



CONDIZIONI GENERALI DEL SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA A.S 2023/2024 –

Al servizio mensa è abbinato un moderno sistema informatico che ti permetterà di:

- pagare la retta per la mensa anche comodamente da casa;
- informarti sul servizio di refezione anche in più lingue (inglese, francese, spagnolo, ecc..);
- tenerti sempre aggiornati sulla situazione pasti pagati e consumati;
- disdire il pasto anche in più modalità (telefonata, ma anche portale genitori e app);

tutto questo grazie al portale genitori raggiungibile all' indirizzo:

<https://www6.eticasoluzioni.com/loriaportalegen> e alla app **COMUNICAPP**



MODALITÀ DI DISDETTA DEI PASTI

I pasti in mensa verranno prenotati **automaticamente ad ogni rientro previsto dalla scuola senza nessuna necessità di comunicazione da parte del genitore/tutore alla scuola/comune. Il genitore/tutore dovrà invece segnalare l'eventuale ASSENZA al servizio di refezione.**

La comunicazione dell'assenza deve essere effettuata entro le ore 9.00 del mattino dell'assenza. Successivamente a tale orario non sarà processata e quindi il pasto sarà addebitato nel conto virtuale.

E' necessario effettuare la disdetta tramite uno dei seguenti canali:

- **1 Tramite PC da portale genitori** al seguente link <https://www6.eticasoluzioni.com/loriaportalegen>

Accedi con le credenziali di accesso ottenute durante l'iscrizione di tuo figlio/a.

L'operazione può essere fatta anche con largo anticipo rispetto al giorno che si intende **disdire ma comunque entro le ore 9.00 del giorno di disdetta.**

Di seguito proponiamo le immagini della sezione del portale genitori in cui è possibile effettuare quanto sopra descritto: dal menù **PRESENZE**

Fig. 1

Clicca sul giorno interessato per accedere alle funzionalità seguenti (Fig. 2) Seleziona **DISDETTA**. Il giorno interessato diventerà arancione (vedi legenda). Come detto si può ripetere questa operazione per più giorni, per esempio perfino andando a gestire un mese intero. Puoi cliccare su **PASTO IN BIANCO** per ordinare un pasto di



“transizione” per bambini convalescenti o con indisposizione temporanea per un massimo di tre giorni consecutivi. Il giorno interessato diventerà lilla (vedi legenda).

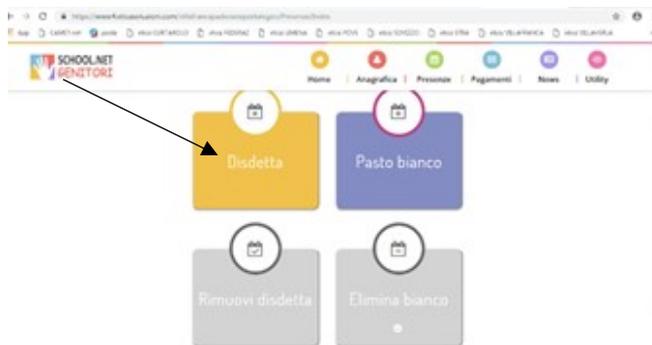


Fig. 2

- **2 Tramite chiamata con Voce Guida:** chiama i seguenti numeri tenendo a portata di mano il codice disdetta ottenuto durante l'iscrizione di tuo figlio/a.
07331825883 se chiami da un **cellulare**
800029475 se chiami da un **telefono fisso**.
Sarai guidato da una voce automatica e potrai effettuare la disdetta **TASTO 1** (Fig. 3). E' possibile effettuare la disdetta con questa modalità dalle 18.00 del giorno precedente alle ore 9.00 del giorno stesso. Il sistema bloccherà il primo giorno utile vicino alla data della telefonata. **TASTO 2** per richiedere il pasto in bianco per bambini convalescenti o con indisposizione temporanea. E' sempre possibile annullare la disdetta effettuata tramite telefonata con voce guidata, utilizzando nuovamente ed esclusivamente il metodo della telefonata con voce guidata.



Fig.3

Solo la chiamata al numero verde è gratuita. La chiamata allo 07331825883 può essere a pagamento in base al tuo piano tariffario. Attendere conferma dell'operazione prima di agganciare.

- **3-Tramite APP per smartphone "COMUNICAPP"** compatibile con la maggior parte dei dispositivi IOS, ANDROID E WINDOWS PHONE scaricabile dallo Store del proprio cellulare e/o Tablet.
Di seguito proponiamo le immagini della app:



- ✓ Scarica l'APP gratuita "**COMUNICAPP**" dallo store del proprio smartphone (Fig. 4)
- ✓ Apri la app e cliccare su **ACCEDI** (Fig.5)
- ✓ Inserisci le iniziali del Comune (es. Lor..) e clicca su **CERCA** (Fig. 6) Attendi che la app carichi il Comune, e cliccaci sopra.
- ✓ Inserisci il codice **utente e la password** ricevute durante l'iscrizione.
- ✓ e clicca su **LOGIN** (Fig. 7)

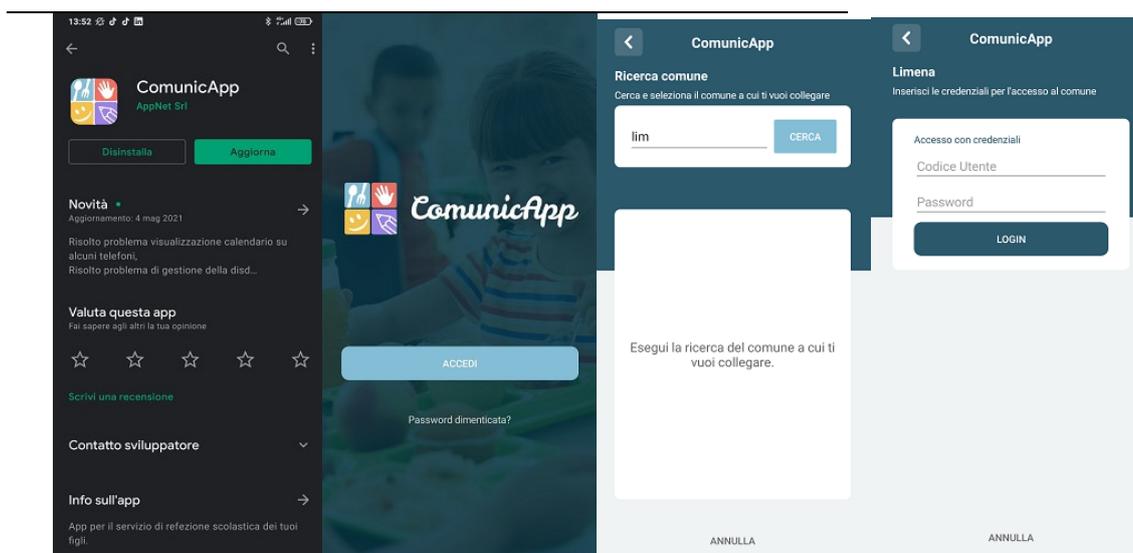


Fig. 4

Fig. 5

Fig. 6

Fig. 7

Una volta eseguito l'accesso, nella home page (Fig. 8) è possibile trovare il collegamento alla funzionalità principali:

- Calendario, dove potrete verificare le presenze addebitate e disdire il pasto;
- Saldo;
- Pagamenti, per eseguire i pagamenti on line



Fig. 8

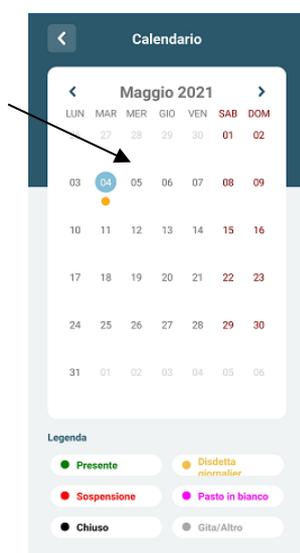


Fig. 9



Fig. 10

Clicca sul **CALENDARIO** (Fig.8) poi clicca sul **giorno da disdire** (Fig. 9) e poi su **DISDETTA GIORNALIERA** (Fig.10) In questo modo la prenotazione è annullata per quel giorno. Sul calendario, sul giorno interessato, verrà apposto un puntino arancione che segnala la disdetta (vedi legenda). Puoi cliccare su **PASTO IN BIANCO** per ordinare un pasto di "transizione" per bambini convalescenti o con indisposizione temporanea per un massimo di tre giorni consecutivi. Sul calendario, sul giorno interessato, verrà apposto un puntino lilla che segnala la richiesta di pasto in bianco (vedi legenda). Si può ripetere questa operazione per più giorni.



RICHIESTA DI PASTO IN BIANCO

Il menù proposto è controllato e vidimato dall'asl, in quanto è concepito nell'ottica di fornire un'alimentazione completa e varia al bambino. Puoi richiedere di pasto in bianco, per il tuo bambino, sporadicamente, solo fino a 3 giorni consecutivi, e solo qualora sia indisposto temporaneamente. In caso di costante necessità di "pasto in bianco" devi farne esplicita richiesta compilando il modulo di richiesta di "Dieta speciale per motivi sanitari" allegando il certificato medico.

MODALITÀ DI TERMINE/BLOCCO DEL SERVIZIO

La rinuncia al servizio non è automatica e non viene comunicata dalla scuola alla società di ristorazione, pertanto in caso di mancata comunicazione, il programma continuerà ad addebitare il pasto nel conto elettronico. La comunicazione di rinuncia al servizio deve essere inviata via mail all'indirizzo cristina.montagna@camst.it o chiamare lo 0444653723.

USCITA ANTICIPATA DA SCUOLA PER INDISPOSIZIONE

Qualora tuo figlio/a non potesse usufruire dal pasto prenotato causa indisposizione e conseguente uscita anticipata da scuola, non sarà possibile recuperare l'importo passate le ore 9.00 (orario limite della disdetta).

DOMANDE FREQUENTI SULL'USO DELLA DISDETTA TRAMITE PORTALE GENITORI/CHIAMATA CON VOCE GUIDA/APP

Come devo fare per disdire i pasti nei giorni di elezioni, assemblea sindacale, gite scolastiche, sciopero?

In occasione di elezioni, gite, scioperi, Il Comune provvederà ad informare Camst che provvederà a fare una disdetta generalizzata per tutti gli utenti.

MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il servizio refezione scolastica è di tipo prepagato, ovvero dovrai pagarlo in anticipo prima di utilizzarlo. Si sottolinea che non è possibile evitare che alcuni canali di pagamento comportino dei costi bancari.

L' eventuale credito residuo 2022/2023, si conserva per l'anno scolastico successivo. Devi invece chiedere rimborso entro il 15/07/2023, se tuo figlio è uscente (5 elementare). Invia una richiesta scritta alla mail cristina.montagna@camst.it, specificando cognome e nome del bambino, comune dove frequenta la scuola, coordinate iban di un conto corrente, intestatario del conto. Il rimborso sarà fatto con bonifico.

PAGAMENTO IN CONTANTI/BANCOMAT/CARTA DI CREDITO PRESSO UN ESERCENTE

Puoi pagare recandoti presso i punti vendita elencati sotto.

Per effettuare l'operazione devi comunicare il **codice utente**, già in tuo possesso o ricevuto unitamente alla password di accesso al sistema, durante l'iscrizione e il valore che desideri ricaricare. **Ti ricordiamo che a seguito pubblicazione nuova legge di bilancio, dal 01/01/2020 le spese relative alla mensa scolastica, sostenute nell' anno 2023, potranno essere inserite nella dichiarazione dei redditi 2024, solo se avvenute tramite metodi di pagamento tracciati (bancomat, carta di credito, bonifici MyBank) conservando la ricevuta del pagamento elettronico.**

Al termine dell'operazione riceverai, a conferma dell'avvenuta ricarica, uno scontrino contenente i dati principali di ricarica. (A titolo di maggior tutela ti consigliamo di conservare le copie degli scontrini).

I punti vendita convenzionati sono:

- Cartoleria F.Ili Guarise via San Pancrazio, 34/40 Ramon di Loria
- Cartoleria Susi s.n.c via Roma, 48 Loria
- Cartoleria l'Ida di Tonietto Massimo via Alighieri, 43 Bessica di Loria



PAGAMENTO ON LINE TRAMITE CARTA DI CREDITO tramite portale genitori e app

Puoi effettuare ricariche tramite il servizio di Carta di Credito Online accedendo all'area web dedicata sul Portale Genitori o alla app andando nella sezione **PAGAMENTI -> EFFETTUA UNA RICARICA** e indicando l'importo che desideri ricaricare.

Puoi selezionare l'importo dalle scelte proposte ad importo prefissato (es. *Ricarica da 10 Euro*) oppure, in alternativa, inserisci manualmente l'importo in **RICARICA PERSONALIZZATA**

Una volta effettuata la scelta o imputato l'importo, premi su **RICARICA**: seleziona in seguito **PAGAMENTO ON LINE** e premi il tasto **PROSEGUI**.

Scegli il circuito da utilizzare tra quelli proposti/attivi, inserisci gli estremi della carta di credito ed infine premi **PROSEGUI** per finalizzare il pagamento.

Seleziona la modalità di pagamento



Attenzione: nel corso dell'operazione sopra descritta, il Portale Genitori si collegherà al sito e-commerce della banca. Sarà pertanto necessario **non chiudere il Browser fintanto che il sito e-commerce della banca non avrà terminato le operazioni di ricarica e opportunamente rimandato al sito del Portale Genitori o alla app.** Solo quando si ritornerà sulla pagina del Portale Genitori si potrà ritenere conclusa la transazione economica sia lato banca e-commerce che lato Portale Genitori. La registrazione sul Portale Genitori della transazione di pagamento avvenuta, **verrà visualizzata entro le 24 ore successive.**

Qui a fianco riportiamo il messaggio da visualizzare a transazione completata con successo sia lato banca e-commerce che lato Portale Genitori.

✓ Ottimo! Pagamento avvenuto con successo

PAGAMENTO ON LINE TRAMITE BONIFICO MY BANK tramite portale genitori e app

Si tratta di un bonifico che puoi eseguire da portale genitori o da app, quindi il bonifico sarà riconciliato in tempo reale con l'utente, eliminando così possibili errori di identificazione e tempi di attesa per la registrazione. Per eseguirlo devi accedere al portale genitori e alla app con le credenziali avute in fase d'iscrizione e dopo aver immesso l'importo proseguire per il pagamento on line.

COMUNICAZIONE CREDITO RESIDUO

Ti sarà inviato tramite mail/sms un avviso di credito in esaurimento. Dovrai provvedere alla ricarica nelle modalità sopra specificate.

Il mancato pagamento dei pasti dovuti, può comportare la sospensione del diritto di fruizione della mensa scolastica. Agli utenti insolventi saranno addebitate tutte le spese necessarie per il recupero crediti.

ATTESTAZIONE PER DICHIARAZIONE DEI REDDITI

Il software ti permette di ottenere lo storico delle ricariche effettuate. Potrai stampare in autonomia l'attestazione utile per la dichiarazione dei redditi: dal menù **PAGAMENTI > DICHIARAZIONE 730**.

DIETE SPECIALI

Puoi richiedere, per tuo figlio, la dieta speciale in sostituzione del menù ordinario, per motivi sanitari (es. intolleranze, allergie) o per motivi etico-religiosi (es. no carne di maiale, menù vegetariano). Devi compilare il modulo ricevuto via mail oppure richiederlo all'ufficio Istruzione del Comune di Loria. Devi restituirlo allo stesso ufficio, anche via email all'indirizzo istruzione@comuneloria.it



Il Comune lo inoltrerà successivamente a Camst. Al modulo di richiesta di dieta per motivi sanitari, devi allegare il certificato medico. La richiesta, per essere gestita correttamente, deve essere inoltrata fra fine agosto e i primi settembre. Nel caso l'utente abbia già in essere una richiesta dieta per motivi sanitari o per motivi etico-religiosi, in quanto ne ha usufruito nell'anno scolastico 2022/2023, questa sarà ritenuta valida anche per l'anno 2023/2024. **Il genitore dovrà comunicare solamente eventuali variazioni o la dismissione della dieta e il ritorno a un regime alimentare normale.**

INFORMAZIONI PRESSO:

Camst Ristorazione

Mail: cristina.montagna@camst.it

Tel 0444653723

TARIFFA PASTO A CARICO DEL GENITORE PER L'ANNO SCOLASTICO
2022/2023

€ 4,98 tariffa piena primo figlio
€ 2,63 tariffa ridotta secondo figlio
€ 0 tariffa esente per terzo o quarto figlio

Eventuali modifiche della tariffa saranno comunicate ad inizio nuovo anno scolastico