CONDIZIONI GENERALI DEL SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA A.S 2025/2026

Il servizio mensa è gestito mediante un sistema informatico che ti permetterà di:

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

Tutto questo grazie al portale genitori raggiungibile all' indirizzo: https://www6.eticasoluzioni.com/bolzanovicentinoportalegen
e alla app **COMUNICAPP**

MODALITÁ DI PRENOTAZIONE/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. Dovrai invece segnalare l'eventuale ASSENZA al servizio di refezione.
La comunicazione dell'assenza deve essere effettuata entro le ore 8.30 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://www6.eticasoluzioni.com/bolzanovicentinoportalegen
  Accedi con le credenziali di accesso ottenute durante l'iscrizione di tuo figlio/a oppure con SPID del genitore/tutore indicato nell'iscrizione.
  L' operazione può essere fatta anche con largo anticipo rispetto al giorno che si intende **disdire ma comunque entro le ore 8.30 del giorno di disdetta.**
  Di seguito proponiamo le immagini della sezione del portale genitori in cui è possibile effettuare quanto sopra descritto: dal menù **PRESENZE**



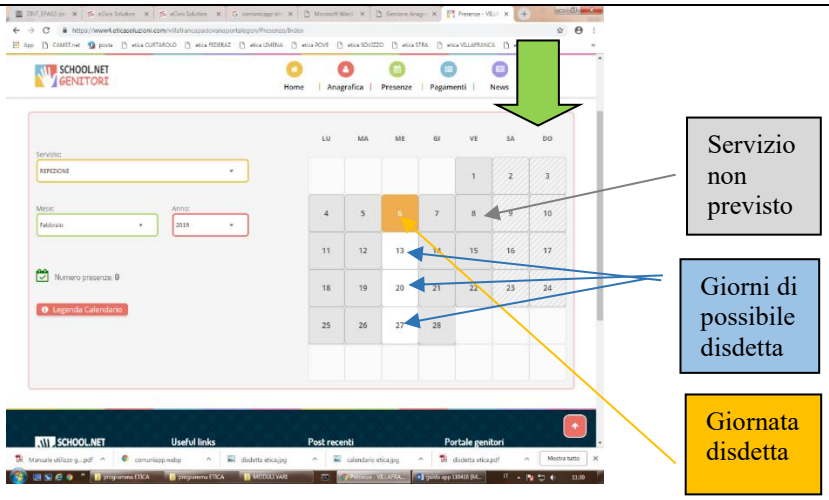


Fig. 1

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, per esempio perfino andando a gestire un mese intero. Puoi cliccare su **PASTO IN BIANCO** per ordinare un pasto di "transizione" per bambini convalescenti e con indisposizione temporanea per un massimo di tre giorni consecutivi. Il giorno interessato diventerà lilla (vedi legenda).



Fig. 2

- **2 Tramite chiamata con Voce Guida** chiama i seguenti numeri tenendo a portata di mano il codice disdetta ottenuto durante l'iscrizione di tuo figlio/a.
  07331825883 se chiami da un **cellulare**
  800029475 chiami da un **telefono fisso.**
  Sarai guidato da una voce automatica e potrai effettuare la disdetta **TASTO 1** (Fig 3). E' possibile effettuare la disdetta con questa modalità dalle 18.00 del giorno precedente alle ore 8.30 del giorno stesso Il sistema bloccherà il primo giorno utile vicino alla data della telefonata. **TASTO 2** per richiedere il pasto in bianco per bambini convalescenti o con indisposizione temporanea. E' sempre possibile annullare la disdetta effettuata tramite telefonata con voce guidata, utilizzando nuovamente ed esclusivamente il metodo



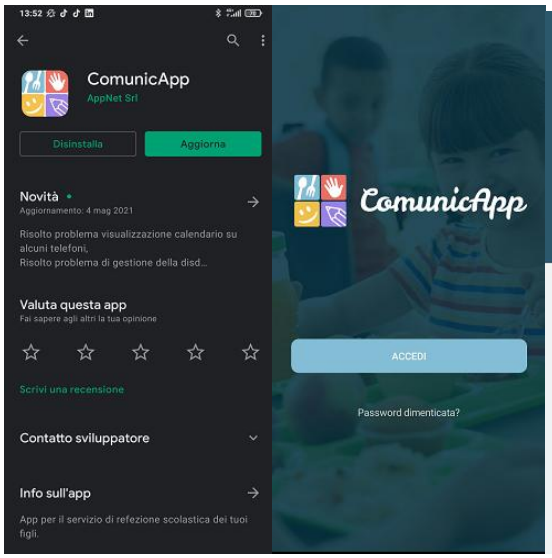
della telefonata con voce guidata.

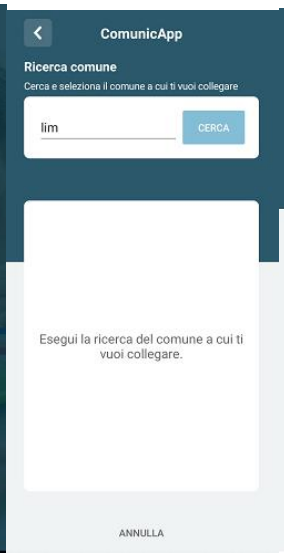
Fig. 3

Solo la chiamata al numero verde è gratuita. La chiamata allo **07331825883** può essere a pagamento in base al tuo piano tariffario. Attendi conferma dell'operazione prima di riagganciare.

- **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 proponiamo le immagini della app:

  - ✓ Scarica l'APP gratuita "**COMUNICAPP**" dallo store del proprio smartphone (Fig. 4)
  - ✓ Apri la app e cliccare su **ACCEDI** (Fig.5)
  - ✓ Inserisci le iniziali del Comune (es. Bolz..) e clicca su **CERCA** (Fig. 6) Attendi che la app carichi il Comune, e cliccaci sopra.
  - ✓ Inserisci il codice **utente e la password** ricevute durante l'iscrizione oppure le credenziali SPID O CIE (Cie in fase d'implementazione) del genitore/tutore inserito nell'iscrizione e clicca su **LOGIN** (Fig. 7)





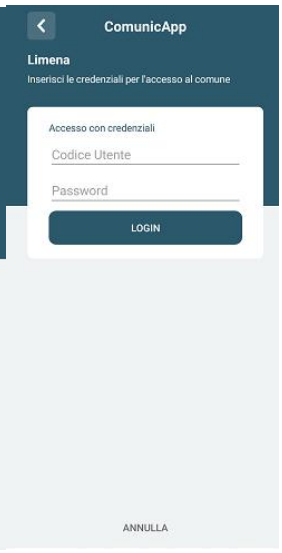


Fig. 4 Fig. 5 Fig. 6

Fig. 7

Una volta eseguito l'accesso, nella home page (Fig. 8) è possibile trovare 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

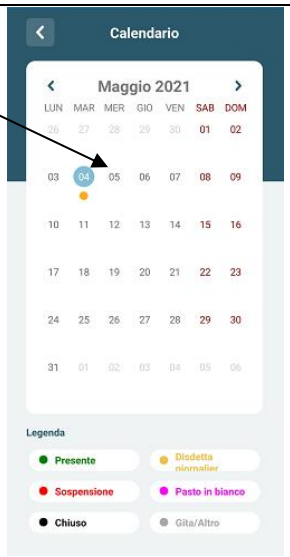


Fig. 9



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). Potrai controllare il buon esito della disdetta anche dal menù della app, alla voce **STORICO EVENTI**. Puoi cliccare su **PASTO IN BIANCO** per ordinare un pasto di "transizione" per bambini convalescenti o con indisposizione temporanea per un massimo di tre giorni consecutivi. Sul calendario, sul giorno interessato, verrà apposto un puntino lilla che segnala il pasto in bianco (vedi legenda).
Puoi ripetere questa operazione per più giorni.

MODALITÁ 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 elettronico. La comunicazione di rinuncia al servizio deve essere inviata via mail all'indirizzo cristina.montagna@camstgroup.com

USCITA ANTICIPATA DA SCUOLA PER INDISPOSIZIONE

Qualora tuo figlio/a non potesse usufruire del pasto prenotato causa indisposizione e uscita anticipata da scuola, non sarà possibile recuperare l'importo passate le ore 8.30 (orario limite della 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 elezioni, assemblea sindacale, gite scolastiche, sciopero?
In occasione di seggi elettorali, assemblea sindacale, uscite didattiche, sciopero **è necessario disdire il pasto**.

MODALITÁ DI PAGAMENTO

Il servizio refezione scolastica **è di tipo prepagato**, ovvero dovrai pagarlo in anticipo prima di utilizzarlo. Si sottolinea che non è possibile evitare che alcuni canali di pagamento comportino dei costi bancari.
In caso di mancato o ritardato pagamento del servizio la ditta affidataria, Camst quale titolare del diritto di credito, potrà procedere direttamente alla riscossione dell'importo maggiorato degli interessi legali e dei costi di recupero.
Il credito residuo si conserva per l'anno scolastico successivo. Se il tuo bambino smette 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.
Un sms/mail ti sarà inviato/a ogni volta che il credito sarà in esaurimento.

PAGAMENTO TRAMITE PAGOPA

DA PORTALE GENITORI
1-Accedere al link del portale genitori https://www6.eticasoluzioni.com/bolzanovicentinoportalegen
2-Inserire codice utente e password del bambino ricevute in fase d'iscrizione o le credenziali Spid del genitore/tutore inserito nell'iscrizione;
3-Cliccare sul menù in alto a dx **PAGAMENTI**, poi su **EFFETTUA UNA RICARICA;**

DA APP
1-Alla richiesta immettere il Comune di Bolzano Vicentino
2-Inserire codice utente e password del bambino o le credenziali Spid del genitore /tutore inserito nell' iscrizione;
3-Arrivati sulla pagina iniziale, cliccare sul quadratino con le righe in alto a sx, poi dal menù proposto su **PAGAMENTI**. Nella schermata successiva cliccare in basso su **PAGA ORA.**

4- Sia da portale genitori che da app, cliccare sul pulsante **RICARICA** di uno degli importi già predeterminati o inserire l'importo nella casella **RICARICA PERSONALIZZATA** (fig. 1)

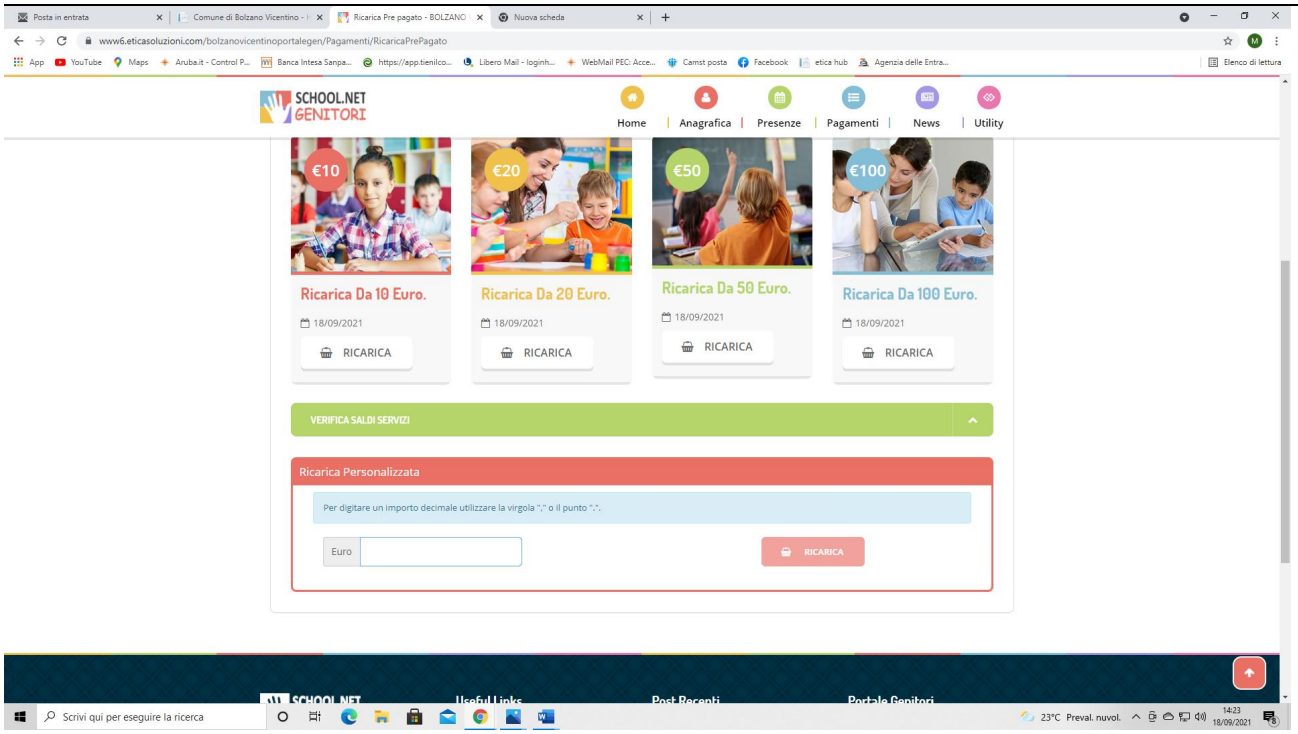


Fig. 1

5- Scegliere nella schermata successiva **GENERA AVVISO DI PAGAMENTO** + cliccare sul tasto verde in basso a dx **PROSEGUI** (fig.2)

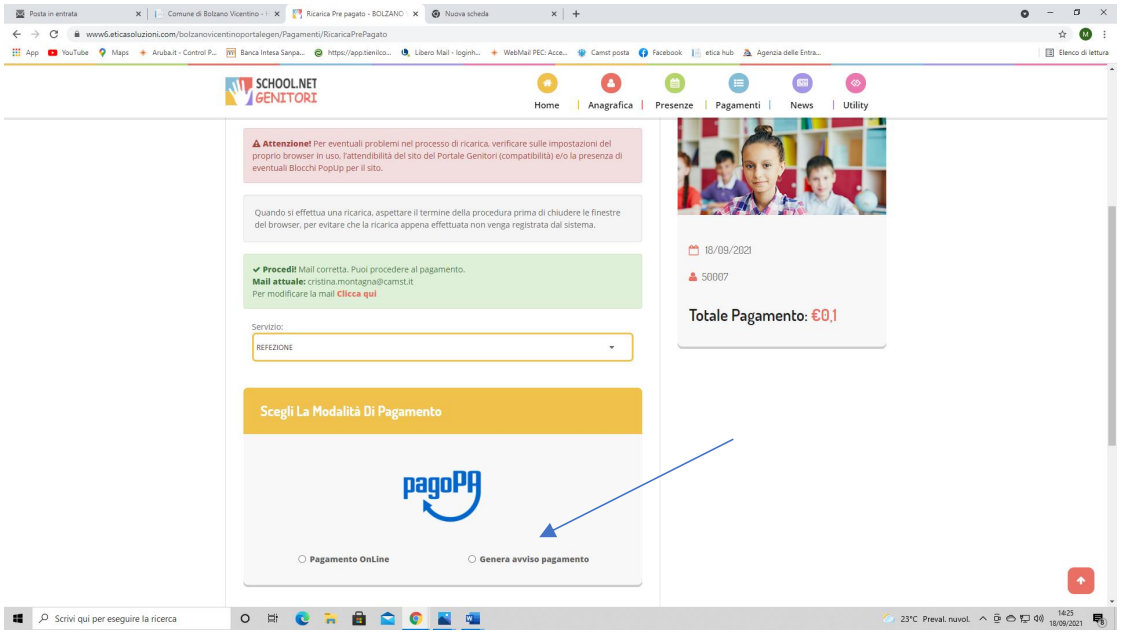


Fig. 2

ALTRE OPZIONI POSSIBILI

Cliccando su PAGAMENTO ON LINE inizia l'iter per il pagamento a mezzo carta di credito o conto corrente. **Scelta Pagamento Online**
Se viene scelta la modalità di Pagamento Online, il Portale Genitori si collegherà alla Piattaforma PagoPA alla quale è necessario accedere secondo le modalità indicate (email o spid); è necessario ***non chiudere il Browser fino a quando sarà terminata l'operazione di ricarica e non si ritornerà al Portale Genitori***. Solo quando si ritornerà sulla pagina del Portale

6- Nella schermata successiva clicca sul tasto verde **GENERA AVVISO** (fig. 3)

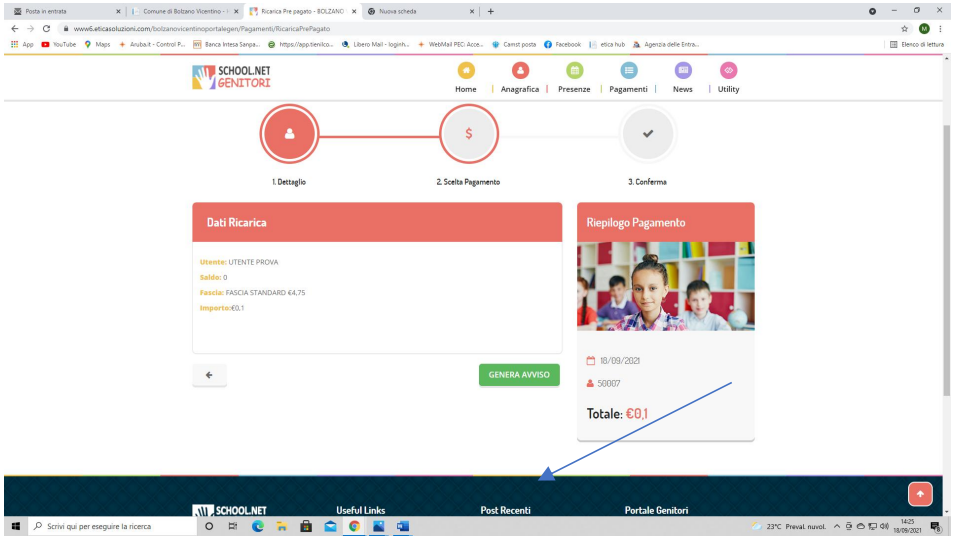


Fig. 3

7- Clicca su **STAMPA** per stampare l'avviso (fig. 4) L'avviso è in **fig. 5**

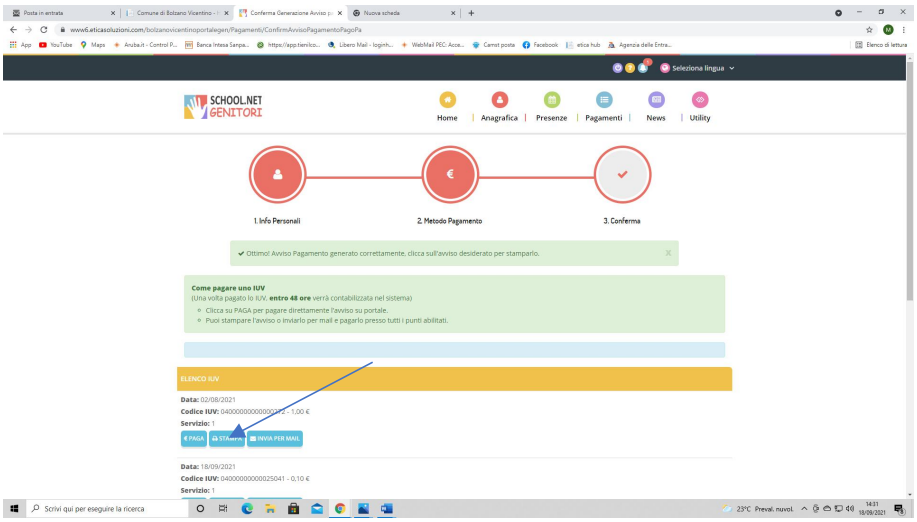


Fig. 4

ALTRE OPZIONI POSSIBILI
Senza stamparlo clicca su **INVIA VIA MAIL** per mostrarlo successivamente in ricevitoria, o dal tabaccaio per il pagamento o presso banche e uffici postali. Clicca invece su **PAGA** se vuoi procedere a pagarlo on line. Se viene scelta la modalità di Pagamento Online, il Portale Genitori si collegherà alla Piattaforma PagoPA alla quale è necessario accedere secondo le modalità indicate (email o spid); è necessario ***non chiudere il Browser fino a quando sarà terminata l'operazione di ricarica e non si ritornerà al Portale Genitori***. Solo quando si ritornerà sulla pagina del Portale Genitori si potrà ritenere conclusa

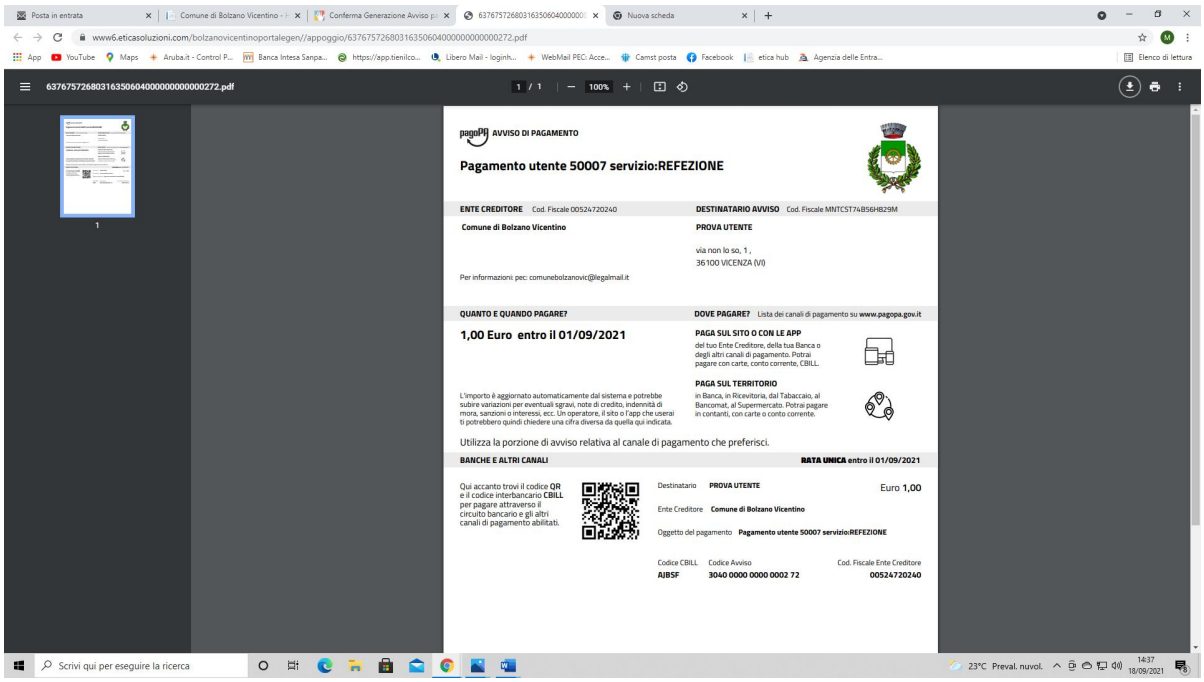


Fig. 5

8- Pagalo:
- Nelle ricevitorie Punto lis (lottomatica)
- Nelle ricevitorie Sisal
- Dai tabaccai che espongono il simbolo Banca5 (sono quelli dove si possono pagare anche i bollettini postali)
- Alla Posta
- In banca
- In alcuni distributori di benzina che espongono il marchio PagoPa

AVVERTENZA
E' possibile detrarre la spesa della mensa nella dichiarazione dei redditi solo se il contribuente dimostra di averla pagata con metodi tracciati. I contanti non sono un metodo di pagamento tracciato.

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@camstgroup.com

COMUNICAZIONE CREDITO RESIDUO

Un messaggio tramite mail/sms ti sarà inviato quando il credito è in esaurimento: dovrai provvedere tempestivamente alla ricarica nelle modalità specificate.

DIETE SPECIALI

Puoi fare richiesta di diete speciali, sia per motivi sanitari (es. allergie/intolleranze alimentari ecc.) che per motivi di carattere etico-religioso (es. menù no carne di maiale, vegetariano ecc.).
Puoi stampare il modulo che trovi nel portale genitori alla voce NEWS, compilarlo e spedirlo **prima dell' inizio del servizio**, unitamente al certificato medico (solo per le diete sanitarie) all'indirizzo mail serviziomensa@comune.bolzanovicentino.vi.it o consegnarlo a mano all'ufficio protocollo negli orari di apertura al pubblico. E' possibile richiedere la dieta speciale anche durante l'anno. Nel caso l'utente abbia già in essere una richiesta dieta in quanto ne ha usufruito nell'anno 2024/2025, questa sarà ritenuta valida anche per l'anno 2025/2026. **Il genitore dovrà comunicare solamente eventuali variazioni o la dismissione della dieta e il ritorno a un regime alimentare normale.**

RICHIESTE DI ASSISTENZA/INFORMAZIONI

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

- Dalla pagina principale della App, richiedi assistenza cliccando 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 numero 0444653723.

TARIFFA PASTO A CARICO DEL GENITORE PER L'ANNO SCOLASTICO 2025/2026

€ 5,25 per il primo figlio
€ 5,05 per ulteriori figli frequentanti la scuola primaria

Eventuali variazioni della tariffa saranno comunicate prima dell'inizio dell'anno scolastico