



CONDIZIONI GENERALI DEL SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA ANNO SCOLASTICO 2020/2021

Da quest'anno, al servizio di refezione scolastica affidato alla ditta Camst Scarl dal Comune di San Pietro in Gu, sarà associato il sistema informatico. Va quindi "in pensione" il vecchio buono cartaceo che lascia spazio al software .

Il sistema informatico applicato al servizio di ristorazione permetterà ai genitori di:

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



tutto questo grazie al portale genitori raggiungibile all' indirizzo:

<https://www4.eticasoluzioni.com/sanpietroinguportalegen> e alla app **COMUNICAPP**

MODALITÀ DI DISDETTA DEI PASTI

I pasti in mensa saranno 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://www4.eticasoluzioni.com/sanpietroinguportalegen>
E' necessario cliccare con il mouse sulla casellina relativa al giorno di refezione per il quale si intende effettuare la disdetta e cliccare sull' icona **DISDETTA**. Le modifiche vengono registrate in tempo reale dal sistema.

- **2-Tramite chiamata con Voce Guida** chiamando i seguenti numeri e tenendo a portata di mano il codice disdetta ricevuto unitamente alle credenziali di accesso in fase di iscrizione on-line.

0294754020 se il genitore chiama da un **cellulare**
800728802 se il genitore chiama da un **telefono fisso**.

Il genitore sarà guidato da una voce automatica e potrà effettuare la disdetta, sospendere per più giorni il servizio e riprendere il servizio. **La telefonata deve essere fatta dalle ore 18.00 della sera prima alle ore 9.00 del mattino stesso dell'assenza.** E' sempre possibile annullare la disdetta effettuata tramite telefonata con voce guidata, utilizzando nuovamente ed esclusivamente il metodo della telefonata con voce guidata.



- **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. E' necessario cliccare con il mouse sulla casellina relativa al giorno di refezione per il quale si intende effettuare la disdetta e cliccare sull' icona **DISDETTA**. Le modifiche vengono registrate in tempo reale dal sistema.





Le suddette operazioni saranno gratuite per l'utente solo ed esclusivamente in caso di telefonata al risponditore vocale effettuata da telefono fisso, componendo il numero verde 800728802. In tutti gli altri casi le suddette operazioni saranno gratuite solo se previste dal piano tariffario del proprio operatore telefonico.

MODALITÀ DI TERMINE/BLOCCO DEL SERVIZIO

Per terminare di usufruire del servizio di ristorazione scolastica (trasloco, pasti consumati a casa ecc.) mandare una mail a cristina.montagna@camst.it

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?

In occasione di seggi elettorali, assemblea sindacale, uscite didattiche non è necessario disdire il pasto.

Ogni variazione al calendario scolastico sarà tempestivamente comunicata al centro cottura dall'Istituzione Scolastica competente (gite, ampliamento vacanze, elezioni ecc) o dagli uffici comunali (ad esempio elezioni, ecc.). **E' necessario disdire il pasto solo in caso di sciopero al quale aderisce solo una parte della scuola in quanto Camst non può sapere quali classi aderiscono e quali no.**

MODALITÀ DI PAGAMENTO dal 20/10/2020 il pagamento per la mensa scolastica deve essere fatto a Camst e non più al Comune di San Pietro in Gu

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

Per effettuare l'operazione sarà sufficiente comunicare il **codice utente**, ricevuto unitamente alle credenziali di accesso al portale genitori in fase di iscrizione e il valore che si desidera ricaricare. **Ricordiamo che a seguito pubblicazione nuova legge di bilancio, dal 01/01/2020 le spese relative alla mensa scolastica, sostenute nell'anno 2020, potranno essere inserite nella dichiarazione dei redditi 2021, solo se avvenute tramite metodi di pagamento tracciati (bancomat, carta di credito, bollettini mav) conservando la ricevuta del pagamento elettronico.**

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

Il punto vendita convenzionato sarà comunicato nel più breve tempo possibile

PAGAMENTO MAV tramite portale genitori e app

Per effettuare le ricariche sarà possibile utilizzare la modalità **MAV ONLINE**: Potrete generare il codice MAV di pagamento accedendo al Portale Genitori, o da app, andando nella sezione **PAGAMENTI -> EFFETTUA UNA RICARICA** e indicando l'importo che si desidera ricaricare.

L'importo si potrà selezionare dalle scelte proposte ad importo prefissato (es. *Ricarica da 10 Euro*) oppure, in alternativa, inserendolo manualmente nella sezione della **RICARICA PERSONALIZZATA**.



Una volta effettuata la scelta o imputato l'importo, premere su **RICARICA**: sarà necessario selezionare in seguito **PAGAMENTO MAV** e premere il tasto **PROSEGUI**. Prima di confermare la generazione del MAV, verrà proposta una schermata di riepilogo dell'importo da ricaricare con le informazioni relative all'utente sul quale si intende effettuare l'operazione. Per finalizzare la generazione del MAV, sarà necessario accettare il costo del servizio laddove previsto e premere il tasto **GENERA MAV**. A questo punto il sistema genererà un codice (**CODICE MAV**) necessario per effettuare il pagamento. All'occorrenza è possibile stampare il bollettino MAV: sarà sufficiente cliccare sul MAV appena generato per visualizzarlo e stamparlo tramite tasto di stampa preposto.

Il bollettino MAV sarà comunque sempre stampabile, fino a che non verrà pagato, attraverso la sezione **PAGAMENTI -> MAV DA PAGARE**

Una volta generato il codice MAV da subito sarà possibile effettuare la ricarica attraverso una delle seguenti modalità:

- presso ogni sportello bancario d'Italia, anche non nel territorio comunale e anche senza essere correntista;
- tramite Home Banking personale alla sezione "pagamento MAV";
- tramite ATM bancari alla sezione "Pagamento MAV" se disponibile.



Una volta effettuato il pagamento, la registrazione sul Portale Genitori della transazione economica avvenuta verrà visualizzata **entro le 48 ore successive**.

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

Sarà possibile 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 si desidera ricaricare.

L'importo si potrà selezionare dalle scelte proposte ad importo prefissato (es. *Ricarica da 10 Euro*) oppure, in alternativa, inserendolo manualmente nella sezione della **RICARICA PERSONALIZZATA**

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

Sarà necessario poi scegliere il proprio circuito da utilizzare tra quelli proposti/attivi, inserire gli estremi della propria carta di credito ed infine premere prosegui per finalizzare il pagamento. Di seguito riportiamo le immagini relative alle operazioni appena descritte.

Attenzione: nel corso dell'operazione sopra descritta, il Portale Genitori si collegherà al sito e-commerce della banca. Sarà per tanto necessario **non chiudere il Browser fin tanto che il sito e-commerce della banca non avrà terminato le operazioni di ricarica e opportunamente rimandato al sito del Portale Genitori**. 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.

Seleziona la modalità di pagamento



✓ Ottimo! Pagamento avvenuto con successo

Questa modalità di pagamento sarà attivata nel più breve tempo possibile.

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

Si tratta di un bonifico che si esegue da uno spazio dedicato a vostro figlio quindi il bonifico sarà riconciliato in tempo reale con l'utente per il quale si esegue il pagamento, eliminando così possibili errori di identificazione dell'utente e tempi di attesa per la registrazione. Per eseguirlo è necessario accedere al portale genitori e alla app con le credenziali assegnate a vostro figlio e dopo aver immesso l'importo proseguire per il pagamento on line.

Questa modalità di pagamento sarà attivata nel più breve tempo possibile.

N.B: Si sottolinea che non è possibile evitare che alcuni canali di pagamento comportino dei costi bancari.

Il servizio di refezione scolastica sarà addebitato nella misura della tariffa del singolo pasto.

In caso di mancato o ritardato pagamento del servizio Camst, quale titolare del diritto di credito, potrà procedere direttamente alla riscossione dell'importo maggiorato degli interessi legali e dei costi di recupero.

Il servizio refezione scolastica **è di tipo prepagato**, ovvero pagato in anticipo prima di essere utilizzato.

L'eventuale credito residuo si conserva per l'anno scolastico successivo. Se i bambini smettono di usufruire del servizio mensa il credito potrà essere sfruttato da eventuali fratelli o rimborsato facendone richiesta a Camst entro il 15 luglio di ogni anno.

Un sms verrà inviato ogni volta che il credito sarà in esaurimento.



ATTESTAZIONE PER DICHIARAZIONE DEI REDDITI

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

DIETE SPECIALI

La richiesta di variazione dalla dieta comune deve essere consegnata in Comune firmata da un genitore ed è possibile per:

- motivi di intolleranza o allergia alimentare o patologie particolari (da documentare obbligatoriamente ogni anno scolastico con certificazione medica perché, ai sensi del DPR 445/2000, la situazione non è autocertificabile);
- se il bambino è affetto da condizioni permanenti (celiachia, favismo ed altro) sarà necessario effettuare la richiesta ogni anno. E' possibile allegare il primo certificato medico (il genitore/tutore potrà munirsi di fotocopia).
- Motivi etico-religiosi che, invece, sono autocertificabili. La richiesta deve essere rinnovata ogni anno.

La richiesta dovrà contenere i dati identificativi del genitore, dell'alunno e l'indicazione del plesso scolastico frequentato.

INFORMAZIONI PRESSO:

Camst Ristorazione

Mail: cristina.montagna@camst.it

Tel 0444653723

<p>TARIFFA PASTO A CARICO DEL GENITORE PER L'ANNO SCOLASTICO 2020/2021 € 4,64</p>
