Gemeaz Elior Spa

Comune di Villorba

SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA DEL COMUNE DI VILLORBA
PER LE SCUOLE DELL'INFANZIA, PRIMARIE E SECONDARIE A.S. 2019/2020

Con la presente vi informiamo che il servizio di refezione scolastica delle scuole del Comune di Villorba, gestito in concessione dalla società Gemeaz Elior Spa, sarà erogato a fronte di pagamento anticipato con acquisto di "buoni virtuali" **attraverso il sistema informatizzato Pastel in PRE-PAGATO** che permette di gestire, con le tecnologie informatiche, la prenotazione giornaliera dei pasti nelle scuole, di effettuare i pagamenti e di informare in tempo reale le famiglie sulla prenotazione dei pasti, sui crediti e sui debiti.

Come funziona?

Il primo anno di fruizione del servizio, ogni genitore deve effettuare la registrazione on-line sul sito https://portale.pastel.it (istruzioni pubblicate nella sezione FAQ) **ed iscrivere ogni figlio** che usufruisce del servizio di refezione scolastica nel Comune di Villorba.

1 - Collegarsi al sito https://portale.pastel.it ; cliccare su "Registrati" ; inserire il numero di telefono ; inserire codice verifica che vi verrà inviato tramite SMS al numero appena inserito ; inserire il nome del Comune ; compilare i campi con i dati anagrafici del genitore ; confermare l'accettazione delle condizioni di servizio ; se avete inserito un vostro indirizzo mail, cliccare il link nella mail che nel frattempo avrete ricevuto

2 - Dalla pagina https://portale.pastel.it inserire le credenziali scelte nella registrazione appena eseguita e accedete alla vostra area riservata; cliccare "Figli" e "Nuova iscrizione" ; verificare di aver capito e confermare le domande sul funzionamento del servizio ; compilare con i dati dell'alunno, istituto, classe, anno scolastico, data di inizio mensa (solo se diversa dal primo giorno comunicato della scuola/Comune) ; controllare e confermare i dati dell'alunno, prima di procedere con un'ulteriore iscrizione.

Entro pochi minuti si riceverà una MAIL o SMS di conferma iscrizione.

Ogni anno successivo al primo, ogni genitore deve rinnovare l'iscrizione del/i figlio/i confermando scuola e classe collegandosi al sito https://portale.pastel.it ed accedendo con le proprie credenziali.

1 - Collegarsi al sito https://portale.pastel.it/ ; accedere all'area riservata con le proprie credenziali (se smarrite o dimenticate, è possibile recuperare la password cliccando su "Recupera la password") ; cliccare "Figli" e "Rinnovo di Iscrizione" ; verificare di aver capito e confermare le domande sul funzionamento del servizio ; scegliere nome dell'alunno, istituto, classe, anno scolastico, data di inizio mensa (solo se diversa dal primo giorno comunicato della scuola/Comune) ; controllare e confermare i dati dell'alunno, prima di procedere con un ulteriore rinnovo iscrizione.

Entro pochi minuti si riceverà una MAIL o SMS di conferma iscrizione.

Ogni figlio iscritto al servizio, in base al calendario scolastico (rientri, gite, scioperi, etc..) ha il pasto prenotato in mensa tutti i giorni in cui la sua classe ha rientro. In caso di malattia o altro impedimento **la famiglia dovrà comunicare l'assenza** disattivando così la prenotazione del pasto per un solo giorno o per un periodo più lungo. Tale disattivazione avviene con una semplice telefonata secondo le modalità indicate sul paragrafo "Prenotazione/Disattivazione pasti".

Vi raccomandiamo di controllare tutti i dati da voi inseriti, ed aggiornarli quando dovuto. Non verranno riconosciute eventuali contestazioni di addebiti errati causati da vostro errato inserimento o mancato aggiornamento.

ATTENZIONE: il Comune di Villorba ha trasferito dal precedente al nuovo sistema informatizzato tutti i dati degli alunni (e del genitore) con servizio mensa attivo a giugno

sito https://portale.pastel.it/ ; cliccare il tasto "LOGIN" e poi il tasto "Recupera la password", seguire le indicazioni che vi verranno fornite.

Quanto costa?

Le tariffe relative al servizio di mensa scolastica sono state determinate dall'amministrazione comunale nella misura prevista nella seguente tabella:

Scuola infanzia	**€ 4,00 a pasto**
Scuola primaria	**€ 4,00 a pasto**
Scuola secondaria	**€ 4,00 a pasto**

Come pagare?

I servizi devono essere **pagati anticipatamente** secondo le tariffe stabilite annualmente all'Amministrazione Comunale. Le modalità di pagamento sono le seguenti:

1) **bonifico bancario** sul conto intestato
   a: Mens Mensae Srl
   Iban IT14U0306909400100000013866
   Nella causale indicare solo uno dei numeri di telefono indicati al momento dell'iscrizione

2) **SDD** (ex R.I.D.), addebito automatico in c/c bancario, inviando richiesta a scuole@pastel.it

3) **contanti**, senza nessun costo di commissione, presso i seguenti esercenti:

   IL QUOTIDIANO DI GIANNI - Via Piave, 64 Lancenigo 0422/351164

   CARTOLIBRERIA EMMEBLU - Via Centa, 69 Villorba 0422/920047

   CARTOLIBRERIA GEMMA - Largo I maggio, 0422/910673

Per effettuare la ricarica è necessario comunicare all'operatore uno dei numeri telefonici indicati al momento dell'iscrizione e versare l'importo desiderato (purchè il saldo sia sempre positivo); una volta effettuata la ricarica, l'importo viene accreditato a favore di tutti i figli iscritti alla mensa, consentendo l'utilizzo del servizio fino ad esaurimento dell'importo versato.
L'esercente rilascia una ricevuta sulla quale risulta il versamento effettuato.
Vi raccomandiamo di controllare, al termine dell'operazione che, siano corretti il numero telefonico digitato, l'importo versato e l'eventuale saldo residuo, conservando con cura la ricevuta che costituisce per il genitore documento di prova dell'avvenuto pagamento.

Come conoscere lo stato dei pagamenti e dei pasti consumati?

I genitori possono verificare, direttamente ed in qualunque momento, il conto mensa, collegandosi al sito internet **https://portale.pastel.it** utilizzando i codici di accesso (login e password) inseriti al momento dell'iscrizione on-line.
Dal MENU' i genitori potranno:

- verificare/modificare i dati anagrafici (indirizzo, telefono, ecc) --> MODIFICA PROFILO
- verificare lo stato dei pagamenti e dei pasti consumati --> ESTRATTO CONTO
- segnalare le assenze --> GESTIONE CALENDARIO MENSA
- segnalare eventuali errori / richiedere chiarimenti --> ASSISTENZA

Qualora non foste in possesso o abbiate smarrito le Vostre credenziali, potrete crearle/recuperarle direttamente sul sito cliccando "LOGIN" e "RECUPERA PASSWORD".

Prenotazione/Disattivazione dei pasti

All'atto dell'iscrizione al servizio il genitore indica uno o più numeri telefonici dai quali intende effettuare le telefonate per segnalare le assenze del proprio figlio con conseguente cancellazione dei pasti. **Si ribadisce che il genitore dovrà segnalare le assenze**, perché altrimenti il sistema informatizzato considera l'alunno sempre presente in mensa, secondo il calendario scolastico.

LA MANCATA SEGNALAZIONE DELL'ASSENZA COMPORTA DA PARTE DELLA DITTA GEMEAZ ELIOR S.P.A. LA MESSA IN PRODUZIONE DEL PASTO CON RELATIVO ADDEBITO ALL'UTENTE. IL PASTO SARA' ADDEBITATO ANCHE NEL CASO IN CUI IL FIGLIO VENGA RITIRATO DA SCUOLA DURANTE LA MATTINATA PER QUALSIASI MOTIVO.

ASSENZA GIORNALIERA

La telefonata di cancellazione del pasto deve essere effettuata dalle ore 18:00 del giorno antecedente sino alle ore 09:00 del giorno di consumo del pasto.

Numeri di telefono per l'assenza giornaliera:

Primo Figlio: 049.9985161 **(figlio maggiore iscritto al servizio mensa)**
Secondo figlio: 049.9985162 dal più vecchio
Terzo figlio: 049.9985163 al più giovane
Quarto figlio: 049.9985195

La chiamata è del tutto gratuita e non prevede la risposta di un operatore, ma una volta digitato il numero, all'altro capo del telefono si udirà un segnale di libero e poi si interrompe la comunicazione, ciò significa che la chiamata è andata a buon fine e che l'assenza è stata registrata. Se il genitore vuole avere un'ulteriore conferma dell'avvenuta registrazione può effettuare una seconda volta la chiamata (a pagamento, secondo il vostro piano tariffario); in questo caso si attiva una comunicazione vocale che lo avvisa che la prima registrazione dell'assenza è andata a buon fine.

ASSENZA PROLUNGATA

La telefonata di attivazione dell'assenza prolungata deve essere effettuata dalle ore 18:00 del giorno antecedente sino alle ore 09:00 del giorno di consumo del pasto.

Attivazione/disattivazione assenza prolungata:

Primo Figlio: 049.9985164 **(figlio maggiore iscritto al servizio mensa)**
Secondo figlio: 049.9985165 dal più vecchio
Terzo figlio: 049.9985166 al più giovane
Quarto figlio: 049.9985196

Anche in questo caso la chiamata è del tutto gratuita e non prevede la risposta di un operatore; una volta digitato il numero, all'altro capo del telefono si udirà un segnale di libero e poi si interrompe la comunicazione; ciò significa che il servizio è stato disattivato e rimarrà tale fino a quando un'altra telefonata, allo stesso numero, lo riattiverà.

Questo **permette al genitore di sospendere per un periodo prolungato l'accesso al servizio di mensa senza chiamate quotidiane e di poterlo riattivare secondo necessità, semplicemente, con un'altra telefonata.**

I genitori, al momento dell'attivazione/disattivazione dell'assenza prolungata, riceveranno un messaggio di conferma dell'avvenuta attivazione/disattivazione.

ATTENZIONE: la telefonata di assenza prolungata vale per il singolo anno scolastico.

Il sistema Pastel è integrato dalla versione "mobile" con una APP scaricabile su SMARTPHONE dove il genitore potrà comunicare le assenze dei propri figli.

Applicazione per Smartphone

E' disponibile un APP con tutte le funzioni programmate per la gestione delle prenotazioni della refezione scolastica.

- Versione Android : entra in Google Play e scarica la App "Pastel Mobile"
- Versione iPhone : https://itunes.apple.con/it/app/pastel-mobile/id684160644?mt=8
  Inserisci le tue credenziali utilizzate per l'accesso al sito
  https://portale.pastel.it

Nella Home page vengono visualizzati il saldo aggiornato e le funzioni:
Figli –> segnalazione assenza (calendario per giornaliera) - visualizza/segnala gita -Info figli attivi
Comunicazioni –>sms/mail ricevuti
Account –> estratto conto genitore

Altre informazioni utili

- Se devo effettuare un reclamo? Reclami relativi ai pagamenti, alla prenotazione dei pasti, alle presenze erroneamente addebitate dovranno essere effettuati TEMPESTIVAMENTE e comunque ENTRO 30 GIORNI DALLA DATA DELL'EROGAZIONE DEL PASTO CONTESTATO, tramite una delle seguenti modalità:

segreteria telefonica 049 7968866 (utilizzare uno dei numeri di telefono registrati)
fax 049 9080612 (riportare uno dei numeri di telefono registrati)
sms 338 2154951 (utilizzare uno dei numeri di telefono registrati)
mail scuole@pastel.it (riportare uno dei numeri di telefono registrati)
web https://portale.pastel.it

in caso contrario non verrà presa in esame alcuna comunicazione.

- Se non si paga o si paga in ritardo? Ciascun nucleo famigliare potrà usufruire del servizio fino ad esaurimento dell'importo pagato. Il sistema aggiorna automaticamente la situazione contabile. Nel caso in cui si evidenzia uno stato di debito pari a zero, verrà inviato un **avviso** (mail/sms) affinché i genitori provvedano ad effettuare la ricarica con le modalità di pagamento descritte. Un ulteriore avviso viene inviato quando il sistema evidenzia un debito pari o superiore ad € -20,00 (venti/00).

Durante il corso dell'anno l'azienda Gemeaz Elior Spa si riserverà la facoltà di inviare delle lettere di sollecito e/o di agire secondo le modalità che riterrà più opportune, al fine di recuperare il proprio credito.

- Se devo seguire una dieta speciale? Per motivi di salute occorre presentare richiesta scritta allegando certificato medico rilasciato da medici specialistici. Per motivi etico/religiosi occorre presentare richiesta scritta. **Le richieste devono essere presentate ogni anno, prima dell'inizio dell'anno scolastico,** compilando apposito modulo cartaceo disponibile sul sito www.comune.villorba.tv.it

Qualora NON venisse consegnata idonea certificazione medica PRIMA DELL'INIZIO DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO, la ditta GEMEAZ ELIOR viene sollevata da ogni tipo di responsabilità relativa all'erogazione del pasto non idoneo.

- Se alla fine dell'anno il conto è a credito? Il credito residuo a fine anno scolastico sarà automaticamente trasferito sulla gestione dell'anno scolastico successivo oppure, in caso di termine del ciclo scolastico o di rinuncia del servizio, verrà rimborsato su richiesta.

- Se devo presentare una dichiarazione per le spese sostenute nel modello 730/unico? La dichiarazione per le spese sostenute per il pagamento del servizio mensa scolastica ai fini della detrazione dalle imposte sui redditi sarà disponibile collegandosi al sito https://portale.pastel.it

Per eventuali chiarimenti o informazioni:

segreteria telefonica avanzata 049 7968866 (utilizzare uno dei numeri di telefono
egistrati) fax 049 9080612 (riportare uno dei numeri di telefonoregistrati)
sms 338 2154951 (utilizzare uno dei numeri di telefono registrati)
mail scuole@pastel.it (riportare uno dei numeri di telefono registrati)
accesso web https://portale.pastel.it

Inoltre è possibile conoscere, inviando un sms al numero 338 2154951 con la sola lettera di seguito indicata:

A –> importo versamento per completare l'anno scolastico
R –> informazioni su pagamento SDD
T –> numeri di telefono registrati/attivi
Z –> cancellazione ultima chiamata effettuata
N –> status alunni
S –> saldo
U –> ultimo versamento effettuato