

## ISCRIZIONE ON LINE

L'iscrizione on line è obbligatoria per tutti gli alunni che frequenteranno il servizio mensa nell'anno scolastico 2018/19. Per tutti gli alunni già iscritti al servizio mensa nell'anno precedente, è obbligatorio provvedere alla conferma d'iscrizione.

Per iscriversi, collegarsi al sito:

**portale.pastel.it**

e seguire attentamente le istruzioni pubblicate nel sito.

Presso il Centro Cottura di Silea, in via Treviso 38, è attivo dal 01.09.2018 al 11.09.2018 lo sportello assistenza e informazioni da lunedì a venerdì dalle 9.30-12.00 e 14.30 alle 16.00, previo appuntamento telefonico allo 0422-362277. Dal 12.09.2018 dalle ore 14.30 alle 16.00 da lunedì a venerdì.

**GIORNI DI ASSISTENZA c/o Sede Comunale Viale Vittorio Veneto (accesso auto da via Cadore) Lunedì 03.09, giovedì 06.09 e lunedì 10.09 dalle ore 16.00 alle ore 18.00.**

## MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il servizio di ristorazione scolastica è prepagato, ovvero il genitore si deve accertare che ci sia sempre credito sufficiente per pagare il pasto da consumare.

### Pagamento in contanti

Il pagamento in contanti viene effettuato dal genitore presso gli esercenti convenzionati.

### Pagamento con bonifico bancario

Il pagamento attraverso bonifico può essere effettuato sulle seguenti coordinate:

**INTESTATARIO: EURORISTORAZIONE SRL Via Savona 144 Torri di Quartesolo - Vicenza**

**IBAN: IT 65 B 03268 11800 052159028312**

**CAUSALE: NUMERO DI CELLULARE REGISTRATO**

### Pagamento con carta di credito

**Pagamento con bonifico SDD (ex RID). Il modulo di richiesta è scaricabile dal proprio account personale in portale.pastel.it ed inviare a [ufficioscuole.tv@euroristorazione.it](mailto:ufficioscuole.tv@euroristorazione.it)**

Nella causale va **obbligatoriamente** scritto il proprio numero di telefono presente nel proprio profilo Pastel. Si ricorda che i tempi bancari di accredito del bonifico sono al massimo 5 giorni lavorativi, il pasto agli alunni è comunque sempre garantito.

## COMUNICAZIONI

Ogni comunicazione è vagliata da un operatore e Pastel garantisce la risposta entro 3 giorni lavorativi.

Si invita il genitore a seguire il processo di comunicazione corretto, in caso contrario la segnalazione sarà cestinata.

### Segreteria telefonica - 0497968866

La segreteria telefonica è dedicata solo alla comunicazione di problematiche riferite al servizio mensa. Il genitore non può lasciare richieste per essere richiamato o segnalare l'assenza o richiedere eventuali informazioni già presenti nel Web.

### SMS - 3382154951

Le richieste inviate via SMS non possono riguardare le spiegazioni su l'utilizzo della APP o del Web, l'invio di estratti conto, la segnalazione dell'assenza o la verifica della presenza.

### SMS automatici - 3382154951

Il sistema Pastel prevede l'invio di risposte automatiche se il genitore fa la richiesta inviando l'SMS esattamente come richiesto. Non saranno presi in considerazione altri tipi di richieste.

Esempio: inviando solo S si ottiene il saldo

A seguito vi riportiamo tutte le risposte che il genitore può ottenere in modo automatico.

**A:** si riceve l'importo del versamento dovuto per completare l'anno scolastico

**N** : si riceve lo Status degli alunni iscritti al servizio mensa

**S** : si riceve il Saldo in essere.

**T** : si ricevono i numeri telefonici registrati nel proprio profilo Pastel

**U** : si riceve l'ultimo versamento effettuato

**Z** : si annulla l'ultima chiamate di segnalazione assenza.

### Comunicazione via mail - [Scuole@pastel.it](mailto:Scuole@pastel.it)

Le comunicazioni via mail devono essere inviate dall'indirizzo registrato nel profilo del genitore all'interno di Pastel, in caso contrario non saranno prese in considerazione.

Nell'oggetto della mail deve essere inserito il numero di telefono registrato nel proprio profilo Pastel. Attraverso la mail non è possibile comunicare le assenze, o modifiche al proprio profilo.



**CITTÀ DI TREVISO**

Provincia di TREVISO– Regione VENETO

**Assessorato Sport, Partecipazione e Istruzione.**

**Anno scolastico 2018/19**



**Ristorazione scolastica**

Sistema informatizzato di gestione pasti e pagamenti



**Il sistema Pastel è un sistema automatico dove il genitore deve compiere le sue operazioni in autonomia. L'intervento di Pastel è dovuto solo se dovessero presentarsi problematiche di sistema o non vi fosse una risposta all'interno delle F.A.Q.**

## AVVERTENZE PER IL GENITORE

Il sistema automatico Pastel considera l'alunno presente al servizio mensa nei giorni di calendario scolastico mensa previsti da calendario, garantendogli il pasto.

Spetta al genitore segnalare l'assenza dal servizio mensa.

**La telefonata è considerato il sistema principale di segnalazione assenza, quindi, il genitore che non dovesse riuscire a segnalare l'assenza tramite App o Web, deve obbligatoriamente utilizzare il sistema di segnalazione assenza tramite chiamata.** Non si accettano contestazioni di addebito pasti nel caso in cui non dovesse risultare la chiamata del genitore ai numeri Pastel dedicati alla segnalazione di assenza.

## SEGNALAZIONE DI ASSENZA

Comporre il numero relativo al figlio assente ( *Se un genitore ha più figli si va in ordine di data di nascita quindi il figlio più vecchio risulta primo figlio, etc.* ) e attendere il segnale di occupato (**IMPORTANTE: il segnale acustico occupato preceduto dal segnale acustico libero, da la certezza dell'avvenuta comunicazione** ), quindi, riagganciare.

### **Segnalazione assenza giornaliera**

- 1° figlio 049 9985161
- 2° figlio 049 9985162
- 3° figlio 049 9985163
- 4° figlio 049 9985195

### **Segnalazione assenza prolungata**

- 1° figlio 049 9985164
- 2° figlio 049 9985165
- 3° figlio 049 9985166
- 4° figlio 049 9985196

Per i genitori che hanno più di 4 figli iscritti al servizio mensa, nello stesso anno scolastico, per il 5° figlio e successivi può utilizzare la segnalazione di assenza solamente dalla App o dal Web.

## DISATTIVAZIONE ASSENZA PROLUNGATA

Per disattivare l'assenza prolungata, bisogna richiamare lo stesso numero che si è composto per attivare l'assenza prolungata.

- 1° figlio 049 9985164
- 2° figlio 049 9985165
- 3° figlio 049 9985166
- 4° figlio 049 9985196

Per i genitori che hanno più di 4 figli iscritti al servizio mensa, nello stesso anno scolastico, per il 5° figlio e successivi, per disattivare l'assenza prolungata devono necessariamente utilizzare la App o il Web.

La chiamata per la segnalazione di assenza è **del tutto gratuita**, non prevede la risposta di un operatore, quindi, al segnale di occupato, si può interrompere la comunicazione, avendo la certezza di una corretta segnalazione di assenza.

## VERIFICA DELL'ACCETTAZIONE DELL'ASSENZA

- 1\_ il genitore riceve, entro pochi minuti, una comunicazione automatica, tramite mail o SMS, con il dettaglio della segnalazione
- 2\_ il genitore può verificare le sue chiamate in tempo reale collegandosi al sito : <http://scuole.pastel.it/lastlog.php>
- 3\_ all'interno del proprio profilo personale Pastel (*generato all'atto di iscrizione*) è possibile visualizzare, in tempo reale, tutte le segnalazioni eseguite.

## ORARIO DI ATTIVAZIONE DEL 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 per il quale, si vuole segnalare l'assenza.

**NON È POSSIBILE** segnalare l'assenza dopo le ore 9:00 in quanto il sistema immediatamente dopo le ore 9:00 elabora il numero dei pasti da preparare e automaticamente invia a Euroristorazione la lista dei Alunni presenti. A suo volta Euroristorazione da inizio alla procedura di preparazione dei pasti quindi, una volta che il pasto è stato prenotato e preparato, il genitore ha l'obbligo di pagarlo. Per questo motivo si chiede al genitore di segnalare l'eventuale assenza entro e non oltre le ore 9:00.

## **\*\*\*IMPORTANTE\*\*\***

- 1\_ Se il genitore si dimentica di segnalare l'assenza entro l'orario stabilito, il pasto viene prodotto e a questo punto non si può più richiedere il rimborso del costo del pasto, né a Pastel, né ad Euroristorazione né al Comune.
- 2\_ La segnalazione di assenza è automatica e il genitore può segnalare l'assenza servendosi solamente dei servizi preposti:
  - a. Chiamata ai numeri dedicati
  - b. Tramite la App
  - c. Tramite il Web

IL SISTEMA AUTOMATICO PASTEL NON RICONOSCE LE SEGNALAZIONI DI ASSENZA CHE ARRIVANO TRAMITE MAIL, SMS O SEGRETERIA TELEFONICA (**segnalazioni non autorizzate**),

QUINDI, SE IL GENITORE NON SEGNA LA L'ASSENZA IN MODO CORRETTO IL PASTO SARÀ ADDEBITATO

## **SEGNALAZIONI NON CORRETTE**



### **Chiamata fuori orario**

Nel caso in cui si effettuasse la chiamata dopo le 9:00, il genitore verrà avvisato, con un messaggio vocale, che la cancellazione del pasto non è più possibile.

### **Numero non registrato**

Nel caso in cui si effettuasse la chiamata di segnalazione assenza, da un numero non registrato in Pastel, il genitore verrà avvisato, con un messaggio vocale, che la cancellazione del pasto non è possibile.

### **Numero anonimo / nascosto / sconosciuto**

Nel caso in cui si effettuasse la chiamata di segnalazione assenza, da un numero anonimo / nascosto / sconosciuto, il genitore verrà avvisato, con un messaggio vocale, che la cancellazione del pasto non è possibile.

## **ANNULLAMENTO ERRATA SEGNALAZIONE DI ASSENZA**

Per annullare una errata segnalazione di assenza, il genitore deve inviare un SMS al numero 3382154951, scrivendo nel testo la sola lettera Z . Automaticamente il genitore riceverà una comunicazione, tramite mail o SMS, con il dettaglio dell'avvenuta cancellazione dell'errata segnalazione di assenza.

## **GITE, USCITE SCOLASTICHE, SCIOPERI E USCITA ANTICIPATA CAUSA MALESSERE IMPROVVISI**

Le informazioni in merito a questi eventi sono pubblicate nelle FAQ (*entrando nel proprio profilo on line Pastel nel sito [portale.pastel.it](http://portale.pastel.it)*) Le FAQ (*frequentlyaskedquestion*) sono un elenco delle domande più frequenti con le relative risposte.

## SEGNALAZIONE DI ASSENZA DALLA APP

La comunicazione di assenza giornaliera o prolungata può avvenire in autonomia da parte del genitore attraverso l'App Pastel scaricabile dalla piattaforma Android o Apple

## UTILIZZO DEL WEB PER LA SEGNALAZIONE DI ASSENZA

Il Web permette al genitore una più ampia possibilità di segnalare l'assenza. Tutte le informazioni in merito alle procedure da effettuare si trovano all'interno del proprio profilo Pastel su [Portale.pastel.it](http://Portale.pastel.it).