردی "شما" یا سایت shoma.sfara.ir معرفی شده‌اند می‌توان خرید اعتباری را انجام داد. |
| ۲۵ | اگر از اعتبار خود استفاده نکنیم چه اتفاقی می‌افتد؟ | استفاده از این اعتبار کاملا اختیاری است، در صورت عدم استفاده از مزایای خرید اعتباری، همانند قبل می‌توانید به صورت نقدی در تاریخ واریز یارانه نقدی، آن را برداشت نمایید. |
| ۲۶ | اگر پذیرنده کم‌فروشی یا گرانفروشی کند به کدام مرجع باید شکایت کرد؟ | سامانه ۱۲۴ وزارت صمت-داخلی ۶ |
| ۲۷ | اگر پذیرنده از ارائه جنس با کیفیت خودداری کند یا خریداران را ملزم به استفاده از برند خاصی نماید؟ | شکایت از واحد صنفی سامانه ۱۲۴-داخلی ۶ |
| ۲۸ | آیا در این طرح کالاها با برند خاصی ارائه می‌شود؟ | خیر، افراد می‌توانند از گروه کالایی اعلام شده و از هر نشان تجاری دلخواه، خرید خود را انجام دهند. |
| ۲۹ | سرپرست خانوار چه کسی است؟ | شخصی که مبلغ یارانه نقدی خانواده به حساب وی واریز می‌شده است. |
| ۳۰ | چه اصنافی تحت پوشش هستند؟ | عمده‌فروشی‌ها، خواروبارفروشی، سوپرمارکت‌ها و فروشگاه‌های مواد غذایی، فروشگاه‌های محصولات لبنی و پروتئینی، تعاونی‌های مصرف و فروشگاه‌های زنجیره‌ای |

| ردیف | سوال | جواب |
|------|--|--|
| ۳۱ | کدام فروشگاه زنجیره‌ای متصل به طرح می‌باشند؟ | فروشگاه‌های افق کوروش، جانبو، دپلی مارکت، فروشگاه هفت، گندم طلایی، رفاه در سراسر کشور تحت پوشش طرح کالبرگ الکترونیکی می‌باشند. |
| ۳۲ | آیا امکان خرید از فروشگاه‌های زنجیره‌ای وجود دارد؟ | بله فهرست فروشگاه‌های مجاز و آدرس آن‌ها از طریق مراجعه به سایت شما به آدرس shoma.sfara.ir یا از طریق برنامه کاربردی "شما" قابل مشاهده است. |
| ۳۳ | آیا از برند کالایی خاص باید خرید کرد؟ | خیر، افراد می‌توانند از گروه کالایی اعلام شده و از هر نشان تجاری دلخواه، خرید خود را انجام دهند. |
| ۳۴ | آیا می‌توان کل اعتبار را صرف خرید یک یا چند قلم کالای اساسی نمود؟ | بله، این امکان فراهم است که مردم براساس نیاز خانوار، مقدار کم‌تر یا بیش‌تری از کالاهای اساسی را به انتخاب خود و تا سقف میزان اعتبار خرید نمایند. |
| ۳۵ | آیا در یک خرید باید از اعتبارم استفاده کنم یا امکان استفاده از اعتبار در چند مرتبه خرید وجود دارد؟ | بله، امکان استفاده از اعتبار در چند مرحله خرید وجود دارد. |

ب - سوالات فروشندگان

| ردیف | سوال | جواب |
|------|--|---|
| ۱ | در صورت وجود مشکل در دستگاه کارتخوان به کجا مراجعه کنم؟ | به پشتیبان شرکت خدمات پرداخت مربوط به دستگاه کارتخوان. |
| ۲ | در صورت بروز مغایرت باید از کجا پیگیری نمایند؟ | از طریق امداد مشتریان شرکت خدمات پرداخت الکترونیکی دستگاه کارتخوان. |
| ۳ | در صورت اعتراض یا رفع ابهام در خصوص طرح و سئوالات خریداران، ایشان را به کجا راهنمایی کنیم؟ | با مرکز تماس به شماره ۹۶۸۶۱۴۰۰ (۰۲۱) / ۹۳۹۶ (۰۲۱) تماس بگیرید. |

| ردیف | سوال | جواب |
|------|---|--|
| ۴ | آیا پذیرندگان باید دارای جواز کسب باشند؟ | تمام فروشندگان می توانند از طریق برنامه کاربردی "شما" در این طرح ثبت نام کنند اما باید در اسرع وقت نسبت به اخذ جواز کسب اقدام نمایند. |
| ۵ | اگر فروشگاه متقاضی پیوستن به طرح باشد باید چه کاری انجام دهد؟ | از طریق برنامه کاربردی "شما"، قسمت فروشندگان ثبت نام کند. |
| ۶ | شرکت های پرداخت الکترونیکی فعال در طرح کدامند؟ | در حال حاضر شرکت های پرداخت الکترونیکی فعال در استان شما، شرکت های سامان کیش (سپ) ایران کیش پارسیان (تاپ) سپهر پرداخت نوین آرین به پرداخت ملت هستند، در صورت فعال شدن سایر شرکت ها اطلاع رسانی خواهد شد. |
| ۷ | آیا نصب برنامه کاربردی "شما" برای پذیرنده ها الزامی است | بله، نصب برنامه کاربردی "شما" برای پذیرنده ها الزامی است |
| ۸ | زمان واریز مبالغ خرید کالا بزرگ الکترونیکی و تسویه حساب با فروشندگان چگونه است؟ | مبالغ خرید کالا بزرگ الکترونیکی حداکثر ظرف ۷۲ ساعت به حساب فروشندگان واریز می شود. |
| ۹ | آیا پذیرنده با پیوستن به طرح مشمول پرداخت مالیات می شود؟ | خیر، پذیرنده با پیوستن به طرح مشمول پرداخت مالیات نمی شود |
| ۱۰ | به اقلام فله که بارکد ندارند، چگونه اعتبار تخصیص می یابد؟ | بر اساس بارکدهای پیش فرض که در اختیار فروشنده قرارداد شده است. (اگر بارکد دریافت نکرده اید با پشتیبان شرکت پرداخت الکترونیکی تماس بگیرید) |
| ۱۱ | نیاز به آموزش نحوه استفاده از دستگاه کارتخوان و بارکدخوان را دارم. | با پشتیبان شرکت پرداخت خود تماس بگیرید یا مطالب آموزشی را از سایت www.shoma.sfara.ir مشاهده نمایید. |

| ردیف | سوال | جواب |
|------|---|---|
| ۱۲ | دستگاه کارتخوان هنگام خرید کالا برگی خطا می‌دهد؟ | با پشتیبان شرکت پرداخت خود تماس بگیرید. |
| ۱۳ | آیا شماره حساب بانکی خاصی باید به شرکت پرداخت معرفی کنیم؟ | خیر، شماره حساب متصل به دستگاه کارتخوان معیار واریز وجه و تسویه حساب با فروشندگان است. |
| ۱۴ | دلیل الزامی بودن نصب برنامه کاربردی برای فروشندگان چیست؟ | فروشندگان می‌توانند تمام اطلاعات مالی و تراکنش‌های خود را در برنامه کاربردی "شما" مشاهده کنند؛ همچنین ثبت نشانی فروشگاه بر روی نقشه از طریق نصب این برنامه امکان‌پذیر است. |
| ۱۵ | برای ثبت موقعیت مکانی فروشگاه رعایت چه نکاتی الزامی است؟ | در صورت داشتن فیلترشکن ابتدا از خاموش بودن آن اطمینان حاصل کنید و پس از روشن کردن GPS گوشی تلفن همراه، به صحت موقعیت نشان داده شده دقت کنید. |
| ۱۶ | اگر دسترسی به گوشی هوشمند نداشتیم؟ | می‌توانید با مسئولیت خود، از طریق گوشی هوشمند یکی از نزدیکان خود یا با درخواست از پشتیبان شرکت پرداخت الکترونیکی اطلاعات فروشگاه خود را در برنامه کاربردی "شما" ثبت نمایید. |
| ۱۷ | نسخه ios نرم‌افزار کاربردی "شما" را از کجا دانلود کنم؟ | از طریق نصب مستقیم از سایت های زیر: www.shoma.sfara.ir |
| ۱۸ | موارد الزامی برای ثبت نام در برنامه کاربردی "شما" چیست؟ | نام و نام خانوادگی کد ملی نام فروشگاه شماره پایانه شرکت پرداخت صنف و زیر صنف آدرس و کد پستی شماره تلفن ثابت با پیش شماره |
| ۱۹ | اگر خطای نصب یا به روزرسانی برنامه نمایان شد چه باید کرد؟ | از آنجایی که نسخه نرم‌افزار در حال به‌روزرسانی است، مجدد برای نصب تلاش شود چنانچه مشکل به‌روزرسانی برطرف نشد، برنامه را از گوشی پاک کرده و مجدداً نصب نمایید. |

| ردیف | سوال | جواب |
|------|---|--|
| ۲۰ | آیا برای برنامه کاربردی "شما" راهنمایی وجود دارد؟ | بله، در داخل برنامه کاربردی دسترسی به راهنما وجود دارد، همچنین می توانید از طریق نشانی های زیر نسبت به مشاهده راهنما اقدام فرمایید www.shoma.sfara.ir |

پیوست ۶ - پاسخ به پرسش‌های احتمالی

۱- آیا قرار است یارانه‌های نقدی حذف شود؟

خیر، یارانه نقدی حذف نمی‌شود، دولت جهت حفظ امنیت غذایی و ارتقاء سلامت جامعه این امکان را در بستر سامانه شما (شبکه ملی اعتبار) به گونه‌ای فراهم کرده که مردم بتوانند با استفاده از اعتبار یارانه ماه بعد، کالاهای مشخص شده را خریداری نمایند.

۲- با این توضیح، آیا تغییری در پرداخت یارانه‌ها صورت می‌گیرد؟

هیچ تغییری در زمان واریز نقدی یارانه‌ها صورت نمی‌گیرد. مردم می‌توانند به میزان مبالغ یارانه خود، یک‌ماه زودتر و با مراجعه به فروشگاه‌های متصل به صورت اعتباری از میان اقلام اساسی خرید نمایند. در صورت خرید و استفاده از این اعتبار، مبلغ استفاده شده از یارانه آن‌ها کم شده و مانده آن در زمان مقرر واریز نقدی یارانه‌ها به حساب سرپرستان واریز می‌شود.

۳- آیا بعد از اجرایی شدن این طرح دیگر نمی‌توانیم یارانه نقدی دریافت کنیم؟

یارانه نقدی به قوت خود باقی است. در این طرح امکان هزینه‌کرد یارانه یک‌ماه زودتر و به صورت اعتباری وجود دارد. در صورت استفاده از اعتبار، مبلغ استفاده شده از یارانه کم شده و مانده آن به حساب سرپرستان واریز می‌شود. این طرح کاملاً اختیاری بوده و مردم می‌توانند از مبلغ یارانه یا به صورت اعتباری یا نقدی و حتی ترکیبی استفاده نمایند.

۴- استفاده از این اعتبار به چه صورت امکان‌پذیر است؟

از روز اجرایی شدن طرح کالابرج الکترونیکی، اعتبار خرید کالاهای اساسی به تمام خانوارهای مشمول دریافت یارانه تخصیص داده می‌شود. مردم عزیز می‌توانند با استفاده از تمام کارت‌های بانکی که متعلق به سرپرست خانوار است و با مراجعه به فروشگاه‌های مجاز از این اعتبار استفاده نمایند. خرید اقلام اساسی به نحوی است که سهم پرداختی خریدار از قیمت کالا توسط آن‌ها با استفاده از کارت بانکی یا به صورت نقدی پرداخت شده و مابه‌التفاوت آن تا قیمت روز اقلام از محل اعتبار آن‌ها پرداخت می‌شود.

۵- شبکه ملی اعتبار چیست؟ مزیت طرح خرید اعتباری چیست؟

شبکه ملی اعتبار که به اختصار "شما" نامیده می‌شود، بستر مدیریتی و اختصاص اعتبارهای حمایتی بر اساس سیاست گذاری‌های رفاهی کلان دولت به صورت دقیق بر اساس هر کدملی است. در بستر شبکه ملی اعتبار (شما) رفتار حمایتی براساس هر کدملی تعریف می‌شود یعنی هر فرد در هر کجای ایران که دارای کدملی باشد به صورت دقیق و بدون انحراف از سیاست گذاری‌های رفاهی بهره‌مند خواهد شد. در قدم‌های بعدی براساس نیاز و شرایط زندگی و با توجه به پایش‌های دقیق، امکان بهره‌مند شدن از حمایت‌های اختصاصی و متناسب هر فرد با تخصیص اعتبار وجود دارد.

۶- شرکت در طرح خرید اعتباری اختیاری است؟ و اینکه اگر از اعتبار تخصیص یافته استفاده نکنیم آخر ماه این اعتبار از بین خواهد رفت؟

شرکت در این طرح کاملاً اختیاری است؛ یعنی به هر خانوار این اختیار داده می‌شود که در صورت تمایل از اعتبار تخصیص داده شده استفاده کند. در صورت عدم استفاده یا باقی ماندن هر مقدار از آن، همانند ماه‌های قبل یعنی در زمان واریز نقدی یارانه‌ها، مانده اعتبار به حساب یارانه خانوار واریز می‌شود.

۷- مزیت اجرای این طرح چیست؟

مزیت اجرای طرح کالابریگ الکترونیکی این است که مردم عزیز می‌توانند با استفاده از اعتبار یارانه ماه بعد از میان ۱۱ قلم کالای اساسی مصوب خرید کرده و مانده اعتبار یارانه خود را در زمان مقرر واریز نقدی یارانه‌ها به صورت نقدی دریافت نمایند. این امر موجب تحقق امنیت غذایی و ارتقاء سلامت خانوار می‌شود.

۸- اگر از تمام اعتبار اختصاص داده شده استفاده نشود مابقی از بین می‌رود یا در حساب باقی می‌ماند؟

اعتبار باقی‌مانده، به‌هم‌میزان که باشد در زمان مقرر واریز یارانه نقدی به حساب سرپرست خانوار واریز می‌شود.

۹- برای استفاده از طرح کالابریگ الکترونیکی چه طور می‌توانیم ثبت‌نام کنیم و به کجا مراجعه کنیم؟ آیا مدارک خاصی مورد نیاز است؟

برای بهره‌مندی از مزایای طرح، نیاز به ثبت‌نام، مراجعه یا ارائه مدارک نبوده و امکان خرید اعتباری به صورت خودکار برای تمامی افرادی که مشمول دریافت یارانه هستند فعال می‌شود.

۱۰- این مبلغ اعتبار بر روی کارت یارانه تخصیص داده می‌شود یا کارت جدید برای سرپرست خانواده صادر شود؟

نه‌تنها نیازی به صدور کارت جدید نیست بلکه با استفاده از تمام کارت‌های بانکی که به نام سرپرست خانوار است، می‌توان از این اعتبار استفاده نمود. این‌امکان نیز فراهم خواهد شد که سرپرستان خانوار با استفاده از برنامه کاربردی "شما" که متعاقباً ایجاد می‌شود، مجوز استفاده از این اعتبار را به هر یک از خانواده خود اعطا نمایند.

۱۱- چه نام‌های تجاری مشمول این طرح می‌شوند و از کدام فروشگاه‌ها باید این خرید اعتباری انجام شود؟

در این طرح هیچ محدودیتی برای خرید از یک‌نام تجاری خاص و با یک‌کیفیت ثابت وجود ندارد؛ به عنوان مثال اشخاص می‌توانند بر اساس انتخاب و سلیقه خود از میان تمامی روغن‌های موجود در بازار خرید نمایند و انتخاب محدود به برند یا دسته خاصی از روغن‌ها نیست. در پایان خرید و در زمان پرداخت، اشخاص مبلغ مشخصی از فاکتور

خرید را به صورت نقد یا از کارت بانکی خود پرداخت کرده و مابقی از اعتبار آنها کسر می‌شود. فروشگاه‌های مجاز در نرم‌افزار کاربردی "شما" نمایش داده می‌شوند، در ادامه نیز تمامی فروشگاه‌ها و سوپر مارکت‌های کوچک و بزرگ به تدریج به این طرح اضافه خواهند شد.

۱۲- این طرح چه میزان هزینه برای مردم و دولت دارد، هزینه خرید دستگاه‌های کارت‌خوان را فروشنده باید بپردازد یا دولت رایگان در اختیار فروشندگان می‌گذارد؟

طرح شما (شبکه ملی اعتبار) یک طرح فناورانه محور است که براساس زیرساخت‌های موجود کشور طراحی و بر بسترهای موجود اجرا می‌شود، نیاز به خرید دستگاه‌ها و تجهیزات از سوی فروشندگان نبوده و شرکت‌های خدمات پرداخت با مراجعه به دارندگان پوزهای فروشگاه‌ها در سه صنف خواروبار، لبنیات و پروتئین، ضمن آموزش و نصب نرم‌افزار برای آن‌ها، دستگاه‌های موجود را به‌روزرسانی کرده و مجهز به بارکدخوان می‌نمایند.

۱۳- یعنی نیاز به تهیه دستگاه کارت‌خوان خاصی در مغازه‌ها و یا فروشگاه‌های زنجیره‌ای نیست؟

خیر، در طرح "شما" از زیرساخت‌های موجود استفاده می‌شود و هیچ تغییری در مراکز خرید به وجود نخواهد آمد. همین کارت‌خوان‌های موجود در پیشخوان مغازه و فروشگاه‌ها با یک به‌روزرسانی نرم‌افزار قابلیت استفاده را دارند و نیازی به اقدام خاص از سوی صاحبان فروشگاه‌ها و مغازه‌ها نیست. فروشگاه‌های زنجیره‌ای و سایر فروشگاه‌هایی که از صندوق فروشگاه‌ها استفاده می‌کنند باید از شرکت نرم‌افزار فروشگاه‌ها اقدام به به‌روزرسانی نرم‌افزار صندوق‌های خود نمایند.

۱۴- اگر خریداران کالاهای دیگری به جز ۱۱ قلم کالای اساسی را انتخاب کنند، هزینه آن‌ها چگونه پرداخت می‌شود؟

همان‌طور که پیش‌تر هم بیان شد، کالاهای خارج از این اقلام مشمول دریافت اعتبار نمی‌شوند؛ به‌عنوان مثال اگر شخصی در سبد کالاهای انتخابی خود علاوه بر چند قلم کالای اساسی، آب معدنی و دستمال کاغذی نیز داشته باشد، هیچ اعتباری به این دو کالا تعلق نمی‌گیرد و هزینه پرداختی فرد شامل سهم خریدار در کالاهای اساسی (قیمت پایه) به‌علاوه مبلغ کامل این دو کالا می‌شود.

ضمناً این اختیار وجود دارد که هر فرد کل اعتبار خود را برای خرید یک قلم از اقلام مشمول استفاده نماید.

۱۵- تکلیف افرادی که در ماه پیش یارانه دریافت کرده‌اند ولی در ماه جاری هیچ یارانه‌ای دریافت نکرده‌اند، چیست؟

افرادی که در آخرین مرحله واریز یارانه، هیچ یارانه‌ای دریافت نکرده‌اند، در زمره دهک ۱۰ جامعه بوده‌اند و از فرایند دریافت یارانه حذف شده‌اند. در صورت اعتراض، به سامانه www.hemayat.mcls.gov.ir مراجعه فرمایید.

۱۶- جهت ثبت نام افراد جامانده از دریافت یارانه به کجا مراجعه نمایم؟

افرادی که جهت دریافت یارانه جامانده و یا از قلم افتاده اند، در صورتی که بالای ۱۸ سال سن داشته و شماره تلفن همراه بنام خودشان باشد و دارای حساب بانکی بنام خود می باشند، می توانند بصورت خانوار مستقل در سامانه My.Gov.ir ثبت نام نمایند.

۱۷- برای ثبت نام افراد جامانده زیر ۱۸ سال به کجا مراجعه نمایم؟

افرادی که جهت دریافت یارانه جامانده و یا از قلم افتاده اند، در صورتی که کمتر از ۱۸ سال سن داشته باشند، فعلا امکان ثبت نام نداشته و بایستی منتظر اعلامیه جدید سازمان هدفمندی باشند.

۱۸- در صورتیکه از همسر خود طلاق گرفته باشم، جهت دریافت یارانه بصورت مستقل چگونه عمل نمایم؟

با دردست داشتن مدارک، به دفاتر پلیس ۱۰ مراجعه نمایید.

۱۹- در صورتیکه سرپرست خانوار فوت کرده باشد، جهت دریافت یارانه بازماندگان به کجا مراجعه نمایم؟

جهت ثبت نام به سامانه My.Gov.ir ثبت نام نمایند.

۲۰- در صورت ازدواج چگونه می توانم یارانه را از سرپرست قبلی خود جدا کنم؟

با دردست داشتن مدارک، به دفاتر پلیس ۱۰ مراجعه نمایید.

۲۱- مدت زمان استفاده از اعتبار چقدر است؟

مدت زمان استفاده از اعتبار کالبرگی از زمان شارژ اعتبار فقط ۳۰ روز می باشد.

۲۲- اعتبار تخصیص داده شده و اعتبار فعلی در اپلیکیشن شما به چه معناست؟

اعتبار تخصیص داده شده : اعتباری است که از ابتدای طرح تا کنون بر روی کد ملی سرپرست خانوار شارژ شده که قابل استفاده نیست.

اعتبار فعلی: اعتباری است که قابل استفاده است و هر ماه بر روی کد ملی سرپرست خانوار شارژ می شود.

۲۳- فروشندگان برای شرکت در طرح کالبرگ الکترونیک و فروش کالبرگ لازم است چه اقدامی انجام دهند؟

ابتدا باید در اپلیکیشن شما ثبت نام انجام دهند سپس با شرکت پشتیبان psp (شرکت پرداخت) تماس بگیرند و از ایشان تقاضای تجهیز دستگاه pos را داشته باشند.

۲۴- ۱۱ قلم کالای اساسی برای فروش کالبرگی باید از کجا تهیه شود؟

طبق روال گذشته از منبعی که تا به حال تهیه می شده، مثل سایر اجناس فروشگاه.

۲۵_ در فروش کالا برگ قیمت اجناس چگونه محاسبه می شود؟

قیمت فروش اجناس همان قیمت مصوب روی کالاها است و هیچ گونه تخفیف و مغایرتی ندارد.

۲۶_ فروشنده اعلام می کند در اپلیکیشن شما ثبت نام کردم ولی پیامک تایید نیامده، چرا؟ حالا چه کنم؟

در ابتدا باید منتظر پیامک تایید باشید ولی در صورت عدم ارسال پیامک و گذشتن زمان طولانی میتوانید با مراجعه به اپلیکیشن در قسمت لیست فروشگاههای مجاز فروشگاه خود را ببینید، مشاهده نشدن فروشگاه شما به منزله ی ثبت نام ناموفق و یا عدم ثبت نام شماست.

۲۷_ آیا فروش کالا برگی مالیاتی برای فروشنده در بردارد؟

خیر هیچ گونه مالیاتی ندارد.

۲۸_ در صورت در دست نداشتن کارت بانکی سرپرست خانوار چگونه میتوان خرید کالا برگی انجام داد؟

سرپرست می تواند با مراجعه به اپلیکیشن شما اقدام به گرفتن رمز یکبار مصرف کند و رمز را ر اختیار فرد قرار دهد. (رمز ۸ رقمی و ۴ رقمی)