

MODALITA' E ISTRUZIONI PER LA DISDETTA DEI PASTI

Dal 01/09/2020 la comunicazione dell'eventuale assenza e non consumazione del pasto sarà a cura del genitore secondo le modalità in seguito descritte. Vi chiediamo quindi di attenervi alle istruzioni sotto indicate e procedere con la disdetta ogni qualvolta vostro figlio non usufruirà del servizio, in quanto il pasto per Vostro figlio/a risulterà prenotato automaticamente ad ogni giorno di rientro previsto dalla scuola, pertanto è indispensabile dare comunicazione di assenza del bambino/a al servizio di refezione. In caso contrario il pasto verrà preparato e pertanto scalato dal credito dell'utente.

Il genitore avrà il compito di comunicare **solo l'assenza**, attraverso i seguenti canali:

OnLine dal PORTALE WEB FAMIGLIE, sito <https://www2.eticasoluzioni.com/melegnanoportalegen>

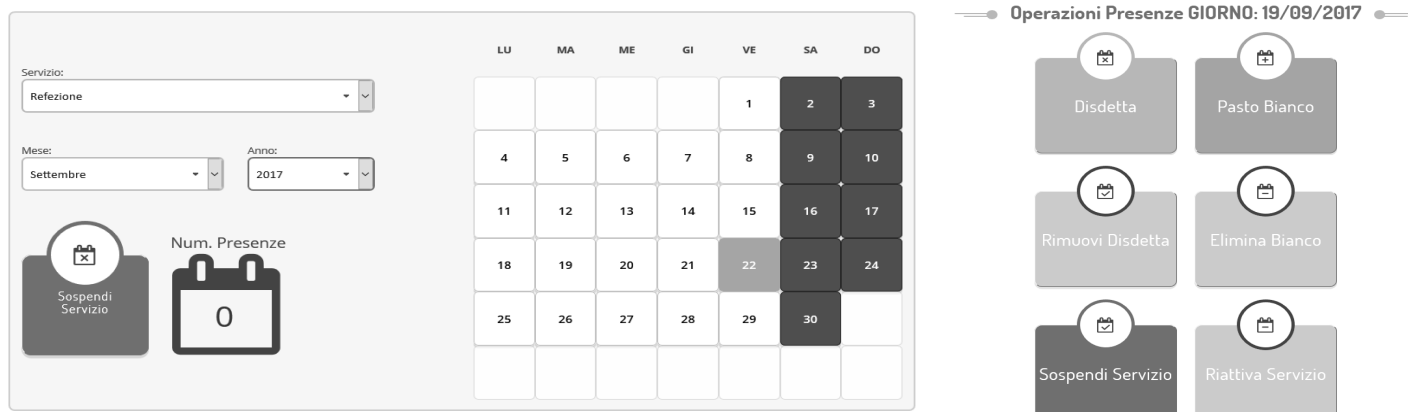
(da digitare nella barra degli indirizzi, non utilizzare google o motori di ricerca simili) accedendo con le credenziali (codice e password) indicate nel talloncino informativo;

- Tramite APP, compatibile con la maggior parte dei dispositivi iOS e ANDROID.
- Tramite chiamata da telefono fisso al numero verde **800 662 452** oppure **02 94757505**.

Le comunicazioni per disdire il pasto dovranno essere inviate dalle ore 18.00 del giorno precedente ed entro le ore 9.30 del giorno dell'assenza. Le eventuali comunicazioni inviate in ritardo daranno luogo all'addebito automatico del pasto.

DISDETTA DEI PASTI ONLINE DALL'AREA PORTALE WEB FAMIGLIE

Accedendo al sito indicato in fondo all'informativa. Basterà togliere la spunta al giorno in cui vostro figlio sarà assente. Selezionando la data, vi verranno proposte diverse funzionalità tra cui la disdetta giornaliera, la disdetta prolungata e la prenotazione del pasto bianco. Le disdette dei pasti dal sito potranno essere effettuate anche con largo anticipo, ad esempio a inizio mese sarà già possibile pianificare quali giorni sarà presente il bambino e quali non usufruirà del servizio. Le date con sfondo ROSSO non sono disponibili in quanto catalogate come SERVIZIO REFEZIONE NON EROGATO. (La disdetta va sempre effettuata entro le ore 9.30 del mattino dell'assenza).



DISDETTA DEI PASTI TRAMITE TELEFONATA

Un'ulteriore novità relativa al servizio di refezione scolastica consiste nell'inserimento di una nuova modalità di rilevazione e registrazione delle presenze tramite IVR: il sistema considera presenti tutti gli alunni per i quali è prevista l'erogazione del pasto in base al calendario del servizio di refezione. Per disdire il pasto si potrà effettuare la chiamata dal pomeriggio antecedente a partire dalle ore 18,00, fino alle 9.30 del giorno dell'assenza contattando i numeri:

- **800 662 452** (numero verde, gratuito da tutti i numeri fissi)
- **02 94757505** (da cellulare e da fisso a pagamento secondo piano tariffario dell'utente)

Il risponditore automatico vi guiderà nel processo di segnalazione dell'assenza. Utilizzando la tastiera del proprio telefono, il genitore deve semplicemente digitare il **codice di disdetta assegnato**. Qualora si preveda una assenza prolungata è anche possibile comunicare la sospensione dal servizio; sarà poi sufficiente una sola telefonata per riattivarlo

Comporre il numero verde assegnato



Digitare il proprio codice disdetta



Selezionare la scelta desiderata



DISDETTA TRAMITE APP



L'app **COMUNICAPP** è disponibile su Playstore per dispositivi Android e App Store per dispositivi Apple. Per accedere all'app bisogna utilizzare le stesse credenziali in uso per il portale web e indicare il Comune. (Prima di accedere all'app personalizzare la propria password di accesso da pc)

Per disdire il pasto basterà cliccare in corrispondenza del giorno per il quale non si vorrà usufruire del Servizio.

I termini per la disdetta sono gli stessi: il pasto dovranno essere disdetto dalle ore 18.00 del giorno precedente ed entro le ore 9.30 del giorno dell'assenza.

l	m	m	g	v	s	d
30	31	1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10

A chi rivolgersi per eventuali problemi

Per qualsiasi eventuale chiarimento e informazione in merito alla procedura di disdetta pasti potete scrivere via mail utilizzando la sezione contattaci del PORTALE WEB.