

Sistema di gestione del servizio di mensa scolastica

Il servizio di mensa scolastica è informatizzato e gestito dalla ditta Serenissima Ristorazione Spa di Vicenza.

Ad ogni figlio iscritto al servizio mensa, il programma assegna un **CODICE UTENTE** personale di riferimento, che seguirà l'alunno per tutti gli anni scolastici.

Il codice servirà per il pagamento e sarà abbinato ai dati personali di ciascun alunno, alla tariffa/pasto da pagare e all'eventuale dieta.

Di seguito vengono illustrate le modalità di utilizzo del servizio.

1) Come faccio ad iscrivere mio figlio?

Accedendo al Portale Genitori

www4.eticasoluzioni.com/sandrigoportalegen (da *NON* scrivere nella barra di ricerca Google ma sulla barra *https* presente nella parte superiore della vostra pagina web) e seguendo le istruzioni del programma, si potranno inserire online i dati del/la proprio/a figlio/a.

CODICE UTENTE, PASSWORD E CODICE DI DISDETTA PASTO saranno visibili nella **"Lettera Credenziali"** scaricabile al termine dell'iscrizione online.

A seguito dell'attivazione del codice utente, che avverrà nel mese di Settembre, e prima dell'inizio del servizio mensa, il genitore dovrà convalidare l'iscrizione tramite un versamento di almeno € 20,00.

2) Come avviene la prenotazione giornaliera del pasto? Come disdire i pasti?

I pasti verranno **prenotati automaticamente ogni mattina**.

In caso di assenza, **la DISDETTA del pasto è a carico del genitore/tutore** e deve essere effettuata entro le ore 9.00 del mattino stesso di assenza.

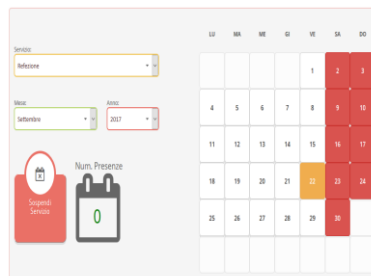
In caso contrario il bambino sarà considerato presente in mensa e il **pasto automaticamente addebitato**.

Il genitore potrà scegliere tra i seguenti **metodi** per comunicare l'assenza del bambino al servizio mensa:

- App **"ComunicaApp"**, scaricabile direttamente dal proprio Smartphone o Tablet, selezionando sul **"calendario"** le date in cui vostro figlio sarà assente;



- PC collegandosi al **"Portale Genitori"** e selezionando sul calendario (sezione **"Presenze"**) le date in cui vostro figlio sarà assente;



- Telefono**, digitando il **CODICE DI DISDETTA PASTO**, con risponditore automatico contattando da telefono fisso il numero verde **800.911.194** o da cellulare il numero **02.94755308**. I numeri sono attivi dalle ore 18.00 del giorno prima alle ore 9.00 del mattino stesso di assenza.

3) Come funziona il menù?

Il menù ha una durata di 10 settimane; verrà caricato nella sezione **"News"** del Portale Genitori e, settimanalmente, inviato a scuola.

In caso di **indisposizione fisica**, si potrà prenotare il **pasto bianco** (composto da pasta/riso all'olio e un formaggio leggero, contorno e dessert previsti da menù) tramite la App, il Portale Genitori o la telefonata con voce guidata.

4) Come faccio a pagare i pasti?

I pasti devono essere pagati **anticipatamente** con una delle seguenti modalità:

- pagamento presso i **punti convenzionati in contanti** e, presso il **"Punto Contabile"**, anche con **bancomat e credito** (senza oneri accessori);
- con **MAV online** (con un costo operazione di € 1,20 per ogni pagamento) da generare attraverso il Portale Genitori/App e pagabile presso qualsiasi sportello bancario, tramite home banking (sezione pagamento MAV) o ATM bancario abilitato.

La ricarica online entra a sistema 24/48 ore (lavorative) successive al pagamento.

5) Come funziona il pagamento presso gli esercenti?

1. **Andare** in uno di questi **punti di pagamento muniti del CODICE UTENTE del figlio**:

- Punto Contabile**, Via Monte Grappa 17 - Sandrigo
- Cartoleria Olivetti**, Via Roma 4 - Sandrigo

2. **Comunicare** all'operatore:

- il **CODICE UTENTE** di ogni figlio;
- la **somma** che si intende versare.

Si ricorda che i pagamenti sono distinti per ogni figlio. L'operatore effettua una **"ricarica"** sul codice personale e rilascia una **ricevuta** sulla quale risulta il **versamento effettuato** ed il **saldo** dell'operazione.

3. **Controllare** che sulla ricevuta siano corretti il codice utente e la somma versata. La ricevuta sarà l'unico documento comprovante il versamento e, in caso di eventuali disguidi, solo

ed unicamente a presentazione della stessa potranno essere effettuate correzioni.

6) Come faccio a controllare il credito disponibile? IL PORTALE DEI GENITORI o L'APP.

Nel **PORTALE GENITORI** e nella corrispondente **APP "ComunicApp"** i genitori potranno verificare i pasti addebitati, i pagamenti effettuati, il saldo del credito e altro ancora.

Per connettersi al **PORTALE DEI GENITORI** basterà collegarsi all'apposito link (www4.eticasoluzioni.com/sandrigoportalegen) ed inserire il **Codice Utente** del figlio e la **Password**.

Si ricorda che la responsabilità della verifica dell'ammontare del credito ancora disponibile per accedere al servizio mensa è a carico delle famiglie.

7) Cosa succede se non pago?

Prima dell'esaurimento del credito, il programma invierà alla famiglia 1 **sms di allerta** per ogni figlio (ogni venerdì).

In presenza di saldo insufficiente al pagamento integrale di almeno un pasto, la fornitura del pranzo non sarà garantita fino a nuova ricarica.

8) Come mi viene rimborsato il credito presente in conto a fine anno scolastico?

Il **credito residuo** a fine anno scolastico sarà automaticamente trasferito sulla gestione dell'anno scolastico successivo.

In caso **di rinuncia** anticipata al servizio, o al termine del ciclo di studi, il credito verrà **rimborsato**, a mezzo bonifico, **su richiesta da presentare a Serenissima Ristorazione** mediante invio, via fax o via mail, di apposito modulo scaricabile dal Portale Genitori.

Si suggerisce alle famiglie di ricaricare il conto con la cifra esatta per pagare i pasti fino a fine anno scolastico, senza lasciare crediti.

In caso di più fratelli, il credito residuo del figlio che non usufruisce più del servizio, sarà trasferito, previa richiesta, sul conto del fratello ancora iscritto.

9) E se mio/a figlio/a segue una dieta particolare?

La richiesta di una dieta speciale per **allergie o intolleranze alimentari** va fatta dal genitore **al momento dell'iscrizione**.

Il genitore deve inoltre trasmettere il **certificato medico**, attestante la richiesta di variazione del menù per patologia o intolleranza alimentare, **via e-mail a dietista.vicenza@grupposerenissima.it**

In caso di variazioni per **motivi religiosi o etici** sarà sufficiente inviare un'auto-certificazione all'indirizzo mail mensa.sandrigo@grupposerenissima.it.

In assenza di presentazione del certificato medico non potrà essere consegnata la dieta speciale e l'alunno non potrà accedere alla mensa.



COMUNE DI SANDRIGO



Servizio di Mensa Scolastica



Anno scolastico 2020/2021

**Per informazioni rivolgersi
esclusivamente a**

Serenissima Ristorazione:

Mail: mensa.sandrigo@grupposerenissima.it

Tel 0444/348400

Fax 0444/348384

Servizi sociali – Istruzione

Piazza Marconi 7 – Sandrigo

Tel. 0444/461650

Fax 0444/461619

E-mail : sociale@comune.sandrigo.vi.it