



CONDIZIONI GENERALI DEL SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA A.S 2024/2025
NOVITA: INTRODUZIONE SISTEMA INFORMATICO

Dal **07/01/2025** al servizio mensa sarà applicato un moderno sistema informatico che ti permetterà di:

- pagare la retta per la mensa anche comodamente da casa con il pago PA o con SDD/RID (addebito in c/c previa specifica richiesta e compilazione modulo);
- informarti sul servizio di refezione anche in più lingue (inglese, francese, spagnolo, ecc.);
- tenerti sempre aggiornato sulla situazione pasti pagati e consumati;
- disdire cioè annullare il pasto, quando tuo figlio non mangia a scuola, anche in più modalità (telefonata, ma anche portale genitori e app);

Andrà quindi in pensione il buono cartaceo che non sarà più usato.

Tutto questo grazie al portale genitori raggiungibile all' indirizzo: <https://www4.eticasoluzioni.com/torridiquartesoportalegen> e alla app **COMUNICAPP**

MODALITÀ DI PRENOTAZIONE/DISDETTA DEI PASTI

I pasti in mensa saranno prenotati automaticamente ad ogni rientro previsto dalla scuola/o per il doposcuola, senza nessuna necessità di comunicazione da parte del genitore/tutore alla scuola/comune. Il genitore dovrà invece segnalare l'eventuale ASSENZA al servizio di refezione (malattia, sciopero, gita scolastica ecc)

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/torridiquartesoportalegen>
Accedi con le credenziali di accesso ottenute durante l'iscrizione di tuo figlio.
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**

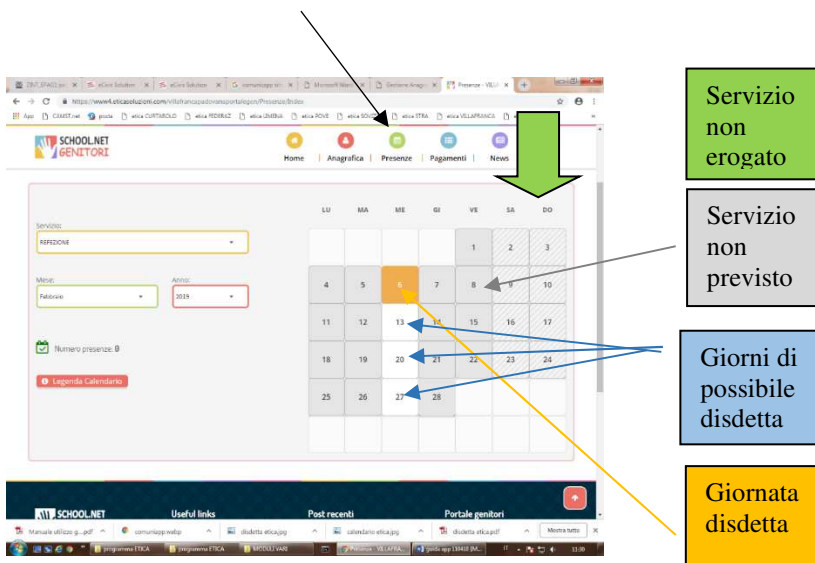


Fig. 1

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 e 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 e tenendo a portata di mano il codice disdetta ottenuto durante l'iscrizione di tuo figlio/a.

07331825883 se chiami da un **cellulare**
800029475 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. **TASTO 5** per 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. Attendi conferma dell'operazione prima di riagganciare.

- **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 l' app e clicca su **ACCEDI** (Fig.5)
- ✓ Inserisci le iniziali del Comune (es. Torri di Q..) 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 del bambino e clicca su **LOGIN** (Fig. 7)

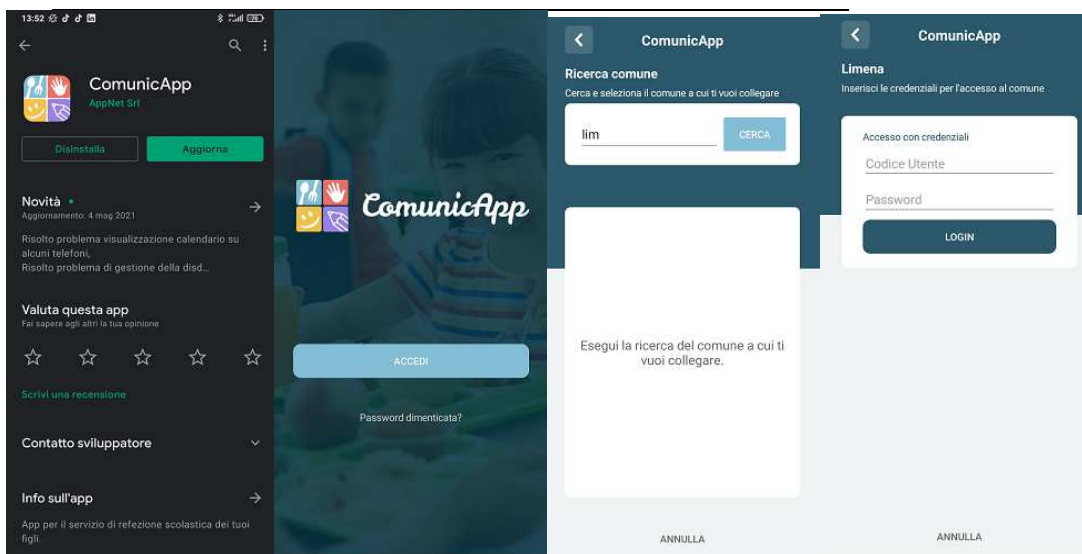


Fig. 4

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

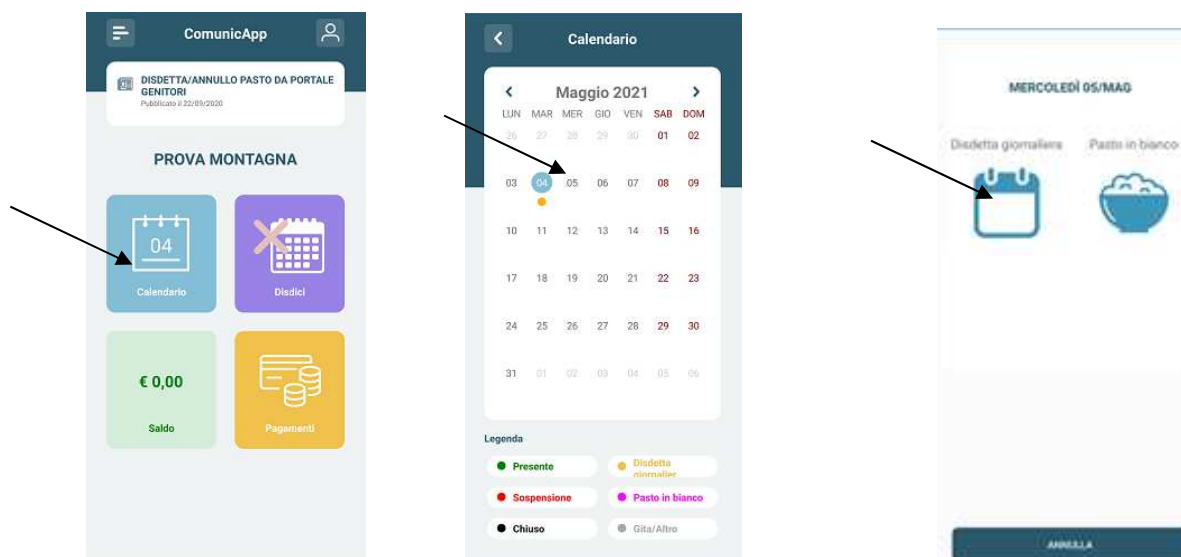


Fig. 8

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 presenza è annullata per quel giorno. Sul calendario, sul giorno, interessato verrà apposto un puntino arancione che segnala la disdetta (vedi legenda). Potrai controllare il buon esito della disdetta anche dal menù della app, alla voce **STORICO EVENTI**. 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 il pasto in bianco (vedi legenda). Puoi ripetere questa operazione per più giorni.



MODALITÀ DI TERMINE/BLOCCO DEL SERVIZIO

La rinuncia al servizio non è automatica e non viene comunicata dal Comune o 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@camstgroup.com

USCITA ANTICIPATA DA SCUOLA PER INDISPOSIZIONE

Qualora tuo figlio/a non potesse usufruire del pasto prenotato causa indisposizione e 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

Devo disdire i pasti nei giorni di elezioni, assemblea sindacale, gite scolastiche, sciopero?

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

MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il servizio refezione scolastica **è di tipo prepagato**, ovvero dovrai pagarlo in anticipo prima di utilizzarlo. I pagamenti confluiscono in un "borsellino elettronico" e ad ogni pasto effettuato sarà scalato l'importo previsto.

Il credito residuo si conserva per l'anno scolastico successivo. Se il tuo bambino smette 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.**

PAGAMENTO TRAMITE PAGOPA

Il circuito PagoPa presenta una commissione d'incasso che non dipende dalla volontà di Camst o del Comune di Torri di Quartesolo. Detta commissione può cambiare o essere nulla, a seconda che il pagamento sia effettuato on line con il conto corrente o carta di credito, sia che il PagoPa sia pagato presso tabaccherie, ricevitorie, banca o posta. Puoi verificare quale modalità di pagamento comporta la commissione a te più favorevole.

DA PORTALE GENITORI

- 1-Accedere al link del portale genitori
<https://www4.eticasoluzioni.com/torridiquartesoportalegen>
- 2-Inserire codice utente e password del bambino ricevute in fase d'iscrizione;
- 3-Cliccare sul menù in alto a dx **PAGAMENTI**, poi su **EFFETTUA UNA RICARICA**;

DA APP COMUNICAPP

- 1-Alla richiesta immettere il Comune di Torri di Quartesolo
- 2-Inserire codice utente e password del bambino avuti in fase d'iscrizione;
- 3-Arrivati sulla pagina iniziale, cliccare sul quadratino con le righe in alto a sx, poi dal menù proposto su **PAGAMENTI**. Nella schermata successiva cliccare in basso su **PAGA ORA**.

4- Sia da portale genitori che da app, cliccare sul pulsante **RICARICA** di uno degli importi già predeterminati o inserire l'importo nella casella **RICARICA PERSONALIZZATA** (fig. 11)

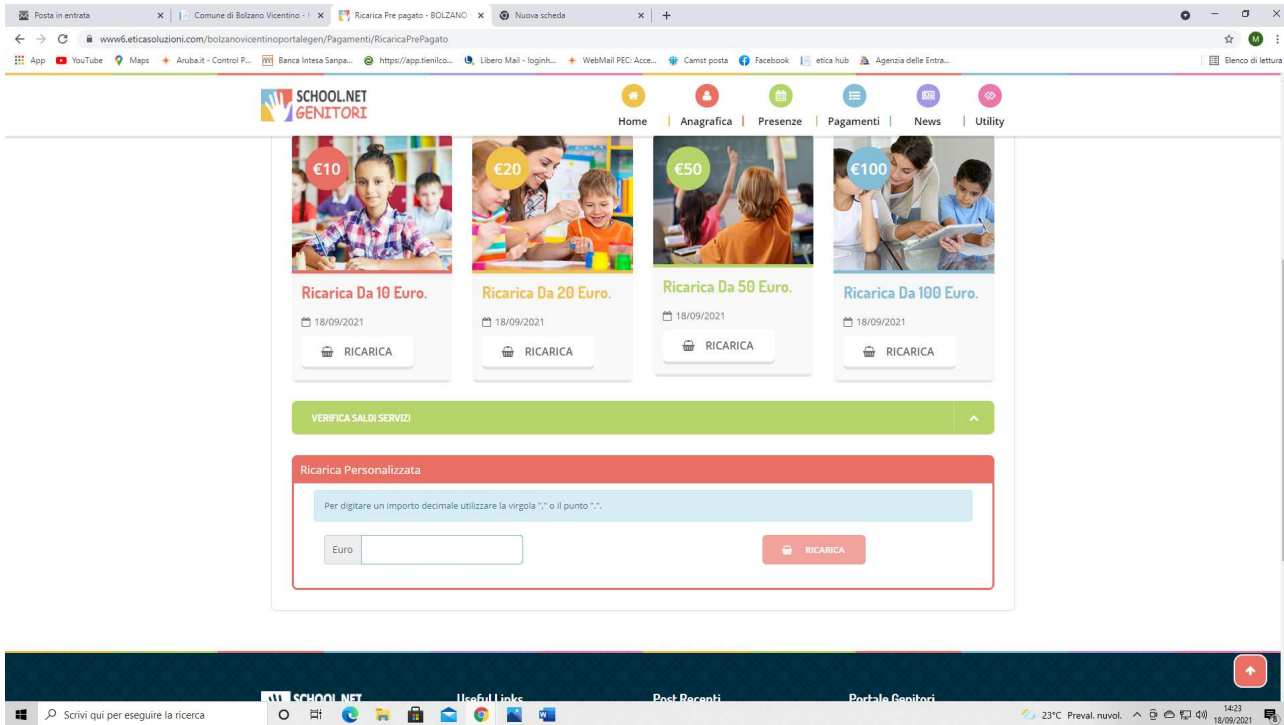


Fig. 11

- 5- Scegliere nella schermata successiva **GENERA AVVISO DI PAGAMENTO** + cliccare sul tasto verde in basso a dx **PROSEGUI** (fig.12)

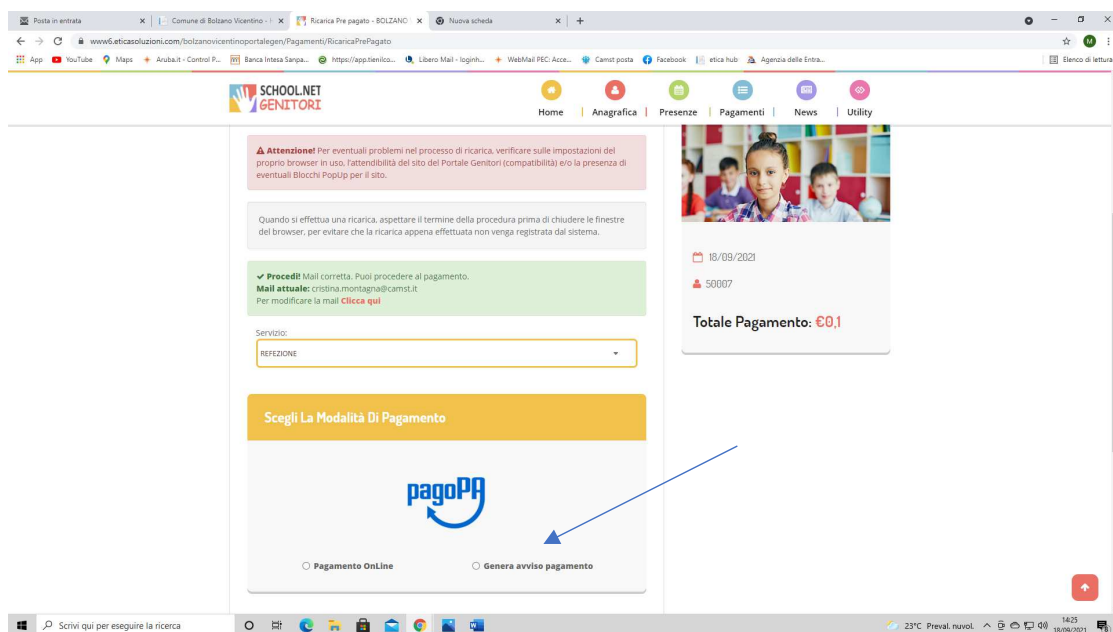


Fig. 12



ALTRE OPZIONI POSSIBILI

Cliccando su PAGAMENTO ON LINE inizia l'iter per il pagamento a mezzo carta di credito o conto corrente. **Scelta Pagamento Online**

Se viene scelta la modalità di Pagamento Online, il Portale Genitori si collegherà alla Piattaforma PagoPA alla quale è necessario accedere secondo le modalità indicate (email o spid); è necessario ***non chiudere il Browser fino a quando sarà terminata l'operazione di ricarica e non si ritornerà al Portale Genitori.*** Solo quando si ritornerà sulla pagina del Portale Genitori si potrà ritenere conclusa l'operazione.

6- Nella schermata successiva clicca sul tasto verde **GENERA AVVISO** (fig. 13)

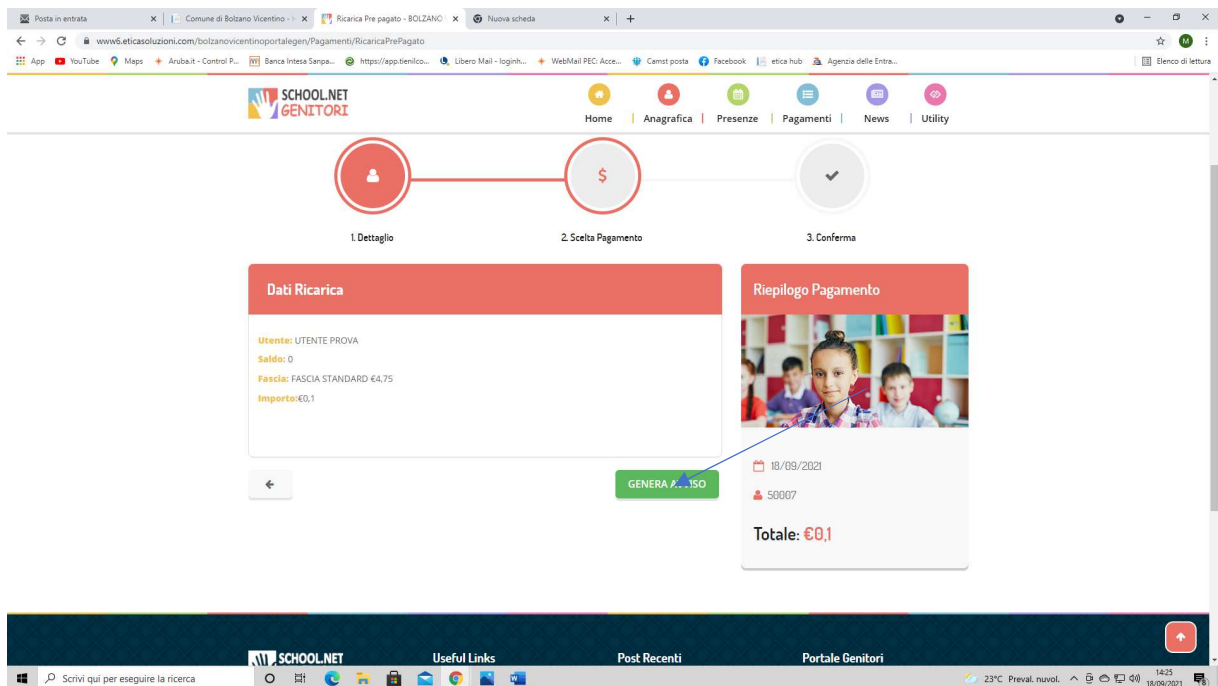


Fig. 13

7- Clicca su **STAMPA** per stampare l'avviso (fig. 14) L'avviso è in fig. 15

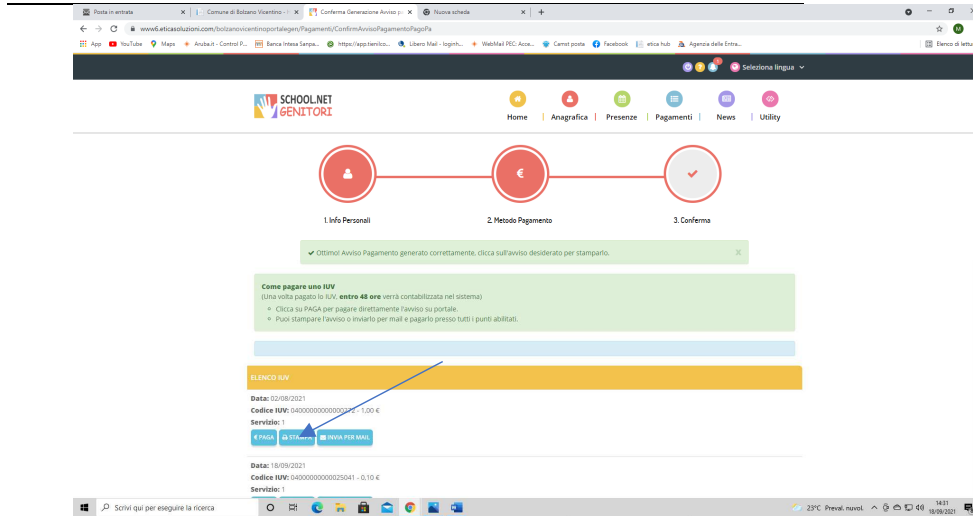


Fig. 14

ALTRE OPZIONI POSSIBILI

Senza stamparlo clicca su **INVIA VIA MAIL** per mostrarlo dalla tua email, successivamente in ricevitoria, o dal tabaccaio per il pagamento o presso banche e uffici postali.

Clicca invece su **PAGA** se vuoi procedere a pagarlo on line. Se viene scelta la modalità di Pagamento Online, il Portale Genitori si collegherà alla Piattaforma PagoPA alla quale è necessario accedere secondo le modalità indicate (email o spid); è necessario ***non chiudere il Browser fino a quando sarà terminata l'operazione di ricarica e non si ritornerà al Portale Genitori.*** Solo quando si ritornerà sulla pagina del Portale Genitori si potrà ritenere conclusa l'operazione.

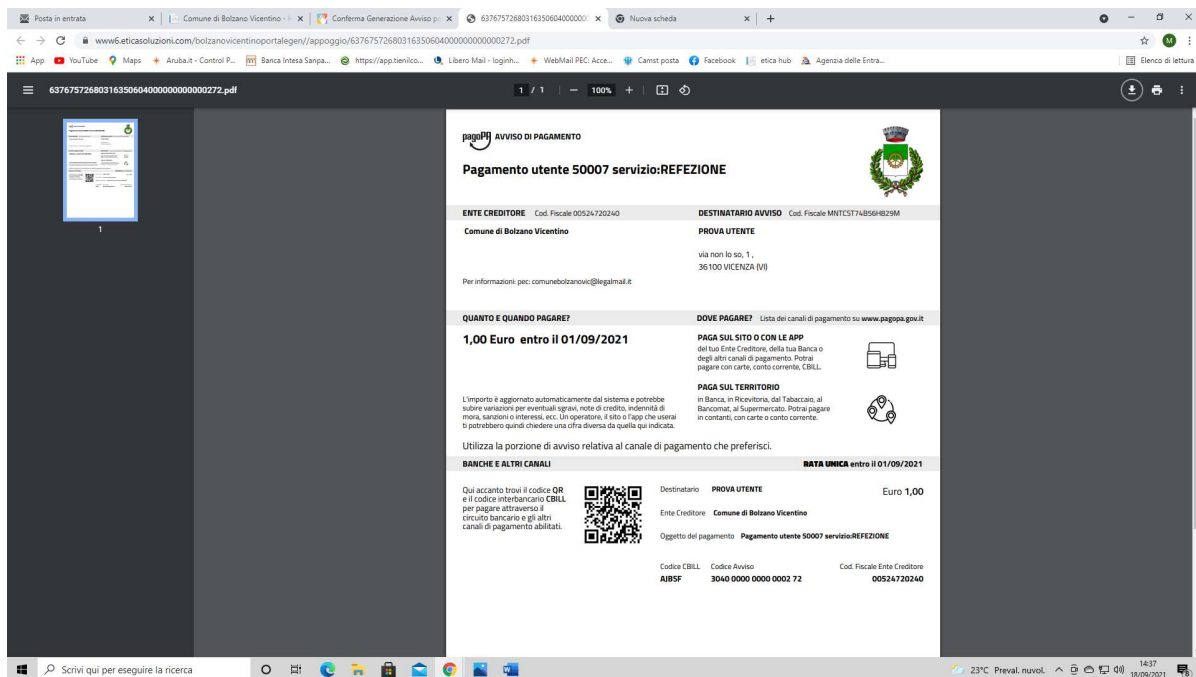


Fig. 15



8- Pagalo:

- Nelle ricevitorie Punto Lis (lottomatica);
- Nelle ricevitorie Sisal;
- Dai tabaccai che espongono il simbolo Banca5 (sono quelli dove si possono pagare anche i bollettini postali)
- Alla posta;
- In banca;
- In alcuni distributori di benzina che espongono il marchio PagoPa;
- In alcuni supermercati che espongono il marchio PagoPa

AVVERTENZA

E' possibile detrarre la spesa della mensa nella dichiarazione dei redditi solo se il contribuente dimostra di averla pagata con metodi tracciati. I contanti non sono un metodo di pagamento tracciato.

PAGAMENTO TRAMITE SDD/RID

Per questa modalità di pagamento non viene addebitata nessuna commissione, a meno che non la prevedano le tue condizioni bancarie.

Il sistema, previa una tua autorizzazione, provvederà mensilmente (attorno al giorno 20 del mese) a prelevare il denaro dal tuo conto corrente.

Puoi esprimere la scelta per questo tipo di pagamento, compilando il **modulo rilasciato da Camst**, presente nelle NEWS del portale genitori all' indirizzo già indicato sopra, oppure puoi richiederlo via mail all'indirizzo cristina.montagna@camstgroup.com

COMUNICAZIONE CREDITO RESIDUO

Un messaggio tramite mail/sms ti sarà inviato quando il credito è in esaurimento: dovrai provvedere tempestivamente alla ricarica nelle modalità specificate.

DIETE SPECIALI

Puoi fare richiesta di diete speciali, sia per motivi sanitari (es. allergie/intolleranze alimentari ecc.) che per motivi di carattere etico-religioso (es. menù no carne di maiale, vegetariano ecc.).

Puoi stampare il modulo che trovi nel portale genitori alla voce NEWS, compilarlo e spedirlo, unitamente al certificato medico (solo per le diete sanitarie) ad entrambi gli indirizzi mail:

istruzione@comune.torridiquarteso.vi.it e cristina.montagna@camstgroup.com.


E' possibile richiedere la dieta speciale anche durante l'anno.

RICHIESTE DI ASSISTENZA/INFORMAZIONI

Per ogni richiesta di assistenza, al fine di riceverla nel più breve tempo possibile, segui la procedura di seguito riportata:

- Dalla pagina principale della App, richiedi assistenza cliccando sul quadratino con le righe in alto a sinistra, poi clicca su **ASSISTENZA**, scegli l'argomento di tuo interesse e se la risposta fornita dall'Assistente Virtuale non è sufficiente, il programma ti guiderà ad aprire un ticket con l'operatore, in pochi e semplici passaggi.



- Dalla pagina principale del Portale Genitori, clicca sul simbolo  per richiedere assistenza. Scegli l'argomento di tuo interesse e se la risposta fornita dall'Assistente Virtuale non è sufficiente, il programma ti guiderà ad aprire un ticket con l'operatore, in pochi e semplici passaggi.

In alternativa, puoi contattare telefonicamente l'ufficio rette Camst, al numero 0444653723.



TARIFFA PASTO A CARICO DEL GENITORE
DALL' 01/01/25 AL 30/06/25

€ 4,70
