

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 a iscrivere mio figlio?

Accedendo al Portale Genitori all'indirizzo web

www2.eticasoluzioni.com/duevilleportalegen

(da **NON** scrivere nella barra di ricerca Google ma nella barra [https](https://) della vostra pagina web) **dal 24 Gennaio al 31 Luglio 2019** 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 sono **automaticamente prenotati ogni mattina**

La **DISDETTA** del pasto è a carico del **genitore/tutore** e deve essere effettuata **dalle ore**

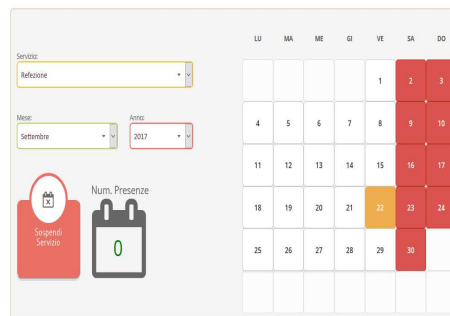
18.00 della sera precedente alle ore 9.00 della mattina stessa del consumo del pasto.

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

- **COMUNICAPP** scaricabile direttamente dal proprio Smartphone o Tablet;



- **PC collegandosi al PORTALE GENITORI** e selezionando nella sezione **“PRESENZE”** le date in cui vostro figlio sarà assente nel calendario;



- **TELEFONO** con risponditore automatico contattando da telefono fisso il numero verde **800.688.838** o da cellulare il numero **02-94754018**. Verrà chiesto di digitare il **CODICE DI DISDETTA PASTO** presente nella **“Lettera credenziali”**.

Per ulteriori informazioni si rimanda al manuale informativo caricato sul portale genitori.

4) Come faccio a pagare i pasti?

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

a) pagamento presso i **punti convenzionati** in **contanti** (senza oneri accessori).

b) con **MAV online** (sezione **“Pagamenti”** del Portale Genitori/App) pagabile presso qualsiasi sportello bancario o tramite homebanking (con un costo operazione di € 1,20 per ogni pagamento) o **Carta di Credito** (con commissione pari al 2% dell'importo).

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

5) Dove e come pago?

1- Andare in uno di questi **punti di pagamento** muniti del **CODICE UTENTE** dei figli:

- **Cartoleria Dal Ferro Tiziano**
Piazza Redentore, 55 – Povolara
Tel. 0444-590250

- **Edicola Lanaro e Carraro**
Viale Stazione, 5 – Dueville
Tel. 0444-590205

- **Abbigliamento “Ella”**
Piazza Antonio Pigafetta, 1 – Passo di Riva
Tel. 0444 590777

2- Comunicare all'operatore:

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

I pagamenti sono infatti distinti per ogni figlio. L'operatore effettua una **“ricarica”** accreditando la cifra versata sul codice utente di ciascun figlio, quindi 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 ricevuta stessa potranno essere effettuate correzioni.

6) Come faccio a controllare il credito disponibile? IL PORTALE DEI GENITORI

Nel **PORTALE GENITORI** sarà possibile, oltre a effettuare i pagamenti online con carta di credito, verificare i pasti addebitati, i pagamenti effettuati, il saldo del credito e altro ancora. Per connettersi al **PORTALE GENITORI** basterà collegarsi all'apposito link (www2.eticasoluzioni.com/duevilleportalegen) e 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 pomeriggio). In caso di debito non sarà possibile garantire la buona riuscita del servizio.

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 su richiesta da presentare a Serenissima Ristorazione** mediante invio, tramite fax o mail, di apposito modulo scaricabile dal Portale Genitori. Per evitare di dover richiedere la restituzione del credito, 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 fratello che non usufruisce più del servizio potrà essere trasferito sul conto del fratello ancora iscritto.

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

Il genitore deve consegnare il **certificato medico** attestante la patologia o intolleranza alimentare presso l'**Ufficio Istruzione del Comune**.

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



COMUNE DI DUEVILLE



Servizio di Mensa Scolastica



Anno Scolastico 2019/2020

**Per informazioni rivolgersi
esclusivamente a**

Serenissima Ristorazione:

Mail: mensa.dueville@grupposerenissima.it
Tel. 0444/348400

Comune di Dueville – Ufficio Istruzione:

Mail: istruzione@comune.dueville.vi.it
Tel. 0444/367323