



CONDIZIONI GENERALI DEL SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA ANNO SCOLASTICO 2024/25 PER LE SCUOLE:

**PRIMARIA "D. Chiesa" Sovizzo
PRIMARIA "G. Rodari" loc. Tavernelle (solo doposcuola presso D.Chiesa)
PRIMARIA "C. Battisti" loc. Gambugliano**

IMPORTANTE: agli utenti della scuola "C. Battisti" saranno assegnate nuove credenziali di accesso alla app e al portale genitori e nuovo codice disdetta.

Al servizio mensa è abbinato un moderno sistema informatico che ti permetterà di:

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

tutto questo grazie al portale genitori raggiungibile all'indirizzo

<https://www2.eticasoluzioni.com/sovizzoportalegen>

IMPORTANTE: per gli utenti della scuola C. Battisti cambio portale.



e alla app **COMUNICAPP**

IMPORTANTE: per gli utenti della scuola C. Battisti inserire comune Sovizzo.

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://www2.eticasoluzioni.com/sovizzoportalegen> **IMPORTANTE:** per gli utenti della scuola C. Battisti cambio portale.

Accedi con le credenziali di accesso ricevute durante l'iscrizione o già in tuo possesso (**IMPORTANTE:** per gli utenti della scuola C. Battisti, nuove credenziali di accesso al portale genitori).

Puoi eseguire l'operazione con largo anticipo rispetto al giorno che intendi disdire ma comunque entro le ore 9.00 del giorno di assenza.

Di seguito le immagini della sezione del portale genitori in cui è possibile effettuare quanto sopra descritto: dal menù **PRESENZE**

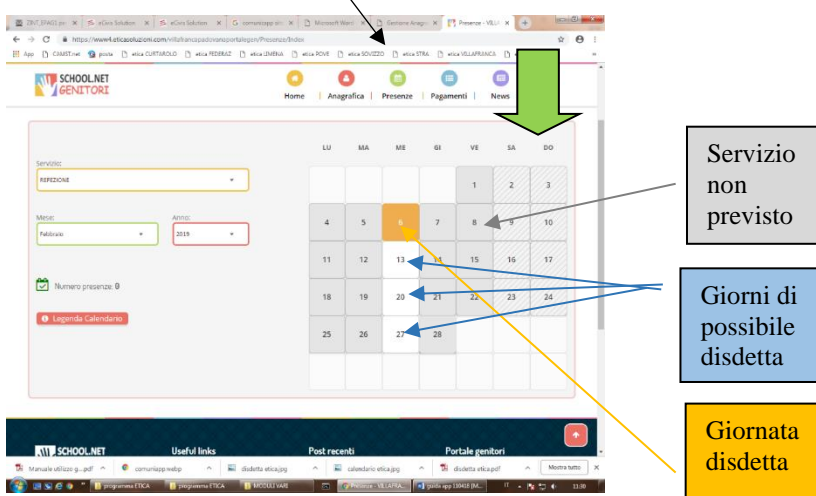


Fig. 1

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, perfino andando a gestire un mese intero. Selezionare **PASTO IN BIANCO** per ordinare un pasto in bianco per indisposizione del bambino fino ad un massimo di 3 giorni consecutivi.



Fig. 2



2-Tramite chiamata con Voce Guida

Chiama i seguenti numeri e tieni a portata di mano il codice disdetta ricevuto, unitamente alle credenziali di accesso al sistema, durante l'iscrizione o già in tuo possesso

0294757505 se chiami da un **cellulare**

800662452 se chiami da un **telefono fisso**.

IMPORTANTE: per gli utenti della scuola "C. Battisti", i numeri di telefono da comporre e i codici disdetta sono nuovi



Fig. 3

Sarai guidato da una voce automatica e potrai effettuare la disdetta **TASTO 1** (Fig.3). E' possibile effettuare la disdetta con questa modalità dalle ore 18.00 del giorno precedente alle ore 9.00 del giorno stesso. Il sistema bloccherà il primo giorno utile vicino alla data della telefonata. E' sempre possibile annullare la disdetta effettuata tramite telefonata con voce guidata, utilizzando nuovamente ed esclusivamente il metodo della telefonata con voce guidata. Solo la chiamata al numero verde è gratuita. La chiamata allo 0294757505 può essere a pagamento in base al tuo piano tariffario. Attendere conferma dell'operazione prima di agganciare.

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 le immagini dalla app:



- ✓ Scarica l'APP gratuita "**COMUNICAPP**" dallo store del tuo smartphone (Fig.4)
- ✓ Apri la app e clicca su **ACCEDI** (Fig.5)
- ✓ Sul Comune inizia a scrivere Sovizz (**anche se tuo figlio/ va a scuola alla C. Battisti**) e clicca su **CERCA** (Fig.6). Attendi che la app carichi il Comune, e clicca sopra.
- ✓ Inserisci il codice **utente e la password** già in tuo possesso o ricevute durante l'iscrizione (**IMPORTANTE: per gli utenti della scuola C. Battisti, nuove credenziali di accesso all' App**).
- ✓ e clicca su **LOGIN** (Fig.7)

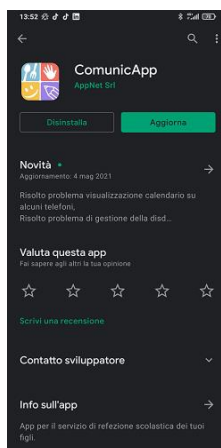


Fig. 4

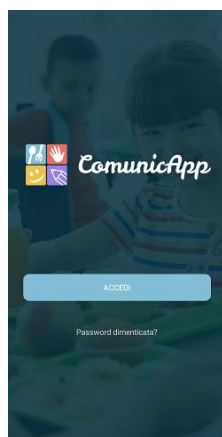


Fig. 5

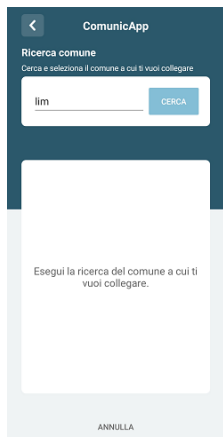


Fig. 6

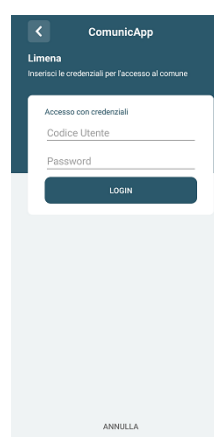


Fig. 7



Una volta eseguito l'accesso, nella home page (Fig.8) trovi 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

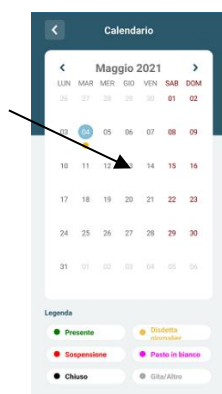


Fig. 9



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).

Si può ripetere questa operazione per più giorni.

MODALITÀ DI TERMINE/BLOCCO DEL SERVIZIO

La rinuncia al servizio non è automatica e non viene comunicata dalla scuola alla società di ristorazione, pertanto in caso di mancata comunicazione, il programma continuerà ad addebitare il pasto nel conto economico. La comunicazione di rinuncia al servizio deve essere inviata via mail all'indirizzo cristina.montagna@camst.it o via telefono allo 0444653723.

USCITA ANTICIPATA DA SCUOLA PER INDISPOSIZIONE

Qualora tuo figlio/a non potesse usufruire del pasto prenotato causa indisposizione e conseguente uscita anticipata da scuola, non sarà possibile recuperare l'importo passate le ore 9.00 (orario limite di disdetta).

DOMANDE FREQUENTI SULL'USO DELLA DISDETTA TRAMITE PORTALE GENITORI/CHIAMATA CON VOCE GUIDA/APP

Come devo fare per disdire i pasti nei giorni di assemblea sindacale, gite scolastiche?

In occasione di seggi elettorali, uscite didattiche non devi 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.). **Devi 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

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

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.

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

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

Puoi pagare recandoti presso il punto vendita elencato sotto.

Per effettuare l'operazione comunica il codice utente, ricevuto unitamente alle credenziali di accesso al portale genitori e alla app,



(IMPORTANTE: per gli utenti della scuola “C. Battisti”, va utilizzato il nuovo codice utente per pagare)

e il valore che desideri ricaricare.

Ricordiamo che a seguito pubblicazione nuova legge di bilancio, dal 01/01/2020 le spese relative alla mensa scolastica, sostenute nell’anno 2024, potranno essere inserite nella dichiarazione dei redditi 2025, solo se avvenute tramite metodi di pagamento tracciati (bancomat, carta di credito, bollettini mav) conservando la ricevuta del pagamento elettronico.

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

Il punto vendita convenzionato è il seguente:

- **Tabaccheria Trentin Sonia via Roma, 39 Sovizzo tel. 0444551027 3200690393**

PAGAMENTO MAV tramite portale genitori o app

Puoi ricaricare il conto mensa con la modalità **MAV ONLINE**:

Puoi generare il codice MAV di pagamento accedendo al Portale Genitori o da app, nella sezione **PAGAMENTI -> EFFETTUA UNA RICARICA** e indicando l’importo che desideri ricaricare.

Puoi selezionare l’importo dalle proposte ad importo prefissato (es. *Ricarica da 10 Euro*) oppure, in alternativa, inserirlo manualmente nella sezione della **RICARICA PERSONALIZZATA**.



Una volta effettuata la scelta o imputato l’importo, premi su **RICARICA**: seleziona in seguito **PAGAMENTO MAV** e premi il tasto **PROSEGUI**. Prima di confermare la generazione del MAV, ti sarà 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, dovrai 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 puoi stampare il bollettino MAV: clicca sul MAV appena generato per visualizzarlo/stamparlo tramite tasto di stampa preposto.

Puoi stampare il bollettino MAV, fino a che non lo pagherai, attraverso la sezione **PAGAMENTI -> MAV DA PAGARE**

Una volta generato il codice MAV puoi 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

Puoi effettuare ricariche tramite il servizio di Carta di Credito Online accedendo all’area web dedicata sul Portale Genitori andando nella sezione **PAGAMENTI -> EFFETTUA UNA RICARICA** e indicando l’importo che desideri ricaricare.

Puoi selezionare l’importo dalle scelte 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, premi su **RICARICA**: seleziona in seguito **PAGAMENTO ON LINE** e premi il tasto **PROSEGUI**.





Scegli il proprio circuito da utilizzare tra quelli proposti/attivi, inserisci gli estremi della carta di credito ed infine premi **PROSEGUI** per finalizzare il pagamento.

Seleziona la modalità di pagamento

Attenzione: nel corso dell'operazione sopra descritta, il Portale Genitori si collegherà al sito e-commerce della banca. **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 potrai 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:

✔ Ottimo! Pagamento avvenuto con successo

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.

IMPORTANTE: per tutti gli utenti della scuola C. Battisti, il credito di partenza sarà 0.

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

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

Si tratta di un bonifico che puoi eseguire da portale genitori o da app, quindi il bonifico sarà riconciliato in tempo reale con l'utente, eliminando così possibili errori di identificazione e tempi di attesa per la registrazione. Per eseguirlo devi accedere al portale genitori e alla app con le credenziali avute in fase d' iscrizione e dopo aver immesso l'importo proseguire per il pagamento on line.

PAGAMENTO TRAMITE SDD/RID

Il sistema, previa una tua autorizzazione, provvederà mensilmente 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@camst.it

ATTESTAZIONE PER DICHIARAZIONE DEI REDDITI

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


DIETE SPECIALI

Puoi fare richiesta di diete speciali, sia per motivi sanitari (es. allergie/intolleranze alimentari), sia per motivi di carattere etico-religioso (es. dieta no carne di maiale, dieta vegetariana ecc.). Devi compilare, **prima dell' inizio del servizio di ristorazione**, fra fine agosto e i primi di settembre, i moduli reperibili presso l' Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Sovizzo e sul sito internet istituzionale www.comune.sovizzo.vi.it I moduli compilati, unitamente al certificato medico (solo per le diete sanitarie, per le diete etico-religiose è sufficiente compilare un' autocertificazione) devono essere consegnati all' Ufficio Scolastico del Comune di Sovizzo previo appuntamento telefonico (Tel. 0444.1802107) oppure inviate a mezzo email all' indirizzo segreteria@comune.sovizzo.vi.it (unitamente alla richiesta sottoscritta dovrà essere trasmessa anche una copia del documento di riconoscimento del sottoscrittore). Nel caso l'utente abbia già in essere una richiesta dieta per motivi sanitari o per motivi etico-religiosi, in quanto ha usufruito di una dieta nell'anno scolastico nell'anno 2023/2024, questa sarà ritenuta valida anche per l'anno 2024/2025. **Il genitore dovrà comunicare solamente eventuali variazioni o la dismissione della dieta e il ritorno a un regime alimentare normale.**

RICHIESTE DI ASSISTENZA/INFORMAZIONI SERVIZIO MENSA



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

- dalla pagina principale dell' App, clicca 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 n° 0444653723.

TARIFFA PASTO A CARICO DEL GENITORE PER L'ANNO SCOLASTICO
2023/2024

€ 4,66

eventuali modifiche della tariffa saranno comunicate ad inizio nuovo anno scolastico