

“NOTA INFORMATIVA DA LEGGERE PRIMA DI CONFERMARE IL SERVIZIO”

Note esplicative sul sistema informatizzato di gestione prenotazione pasti e pagamenti

Per l'anno scolastico 202x/xx sono state individuate nuove modalità di prenotazione e pagamento dei pasti, attraverso un moderno sistema informatizzato.

L'iscrizione al servizio di ristorazione scolastica è **obbligatoria** per tutti gli alunni che usufruiscono del servizio mensa, compreso chi dovesse godere di eventuali esenzioni o riduzioni.

A. L'ISCRIZIONE ON-LINE

È sufficiente accedere al sito portale.pastel.it e seguire la procedura guidata di registrazione. La conferma della stessa verrà seguita da una comunicazione di benvenuto via SMS o all'indirizzo di posta elettronica inseriti nella fase di registrazione.

Le iscrizioni avvengono esclusivamente in modalità on line.

B. FUNZIONAMENTO DEL SISTEMA INFORMATIZZATO

La modalità di prenotazione dei pasti è automatica: ciascun bambino, in base al calendario scolastico, ha il pasto prenotato tutti i giorni in cui la sua classe aderisce al servizio di ristorazione scolastica. Nel caso in cui la sua classe dovesse effettuare uscite programmate, il pasto viene sospeso automaticamente dal sistema senza la necessità di alcuna comunicazione da parte della famiglia. In caso di malattia o di altro impedimento la famiglia dovrà comunicare l'assenza del proprio figlio disattivando la prenotazione del pasto per un solo giorno o per un periodo di tempo più lungo. La disattivazione della prenotazione del pasto avviene con una semplice telefonata gratuita attraverso il sistema informatico automatico secondo le modalità sotto indicate.

C. DISATTIVAZIONE DEI PASTI ATTRAVERSO TELEFONATA



All'atto dell'iscrizione al servizio, il genitore indica un numero telefonico (successivamente potrà aggiungere dal web altri 3 recapiti) dai quali intende effettuare le telefonate per segnalare le assenze del proprio bambino con conseguente cancellazione dei pasti. **La mancata segnalazione di assenza secondo le corrette procedure previste, comporta la produzione del pasto**



e il relativo addebito al genitore; DEVE ESSERE CHIARO CHE IL COMUNE, LA SOCIETA' DI CATERING E LA SOCIETA' PASTEL MENS MENSAR SRL, NON PAGANO I PASTI PRODOTTI A CAUSA DELLA MANCATA SEGNALAZIONE DI ASSENZA DA PARTE DEL GENITORE. E' IL GENITORE L'UNICO RESPONSABILE DEI PASTI PRODOTTI PER I PROPRI FIGLI

ASSENZE

In casi di assenza del figlio dal servizio di ristorazione scolastica, sia giornaliera che prolungata (più giorni consecutivi), e per la riattivazione del pasto in seguito a un'assenza prolungata, il genitore dovrà effettuare una telefonata di cancellazione del pasto dalle ore 18:00 del giorno antecedente sino alle ore 09:00 del giorno di

Orario di attivazione servizio

Il servizio di attivazione assenza è operativo: dalle ore **18.00** del giorno antecedente fino alle ore **9.00** del giorno del servizio mensa.

consumo del pasto. Il sistema non è attivo e non registra le telefonate effettuate in orari diversi da quelli indicati; di conseguenza, in questi casi, il pasto non viene cancellato. La chiamata deve avvenire da uno dei numeri registrati al momento dell'iscrizione, ad uno dei numeri telefonici di seguito indicati a seconda che si tratti di assenza

giornaliera o prolungata del 1°, 2°, 3° o 4° figlio che utilizza il servizio: nel caso di più figli che utilizzano il servizio, il sistema informatizzato associa ad ogni bambino (collegato al medesimo genitore) uno specifico numero telefonico. Il figlio maggiore iscritto al servizio di ristorazione scolastica è considerato primo figlio, per gli altri l'ordine è decrescente (dal più vecchio al più giovane).

La chiamata, completamente gratuita, non prevede la risposta di un operatore.

Una volta digitato il numero di telefono corrispondente al figlio che non dovrà usufruire del pasto, si attende finché la linea dà il segnale di libero e di seguito occupato. Solo in questo modo la comunicazione è andata a buon fine e l'assenza registrata. Se la linea dà subito il segnale di occupato o il sistema non emette alcun segnale vuol dire che la registrazione non è avvenuta. Attendere alcuni secondi e ripetere l'operazione.

I genitori che hanno comunicato un indirizzo di posta elettronica e/o un numero di cellulare, al termine della chiamata, riceveranno una e-mail o un SMS di conferma dell'avvenuta registrazione dell'assenza giornaliera.

In caso di mancata segnalazione dell'assenza, tramite telefonata con le modalità sotto indicate, verrà addebitato il pasto. Il pasto sarà addebitato anche nel caso in cui il figlio venga ritirato da scuola durante la mattinata per qualsiasi motivo.

ASSENZA GIORNALIERA

Permette di segnalare l'assenza del proprio figlio dal servizio mensa per un unico giorno.

Numeri di telefono da chiamare per l'assenza giornaliera:

| | | | |
|------------------------|--------------------|-----------------------|--------------------|
| Primo Figlio: | 049.9985161 | Terzo figlio: | 049.9985163 |
| Secondo figlio: | 049.9985162 | Quarto figlio: | 049.9985195 |

Se il genitore vuole avere una conferma dell'avvenuta registrazione, può effettuare una seconda chiamata, in questo caso si attiva una comunicazione vocale che lo avvisa che la registrazione dell'assenza è andata a buon fine. Il relativo costo della chiamata è a carico del genitore ed è legato al proprio piano tariffario.

ASSENZA PROLUNGATA

Permette di sospendere l'accesso al servizio mensa per un periodo prolungato e consecutivo. Digitato il numero corrispondente al figlio, il servizio mensa rimarrà disattivato fino a quando un'altra telefonata, allo stesso numero, lo riattiverà. La telefonata di assenza prolungata vale per il singolo anno scolastico.

Numeri di telefono da chiamare per l'attivazione dell'assenza prolungata:

| | | | |
|------------------------|--------------------|-----------------------|--------------------|
| Primo Figlio: | 049.9985164 | Terzo figlio: | 049.9985166 |
| Secondo figlio: | 049.9985165 | Quarto figlio: | 049.9985196 |

RIATTIVAZIONE DOPO ASSENZA PROLUNGATA

Attenzione: la riattivazione del servizio dopo una assenza prolungata può essere fatta solo dopo le 24 ore di registrazione inizio assenza.

Numeri di telefono da chiamare per la riattivazione al servizio di ristorazione scolastica dopo l'assenza prolungata:

| | | | |
|------------------------|--------------------|-----------------------|--------------------|
| Primo Figlio: | 049.9985164 | Terzo figlio: | 049.9985166 |
| Secondo figlio: | 049.9985165 | Quarto figlio: | 049.9985196 |

*Dall'apparecchio del numero telefonico comunicato al momento dell'iscrizione si compone il numero di telefono riferito al figlio che **dovrà usufruire** della ristorazione scolastica.*

I numeri di telefono per l'attivazione e disattivazione dell'assenza prolungata sono uguali. Per questo motivo occorre porre particolare attenzione quando si effettua la telefonata: attendere finché la linea dà il segnale di libero e di seguito occupato. Solo in questo modo la comunicazione è andata a buon fine e l'assenza registrata. Se la linea dà subito il segnale di occupato o il sistema non emette alcun segnale vuol dire che la registrazione non è avvenuta. Attendere alcuni secondi e ripetere l'operazione.

IMPORTANTE: IL GENITORE DEVE SEMPRE RICORDARE CHE SE NON SEGNA LA L'ASSENZA ENTRO L'ORARIO STABILITO, SI ASSUME L'OBBLIGO DI PAGARE IL PASTO PRODOTTO INUTILMENTE. L'ORARIO STABILITO SONO LE ORE 9.00 DI OGNI MATTINA E DEVE ESSERE DA TUTTI RISPETTATO IN QUANTO, ALLE ORE 9.00 DI OGNI GIORNO, VIENE SPEDITO AL CATERING IL NUMERO DEI PASTI DA METTERE IN PRODUZIONE PER LA GIORNATA.

MODALITA' DI CHIAMATA

AVVISO: NON SI SEGNALANO ASSENZE TRAMITE SEGRETERIA TELEFONICA, MAIL O SMS AI NOSTRI NUMERI PREPOSTI. NON VENGONO PRESE IN CONSIDERAZIONE. EQUIVALE AD UNA MANCATA SEGNALAZIONE DI ASSENZA ED IL PASTO PRODOTTO VIENE ADDEBITATO. IL SISTEMA E' BASATO SU UN SOFTWARE AUTOMATICO CHE NON PREVEDE OPERATIVITA' UMANA MANUALE.

Il sistema informatizzato registra tutte le chiamate pervenute ad eccezione dei casi sotto elencati:



Chiamata fuori orario

Nel caso in cui si effettuasse la chiamata al di fuori dei tempi consentiti il genitore verrà avvisato con un messaggio vocale:

ATTENZIONE

Buongiorno, servizio di mensa scolastica. la chiamata è arrivata fuori orario, l'orario del servizio è dalle ore 18,00 del giorno precedente alla mensa fino alle ore 9,00 del giorno di mensa.

- **Chiamate fuori orario:** nel caso in cui si effettua la chiamata in orari di fascia diversa da quella segnalata (dalle ore 18:00 del giorno antecedente alle ore 9:00 del giorno di assenza) il sistema non è attivo e partirà un messaggio vocale registrato di avviso di "chiamata fuori orario" e la registrazione non viene effettuata. **Equivalere ad una mancata segnalazione quindi, il pasto prodotto inutilmente viene addebitato al genitore.**

Numero non registrato

Se vengono usati telefoni con numeri diversi da quelli dichiarati si verrà avvisati con un messaggio vocale:

ATTENZIONE

Buongiorno, servizio di mensa scolastica. Il numero dal quale state chiamando non è registrato e l'assenza non può essere assegnata.

- Chiamata da numero non registrato: nel caso in cui si effettua la chiamata da un numero non registrato il sistema non riconosce il chiamante e fa partire un messaggio vocale registrato di avviso di "nominativo sconosciuto" e non effettua alcuna registrazione.

Equivale ad una mancata segnalazione quindi, il pasto prodotto inutilmente viene addebitato al genitore.

CHIAMATA ANONIMA

Numero nascosto

Se il telefono è in modalità "anonima" la trasmissione non può essere effettuata e quindi si verrà avvisati con un messaggio vocale

ATTENZIONE

Buongiorno, servizio di mensa scolastica. Il numero dal quale state chiamando è privato cioè il numero risulta nascosto l'assenza non può essere assegnata. Si prega di chiamare con il numero visibile.

- Chiamata da numero privato o non visibile: nel caso in cui viene effettuata una chiamata da telefono cellulare con attivata la schermatura del numero o da telefono fisso in cui il numero non è visibile all'utente il sistema non riconosce alcun nominativo e non effettua alcuna registrazione.

Equivale ad una mancata segnalazione quindi, il pasto prodotto inutilmente viene addebitato al

genitore.

Figlio sbagliato

ATTENZIONE

Buongiorno, servizio di mensa scolastica. questo numero non è collegato a suo figlio l'assenza non può essere assegnata si prega di controllare e chiamare il numero corretto.

- Chiamata a numero errato: nel caso in cui si chiama al numero non corrispondente al proprio figlio (primo numero per figlio maggiore e/o unico e via di seguito per gli altri figli) il sistema non riconosce la chiamata e fa partire un messaggio vocale registrato di avviso di "figlio sbagliato" e la registrazione non viene effettuata. *Equivale ad una mancata segnalazione quindi, il pasto prodotto inutilmente viene addebitato al genitore.*

- Chiamata attraverso operatori non telefonici: nel caso in cui la chiamata non viene effettuata attraverso operatori telefonici tipo "telecom", "wind-infostrada", "fastweb", ecc. per telefoni fissi o "Vodafone", "tim", "wind" e "tre" per telefoni cellulari ma con operatori della rete tipo "skype" il sistema non riconosce la chiamata e non effettua alcuna registrazione.

In caso di segnalazione dell'assenza tramite telefonata con le modalità sopra riportate, la registrazione non viene effettuata e comporterà di conseguenza l'addebito del pasto.

VERIFICA CONTEGGIO PASTI ADDEBITATI

Pastel, ha integrato il sistema automatico con un servizio PLUS totalmente gratuito messo a disposizione ai genitori più informatizzati. Si tratta di una versione "mobile" con una APP scaricabile su smartphone con sistema Android con la quale il genitore potrà comunicare le assenze dei propri figli e disporre di alcune informazioni relative alla gestione del sistema.

Scarica la tua APP "Pastel Mobile" inserisci le credenziali e accedi. Nella home page trovi il tuo saldo e i pulsanti per la gestione delle prenotazioni al Servizio di Ristorazione Scolastica.

Non diamo assistenza sull'utilizzo della APP perché non è inerente al nostro lavoro; si presume che un genitore che scarica una APP sia informaticamente preparato al suo utilizzo. Il sistema principale Pastel si basa sulla chiamata. La App è un accessorio utilizzabile solamente dai genitori in grado di usarlo in completa autonomia.





Chi ha accesso ad Internet, può sempre verificare la situazione del proprio figlio (pasti addebitati, saldo a credito/debito) collegandosi al sito on line portale.pastel.it utilizzando i propri codici di accesso (credenziali), registrate all'atto dell'iscrizione al sito Pastel

| Estrattoconto di ROSSI per: | | | | 30/11/2010 LANDINI MARTINA -3,25 -48,75 | | | |
|---|-----------------|---------|-------------|---|--------------------------|--------------|---------------|
| LANCIANO SASSIMO Classe 0 AREA STORICO | | | | Dicembre 2010 | | | |
| LANDINI MARTINA 4A PRIMARIA A. GASPARRI | | | | | | | |
| Data | Causale | Importo | Tot. Progr. | | | | |
| Settembre 2010 | | | | | | | |
| 14/09/2010 | LANDINI MARTINA | -3,25 | -3,25 | 01/12/2010 | LANDINI MARTINA | -3,25 | -52,00 |
| 15/09/2010 | LANDINI MARTINA | -3,25 | -6,50 | 02/12/2010 | LANDINI MARTINA | -3,25 | -55,25 |
| 16/09/2010 | LANDINI MARTINA | -3,25 | -9,75 | 03/12/2010 | LANDINI MARTINA | -3,25 | -58,50 |
| 17/09/2010 | LANDINI MARTINA | -3,25 | -13,00 | 09/12/2010 | LANDINI MARTINA | -3,25 | -61,75 |
| 20/09/2010 | LANDINI MARTINA | -3,25 | -16,25 | 10/12/2010 | LANDINI MARTINA | -3,25 | -65,00 |
| 21/09/2010 | LANDINI MARTINA | -3,25 | -19,50 | 13/12/2010 | LANDINI MARTINA | -3,25 | -68,25 |
| 22/09/2010 | LANDINI MARTINA | -3,25 | -22,75 | 14/12/2010 | LANDINI MARTINA | -3,25 | -71,50 |
| 23/09/2010 | LANDINI MARTINA | -3,25 | -26,00 | 15/12/2010 | LANDINI MARTINA | -3,25 | -74,75 |
| 24/09/2010 | LANDINI MARTINA | -3,25 | -29,25 | 16/12/2010 | LANDINI MARTINA | -3,25 | -78,00 |
| 27/09/2010 | LANDINI MARTINA | -3,25 | -32,50 | 17/12/2010 | LANDINI MARTINA | -3,25 | -81,25 |
| 28/09/2010 | LANDINI MARTINA | -3,25 | -35,75 | 20/12/2010 | LANDINI MARTINA | -3,25 | -84,50 |
| 29/09/2010 | LANDINI MARTINA | -3,25 | -39,00 | 21/12/2010 | LANDINI MARTINA | -3,25 | -87,75 |
| 30/09/2010 | LANDINI MARTINA | -3,25 | -42,25 | 22/12/2010 | LANDINI MARTINA | -3,25 | -91,00 |
| Ottobre 2010 | | | | 23/12/2010 | LANDINI MARTINA | -3,25 | -94,25 |
| 01/10/2010 | LANDINI MARTINA | -3,25 | -45,50 | 29/12/2010 | Bonifico Bancario | 48,75 | -45,50 |
| 04/10/2010 | LANDINI MARTINA | -3,25 | -48,75 | Gennaio 2011 | | | |
| | | | | 10/01/2011 | LANDINI MARTINA | -3,25 | -48,75 |
| | | | | 11/01/2011 | LANDINI MARTINA | -3,25 | -52,00 |
| | | | | 12/01/2011 | LANDINI MARTINA | -3,25 | -55,25 |

Chi non ha accesso a internet, potrà verificare in ogni momento il proprio status inviando un sms al numero

338.2154951 scrivendo nel testo la sola lettera H: riceverà in risposta le istruzioni per i servizi informativi ricevibili via cellulare.

VERIFICA DELLA CORRETTA COMUNICAZIONE DELLE ASSENZE VIA TELEFONO

Al fine di agevolare ulteriormente l'attività di verifica è consultabile anche una pagina web dove e' possibile **verificare le chiamate delle ultime 24 ore:** <http://scuole.pastel.it/lastlog.php>
 Attraverso questo ulteriore strumento potrete controllare personalmente, qualora abbiate qualche dubbio sul risultato della chiamata, l'effettiva riuscita della comunicazione. Sul sito troverete infatti pubblicato l'esito delle vostre telefonate. Se la chiamata è andata a buon fine troverete la dicitura "[OK]" al contrario se doveste aver commesso un errore accanto alla chiamata in questione vedrete la dicitura "[KO] Chiamata Fuori Orario", se è avvenuta fuori degli orari stabiliti (18:00 – 9:00). In questo modo avrete anche una prova certa del corretto funzionamento del servizio.

D. PAGAMENTI

Importo da pagare

Il pagamento deve avvenire in via anticipata rispetto alla fruizione dei pasti in base alla tariffa in vigore per l'anno scolastico in corso. L'importo che ciascuna famiglia dovrà pagare sarà calcolato in modo automatico giornalmente dal sistema informatizzato.

In caso di più figli che usufruiscono del servizio, verranno sommati gli importi di ciascun figlio.

Credito a fine anno scolastico

Per gli alunni che proseguiranno la scuola in uno dei plessi in cui è attivo il Servizio di Ristorazione Scolastica comunale, l'eventuale saldo a credito rimarrà a disposizione per l'anno scolastico successivo. Il rimborso all'utente, con le modalità da indicarsi successivamente, sarà effettuato solo nel caso di migrazione ad altro Comune o per esaurimento del ciclo scolastico o passaggio a scuola non servita dalla ristorazione scolastica.

Modalità di pagamento

Il pagamento dei pasti può avvenire tramite le seguenti modalità:

1) tramite "bonifico bancario", utilizzando il seguente IBAN: IT62 P030 6912 3441 0000 0300 002 e specificando nella causale esclusivamente il numero di telefono comunicato al momento dell'iscrizione al servizio mensa. Si avvisano gli utenti che i tempi per accreditare i pagamenti nel sistema informatizzato dipendono dagli istituti di credito.

2) Tramite PAGOPA

Informiamo inoltre i genitori che le banche addebitano un costo di insoluto pari a euro 9,00 (euro 4,5 spese per la nostra banca ed euro 4,5 spese per la vostra banca) qualora succedesse che nel conto del genitore non dovessero esserci fondi sufficienti a coprire la spesa. In questo caso la società Pastel addebiterà a sua volta la spesa bancaria causata dall'insoluto del genitore, sul conto mensa del genitore stesso e, provvederà a sospendere per sempre il servizio SDD/addebito automatico in C/C.

Per aggiornamento dati o per informazioni relative ai pagamenti e alla prenotazione dei pasti



CONTATTI !

CHI DEVO CONTATTARE PER INFORMAZIONI SUL FUNZIONAMENTO DEL SOFTWARE? ▲

i contatti per informazioni inerenti al solo software Pastel : SMS : 3382154951
e-mail : scuole@pastel.it

Le segnalazioni ed eventuali aggiornamenti o modifiche dei dati (es. nuovi numeri di telefono di riferimento, variazione indirizzo, ecc.) potranno essere effettuati:

- direttamente dal proprio accesso web;
- telefonando al numero 049.7968866 e lasciando un messaggio in segreteria telefonica;
- tramite mail indicando il numero di telefono come identificativo;
- tramite l'invio di sms ai numeri: 338.2154951, 393.2245583, 320.6326710 e 392.6472873.

Richiesta informazioni

Inviando un SMS al n° 338.21.54.951 con la lettera H riceverete in risposta le istruzioni per i servizi informativi ricevibili via cellulare (ad es. inviando la lettera S riceverete il saldo disponibile).

A titolo esemplificativo si elencano alcune lettere da utilizzare per la richiesta di informazioni via SMS:

- S saldo
- U ultimo versamento
- N status alunno
- T numeri telefonici attivi
- Z cancella ultime chiamate
- W credenziali accesso internet (per chi è già registrato)