



Città di Novate Milanese

**SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA COMUNE DI NOVATE MILANESE
PERIODO SETTEMBRE/DICEMBRE 2022**

INFORMATIVA SISTEMA INFORMATIZZATO CON BUONI PASTO E RELATIVE FAQ

Novate Milanese 5 August 2022

Ai genitori degli alunni
frequentanti
il servizio di refezione scolastica

Gentili Signori Genitori,

Il sistema di pagamento della ristorazione scolastica è effettuato coi buoni pasto informatizzati. Questo permette all'utenza un controllo immediato della propria situazione di acquisto dei buoni pasto stessi e dei pagamenti effettuati e rende i metodi di pagamento più agevoli con l'introduzione di:

- **Buoni pasto personali e non cedibili**
- **Possibilità di acquisto dei buoni on-line con carta di credito**
- **Possibilità di acquisto dei buoni on-line presso gli esercenti convenzionati**
- **Possibilità di pagamento POSTICIPATO tramite attivazione SDD (EX RID BANCARIO)**

Il sistema informatizzato

Ad ogni alunno è assegnato un **codice identificativo** valido per tutti gli anni scolastici, che sarà da utilizzare per il pagamento e la prenotazione dei pasti.

Tutti i dati sono rigorosamente trattati dalle società Elior Ristorazione (la società Meridia è stata fusa per incorporazione in Elior Ristorazione) e Acme Italia S.r.l. e società collaboranti con la stessa in conformità a quanto stabilito dal Codice in materia di protezione dei dati personali (Articolo 13 regolamento UE 2016/679). Diventa importante che ogni utente comunichi con tempestività ogni cambiamento riguardante residenza, indirizzo, telefono, cellulare, posta elettronica e si preoccupi di presentare l'eventuale certificazione ISEE secondo le tempistiche previste dal Comune di Novate Milanese per i cittadini residenti.

I genitori potranno, in qualunque momento dell'anno scolastico, accedere al sistema attraverso l'apposito link <http://www.acmeitalia.it/grs800/web197/login.asp>

utilizzando il proprio **codice identificativo** e la "**password**" per poter:

- **verificare anagrafica e presenze**
- **consultare i dati relativi ai pasti e la contabilizzazione dei buoni in uso / acquistati ed il saldo aggiornato**
- **effettuare pagamento e stampa dei buoni pasto (vedi oltre per il dettaglio)**

Come acquistare i nuovi buoni pasto

I buoni pasto riportano un codice a barre identificativo unico e non ripetibile che riassume tutti i dati utili ai fini del servizio erogato (es. fascia tariffaria, dieta speciale ecc.). **I buoni sono pertanto personali e non cedibili o utilizzabili da altri e NON possono essere fotocopiati, ma ristampabili come da procedura sotto indicata**



Alla fine dell'anno scolastico i buoni residui non andranno persi ma tramutati in un credito. **L'IMPORTO CORRISPONDENTE VERRA' ACCREDITATO SULLA POSIZIONE DELL'ALUNNO/A DA UTILIZZARE PER IL 1° ACQUISTO DEI BUONI PASTO EFFETTUATO ALL'INIZIO DEL NUOVO ANNO SCOLASTICO.**

In caso di cessazione definitiva del servizio da parte dell'utente, i buoni residui verranno rimborsati **inviando una e-mail a rc.scolastico@elior.it contenente i seguenti dati obbligatori: Comune di fruizione del servizio, cognome e nome del bambino, IBAN dove effettuare bb a rimborso Cognome e nome del titolare del conto (primo intestatario del conto) Codice fiscale del titolare del conto (primo intestatario del conto)**

I buoni potranno essere acquistati nella misura minima di n. 10 o multipli presso gli esercenti convenzionati:

- **Cartoleria Edicola Lanzi Rita** Via Repubblica 2
- **Tabaccheria NR. 1** di Ghirello Marco Via Matteotti 1/c
- **Cartoleria La Coccinella** Via Baranzate 4

Oppure con le seguenti modalità:

- **on-line con carta di credito**, accedendo al sito con le modalità sopra riportate è possibile procedere direttamente da casa all'acquisto dei buoni mensa e **alla loro stampa.**
- **Attivazione pagamento con SDD (EX RID BANCARIO)**

Nell'acquisto presso l'esercente il genitore comunica il codice identificativo del bambino e il numero di buoni che desidera acquistare. Fatte le opportune verifiche il sistema stampa su un foglio i buoni richiesti. **Il sistema calcola in automatico l'importo dovuto sulla base della tariffa presente nell'archivio del sistema.**

Nel caso di pagamento via internet con carta di credito on-line la stampa dei buoni può essere effettuata dal genitore direttamente a casa inserendo il numero dei buoni che si intende acquistare.

Nel caso di attivazione SDD bisogna compilare l'apposita modulistica on-line sul sito della refezione scolastica, in seguito verrà addebitato automaticamente il costo del servizio sul proprio conto corrente bancario al termine del mese di riferimento. Il modulo on-line va compilato in tutte le sue parti e **dovrà essere inviato in formato cartaceo al fax 02-91390165 o per e-mail in formato elettronico (pdf) all'indirizzo novate@acmeitalia.it. I MODULI NON FIRMATI NON VERRANNO ACCETTATI.**

UNA VOLTA ATTIVATO IL PAGAMENTO CON SDD QUESTO E' VALIDO PER TUTTO IL CICLO SCOLASTICO

Al termine del processo di attivazione dell'SDD, l'utente potrà stampare i **buoni passe-partout SDD** che dovranno essere consegnati giornalmente per la prenotazione del pasto.

N.B.: Si informa che non possono essere attivati SDD su conti correnti BANCOPOSTA.

Accettando l'addebito SDD vi sono innumerevoli vantaggi per chi usufruisce del servizio:

- Pagamento posticipato;
- Nessuna ricarica anticipata;
- Sarà cura del sistema emettere un addebito mensile a copertura del servizio erogato, l'utente avrà solo il compito iniziale di accertarsi che la richiesta di pagamento RID sia stata accolta (sul sito della refezione o presso la propria banca);

!! ATTENZIONE !!

Qualora ed **esclusivamente nel caso** sia presente un debito al 01/09/2022 non sarà possibile acquistare buoni cartacei se prima non **SIA STATO PAGATO** il debito degli anni scolastici precedenti oppure non sia stato concordato un piano di rientro con la società Elior Ristorazione S.p.A., mandando una e-mail con la richiesta (specificando il comune, cognome e nome del bambino, codice utente) a divisione.scuole@elior.it o chiamando il n° 035/5901807 oppure 035/5901800. Se il piano di rientro non verrà rispettato => non sarà più possibile stampare i buoni cartacei a partire dalla data indicata

Cosa succede se si perde un buono?

Se si perdono uno o più buoni accedendo al sito nella sezione "stampe varie" => "Elenco presenze, buoni associati e residuo" si può verificare la presenza di eventuali buoni residui, cioè buoni acquistati e non utilizzati (poiché persi e/o smarriti) buoni poi ristampabili nella sezione "ristampa buoni non ancora utilizzati".

Come verrà prenotato il pasto

Presso ogni plesso scolastico gli incaricati di Elior Ristorazione procederanno giornalmente alla raccolta dei buoni che sottoporranno a lettura ottica.

E' CONDIZIONE IMPRESCINDIBILE CHE I BUONI VENGANO CONSEGNATI GIORNALMENTE

Se si perde il codice identificativo ?

In questo caso basta richiederlo tramite mail all'indirizzo novate@acmeitalia.it.

Lo smarrimento del codice identificativo non deve destare preoccupazione alcuna poiché può essere usato esclusivamente per acquistare i buoni pasto; i dati su Internet necessitano anche dell'autenticazione tramite password. Se si perdono entrambi è necessario fare richiesta e ne saranno generati di nuovi.

Tariffe servizio di refezione scolastica A.S.-2022/2023

La tariffa intera applicata per a.s. 2022/2023 è fissata in € 5,01 a pasto.

Le tariffe agevolate in funzione dell'Indicatore ISEE sono le seguenti:

N° fascia	Fasce ISEE	Scuola Infanzia, Primaria e Secondaria I grado
I	da 0,00 a € 5.000,00	€ 0,80
II	da € 5.000,01 a € 7.000,00	€ 3,30
III	da € 7.000,01 a € 10.000,00	€ 4,00
IV	da € 10.000,01 a € 20.000,00	€ 4,40
V	da € 20.000,01 a € 35.000,00	€ 4,80
VI	Oltre € 35.000,00 e non ISEE	€ 5,01
	Non Residenti	€ 5,01

GLI UTENTI RESIDENTI A NOVATE MILANESE POTRANNO RICHIEDERE TARIFFE AGEVOLATE SECONDO LE MODALITA' PUBBLICATE SUL SITO INTERNET DEL COMUNE DI NOVATE MILANESE

Anche gli utenti che otterranno l'esenzione totale dal pagamento del servizio di refezione dovranno consegnare il relativo buono cartaceo. La società Elior Ristorazione attraverso il Servizio Istruzione del Comune di Novate, provvederà direttamente alla

consegna alle famiglie dei relativi buoni.

PER MAGGIORI INFORMAZIONI

Per qualsiasi informazione inerente il servizio informatizzato e l'attivazione degli SDD si può prendere contatto con Acme Italia S.r.l., partner tecnico di Elior Ristorazione tramite

* e-mail all'indirizzo: novate@acmeitalia.it

oppure

* telefonicamente al numero 02/56804703, da Lunedì al Venerdì dalle 09:00 alle 12:30 e dalle 14:30 alle 17:30.

Per le informazioni relative **alle modalità di pagamento del** debito maturato contattare:

- divisione.scuole@elior.it o tel. 035/5901807 035/5901800

Per ulteriori informazioni rivolgersi a:

- Elior Ristorazione Tel. 348/4716620 e-mail: antonella.bersan@elior.it

FAQ

1. COSA SUCCEDDE SE UN BAMBINO NON CONSEGNA 1 O PIU' BUONO PASTO? LO RICONSEGNA IL GIORNO SUCCESSIVO?

In questo caso il genitore il giorno successivo deve consegnare 2 buoni pasto, uno per il giorno stesso ed uno per il giorno mancante.

1. COSA SUCCEDDE SE UN BAMBINO DOPO LA PRENOTAZIONE DEL PASTO CON CONSEGNA BUONO SI SENTE MALE E VA A CASA? FINO A CHE ORA E' POSSIBILE RECUPERARE IL BUONO?

In questo caso se il bambino esce dalla classe entro le 10:00 il pasto non viene addebitato, ed il buono varrà per il giorno successivo. Dopo le 10:00 il pasto è comunque prodotto ed addebitato.

2. COSA FARE NEL CASO CHE UN GENITORE VERIFICA L'ADDEBITO DI UN PASTO, MA ALUNNO NON ERA PRESENTE A SCUOLA QUEL GIORNO?

Occorre inviare una email a novate@acmeitalia.it indicando nome – cognome – numero di badge del bambino, dopo le opportune verifiche la presenza verrà eliminata.

3. COSA SUCCEDDE A CHI HA DECISO, PER PROTESTA AL FINE DI EVITARE LO SPRECO DI CARTA, DI NON PAGARE I BUONI?

Verrà contattato da società di recupero crediti con possibile aggravio di costi poiché il debito sorto nei confronti della società Meridia deve essere pagato. Tutti i buoni cartacei vengono riciclati al termine delle verifiche e pertanto gli stessi verranno riutilizzati come avviene normalmente con tutta la carta utilizzata quotidianamente nelle case con il conferimento negli appositi contenitori.

4. IN CASO DI SMARRIMENTO BUONI – MANCATA STAMPA DI UN BUONO PRESSO ESERCENTE (pagato 10 buoni ma stampati 9)?

Se si perde uno o più buoni o qualora il conteggio dei buoni consegnati/ buoni residui non coincida con quanto risulti dalle proprie verifiche, accedendo al sito nella sezione “**stampe varie**” => “**Elenco presenze, buoni associati e residuo**”, si può verificare la presenza di eventuali buoni residui, cioè **buoni acquistati e non utilizzati (poiché smarriti)**. **I buoni sono ristampabili solo ed unicamente nella sezione “ristampa buoni non ancora utilizzati”**. **NON E' POSSIBILE FOTOCOPIARE I BUONI**. I buoni fotocopiati non vengono letti dal sistema. In caso di ristampa dei buoni come sopra dettagliato **TUTTI I BUONI PRECEDENTEMENTE STAMPATI ANCORA IN POSSESSO** e non ancora consegnati a scuola debbono **ESSERE GETTATI**. Occorre utilizzare solo ed unicamente gli ultimi buoni stampati. La ristampa dei buoni è possibile anche presso gli esercenti sul territorio.

5. In caso di MANCATA STAMPA DI UN BUONO PRESSO ESERCENTE/ACQUISTO ON LINE questo può accadere nel caso in cui il giorno stesso della ricarica non sia stato consegnato un buono, in questo caso il sistema trattiene direttamente un buono

6. In caso di buono consegnato ma non rilevato dal sistema, l'utente deve contattare novate@acmeitalia.it o il numero 02/56804703 per le verifiche tecniche specificando codice cognome e nome del bambino

7. In caso di assenza o presenza non rilevata utente deve mandare una e-mail a antonella.bersan@elior.it affinché si verifichi la effettiva presenza in mensa dell'utente specificando codice cognome e nome del bambino