

SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA DEL COMUNE DI BORDIGHERA

BORDIGHERA,

Gentile Signora/Egregio Signore,

abbiamo il piacere di informarla che il servizio di Ristorazione Scolastica dal 01/07/2018 al 30/06/2023 verrà gestito in concessione dalla società **Elior Ristorazione S.p.A.**

ACCESSO AL SISTEMA

Il servizio sarà erogato a fronte del **pagamento anticipato attraverso il sistema PRE-PAGATO** (simile a quello delle ricariche dei telefoni cellulari) che permette di gestire la prenotazione nominativa giornaliera dei pasti nelle scuole, effettuare i pagamenti, verificare in tempo reale la prenotazione dei pasti e la situazione dei crediti e debiti.

Il sistema informatico assegna automaticamente ad ogni utente iscritto un **codice utente**. Al codice sono collegati i **dati anagrafici dell'utente, la fascia tariffaria d'appartenenza, la dieta, le presenze/assenze, le ricariche effettuate** e altre informazioni utili allo svolgimento del servizio (**codice fiscale, mail, telefono cellulare di un genitore**).

A ogni utente sarà anche **assegnata una password**. Con il **codice utente e password** entrando nel sito dedicato, accessibile dal portale WEB del Comune di BORDIGHERA, è possibile controllare la propria situazione.

Il sito internet è il seguente:

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

L'informativa dettagliata sulla gestione del Servizio è disponibile anche on line agli indirizzi internet di cui sopra: una volta effettuato l'accesso cliccare su NEWS per visualizzarla e/o scaricarla. Alle utenze che hanno comunicato indirizzo e-mail verrà anche inviata con posta elettronica.

Di seguito tutte le informazioni necessarie al funzionamento del servizio.

Quanto costa?

Le tariffe relative al servizio di ristorazione scolastica sono state approvate come segue:

euro 3,20 scuola dell'infanzia per i residenti nel Comune di Bordighera

euro 4,20 scuola dell'infanzia per i NON RESIDENTI nel Comune di Bordighera

euro 3,50 scuola primaria e secondaria di 1° grado per i residenti nel Comune di Bordighera

euro 4,50 scuola primaria e secondaria di 1° grado per i NON RESIDENTI nel Comune di Bordighera

Come si pagherà?

Il servizio deve essere pagato **anticipatamente all'inizio di ogni mese** secondo le tariffe stabilite dall'Amministrazione Comunale sopra richiamate (in caso di pagamento tramite SDD l'addebito sarà posticipato, vedasi quanto di seguito dettagliato).

È possibile scegliere la modalità di pagamento più adatta alle vostre esigenze tra quelle indicate di seguito:

- **Pagamento tramite SDD (ex RID):** previa sottoscrizione di delega bancaria, verrà addebitato automaticamente il costo dei servizi sul proprio conto bancario al termine del mese di riferimento,

generalmente entro la fine del mese successivo a quello di fruizione (ad esempio, i pasti goduti nel mese di Gennaio saranno addebitati al 25 Febbraio).

Il modulo per attivare il pagamento via SDD si trova nella pagina WEB sopra indicata, accesso al sistema. Occorre selezionare “Anagrafica” poi “Genitore/Tutore” e poi “Selezionare Dati Bancari” e cliccare su “ Modifica” inserire i propri dati bancari ABI CAB CONTO CORRENTE; dopo averli inseriti occorre cliccare sullo STATO SDD per attivarla.

Cliccare su “SCARICA IL MANDATO SDD” per generare il pdf da inviare via fax o e-mail (con data firma e luogo) su quanto indicato nel pdf medesimo.

N.B. l'invio del modulo firmato è obbligatorio, in assenza la modalità di pagamento con SDD non sarà attiva.

N.B.B. in caso di conto cointestato è obbligatorio inserire il nominativo del primo intestatario del conto (in caso di dubbio su chi sia, chiedere alla propria banca) dati anagrafici del pagante che sul portale genitori devono coincidere con il primo intestatario del conto corrente.

- **Pagamento tramite WEB:** sempre eseguendo l'accesso al portale web l'utente potrà effettuare una ricarica con **CARTA DI CREDITO** (carte aderenti a circuiti Visa Mastercard, comprese le prepagate, comprese quelle delle poste, postapay) dell'importo desiderato nella sezione **pagamenti-effettua una ricarica** e scegliendo l'importo desiderato; si potrà anche indicare un indirizzo mail dove ricevere la conferma dell'avvenuta transazione.
- **Pagamento presso:** la ricarica potrà essere effettuata recandosi presso uno dei seguenti negozianti convenzionati sul territorio:
 - **SPORTELLO ELIOR via Napoli n°15 tutti i mercoledì e venerdì dalle 09.00 alle 12.00 il solo tramite bancomat e carta di credito**
 - **Il Tabaccaio 2.0 via Vittorio Emanuele II civico 401 pagamento con bancomat carta di credito e contanti**
 - **Negoziato Tabacco Center di Bardone Giulia Via Vittorio Emanuele 55, Bordighera pagamenti tramite con bancomat carta di credito e contanti**

Dopo avere comunicato il **Codice utente**, comunicare allo sportello/negoziante l'importo che si vuole caricare e che deve corrispondere almeno a una mensilità anticipata. Il negoziante rilascia uno scontrino per ricevuta sul quale sono riportati l'importo della ricarica effettuata e il saldo aggiornato in tempo reale.

Al termine, è bene controllare che siano esatti il numero di codice utente e l'importo ricaricato riportati sullo scontrino, conservando con cura la ricevuta che costituisce per il genitore documento di prova dell'avvenuto pagamento.

Ogni ricarica effettuata è assolutamente gratuita e non sono previste commissioni oppure oneri aggiuntivi rispetto al costo del pasto.

Come controllare la situazione dei pagamenti?

L'utenza potrà **controllare la situazione del proprio credito** con le seguenti modalità:

- verificando l'importo indicato sullo scontrino di ricarica al momento del versamento presso uno degli esercizi commerciali convenzionati;
- richiedendo il saldo in uno dei punti di ricarica indicati, anche senza avere effettuato una ricarica (in questo caso il saldo si riferisce solo all'anno scolastico in corso, a far data dalla nuova gestione di pasto in pre-pagato);
- collegandosi via Internet al sito indicato nella sezione pagamenti/estratto conto/genera estratto conto può verificare il saldo dell'anno scolastico.

E' disponibile anche l'applicazione dove potere verificare la propria situazione, applicazione disponibile per Android e Ios cercando **"COMUNICAPP"** e **selezionando BORDIGHERA al primo accesso. Una volta installata, nella schermata iniziale selezionare il comune ed inserire il proprio username e password consegnatovi in classe nella busta.**

L'applicazione è compatibile con la maggior parte dei dispositivi iOS e ANDROID, ma che non è supportata su iPad per sistemi iOS e non è disponibile su dispositivi Windows Phone

Attenzione: alla fine dell'anno scolastico un eventuale credito residuo non andrà perduto ma resterà disponibile per l'anno successivo (può anche essere utilizzato per un altro utente).

In caso di cessazione definitiva dei servizi da parte dell'utente, l'eventuale credito residuo verrà totalmente rimborsato inoltrando specifica richiesta alla Soc. Elior Ristorazione spa via fax o tramite e-mail indicate vedi contatti in ultima pagina

A partire dal mese di Marzo di ogni anno nella sezione Pagamenti/Dichiarazione 730 si potrà stampare la dichiarazione delle spese sostenute per la mensa scolastica per le relative detrazioni fiscali

Come verranno prenotati e addebitati i pasti?

PRENOTAZIONE E ADDEBITO PASTI

Ogni mattina il pasto è automaticamente prenotato per tutte le utenze e di conseguenza, il costo addebitato per l'alunno iscritto al servizio mensa. Il sistema permette:

- disdetta giornaliera del pasto / prenotazione del pasto in bianco
- comunicazione dell'assenza lunga (così da non dover effettuare una comunicazione tutti i giorni)
- riattivazione del servizio dopo l'assenza lunga (operazione necessaria per ripristinare la presenza del bambino dopo il periodo di disdetta prolungata)

Le suddette operazioni saranno gratuite per l'utente esclusivamente in caso di telefonata al risponditore vocale effettuata da telefono fisso, componendo il numero verde riportato nella "Lettera Codici e Credenziali" distribuita all'utenza contenente le singole informazioni personali di accesso al sistema. In tutti gli altri casi le suddette operazioni saranno gratuite solo se previste dal piano tariffario del proprio operatore telefonico.

Il genitore dovrà gestire la disdetta del pasto tramite servizio automatico scegliendo uno dei metodi seguenti:

Applicazione per Smartphone o Tablet iOS, Android

Il genitore potrà scaricare gratuitamente l'applicazione "ComunicApp" per Smartphone e Tablet direttamente dallo Store del terminale utilizzato. Tramite tale applicativo sarà possibile effettuare la disdetta del pasto, richiedere il pasto in bianco, sospendere per più giorni il servizio e riprendere il servizio a partire dal giorno stabilito. Le modifiche sono registrate in tempo reale dal sistema. In aggiunta, tramite applicazione sarà possibile visualizzare presenze/assenze del proprio figlio, effettuare una ricarica (se il servizio è abilitato dal comune), visualizzare gli esercenti (se disponibili sul territorio) e rimanere aggiornati sul servizio tramite la sezione Avvisi e News.

Telefonata tramite Voce Guidata

Il genitore, componendo il numero evidenziato nella “Lettera Codici e Credenziali” consegnata all’utenza, contenente i codici di accesso ed utilizzo del sistema, sarà guidato da una voce automatica e potrà effettuare la disdetta, richiedere il pasto in bianco, sospendere per più giorni il servizio e riprendere il servizio a partire dal giorno stabilito.

Nota:

Sottolineiamo che le operazioni effettuate tramite telefono possono subire ritardi nella visualizzazione su portale Genitori rispetto agli altri metodi di disdetta.

E’ sempre possibile annullare la disdetta effettuata tramite Telefonata con Voce Guidata, utilizzando nuovamente ed esclusivamente il metodo della Telefonata con Voce Guidata.

Portale Genitori

Per il genitore sarà possibile compiere le medesime operazioni sopradescritte accedendo tramite qualsiasi computer connesso ad internet, al Portale Genitori, previa identificazione con codice identificativo e password (per i quali si rimanda alla “Lettera Codici e Credenziali” distribuita all’utenza), cliccando con il mouse sulla casellina relativa al giorno di refezione per il quale si intende effettuare la disdetta o la prenotazione del pasto in bianco. Le modifiche vengono registrate in tempo reale dal sistema.

DISDETTA OBBLIGATORIA DEL BUONO PASTO

Se il genitore non intende usufruire del servizio di refezione scolastica per il proprio **figlio DEVE EFFETTUARE SPECIFICA DISDETTA entro e non oltre le ore 9:00** dello stesso giorno oppure dalle ore 18,00 della sera precedente con le seguenti modalità:

- Applicazione “COMUNICAPP”
- NUMERO VERDE da telefono fisso **800911194** e seguendo la voce guida
- CELLULARE (costi in base al proprio piano tariffario) **0294755308** e seguendo la voce guida
- PORTALE direttamente dal sito **<https://www2.eticasoluzioni.com/bordigheraportalegen>**, accedendo con propria username e pw personali e cliccando col mouse sul giorno di assenza
ATTENZIONE SEMPRE DAL SITO E’ SCARICABILE MANUALE DETTAGLIATO SUL FUNZIONAMENTO

Nel caso in cui il bambino accusi un malessere poco prima del pasto, e questo non venga comunicato entro l’orario sopra specificato, il costo verrà in ogni caso addebitato poiché il pasto è già stato prodotto.

- La raccolta delle prenotazioni del pasto sarà anticipata al giorno precedente l’evento, in caso di sciopero e/o assemblea sindacale del personale scolastico: anche in tale situazione l’eventuale disdetta del pasto dovrà essere comunicata dalla famiglia con le stesse modalità sopra indicate.

La richiesta di storno per PRESENZE erroneamente contrassegnate dovrà essere comunicata entro un mese dalla data di assenza ai referenti Elior (vedi Contatti in ultima pagina), in caso contrario non verrà stornato alcun pasto

Come devono essere comunicate le diete speciali?

Per usufruire di una dieta speciale **occorre presentare** la richiesta della dieta stessa presso lo sportello Elior negli orari di apertura consegnando **originale** del certificato medico rilasciato dal Pediatra/medico di base o dal Medico specialista o dal Centro specialistico ospedaliero. Nel certificato dovrà essere indicata la diagnosi e la durata della dieta; ove quest'ultima non sia indicata, la richiesta vale per tutto il ciclo scolastico dell'alunno.

Alla richiesta di dieta per **motivi etico-religiosi non va allegato alcun certificato medico e la richiesta rimane valida per l'intero ciclo scolastico.**

La richiesta di dieta verrà presa in carico dal centro pasti entro il 4° giorno lavorativo che decorre dalla consegna della richiesta di dieta presso lo sportello.

Modifica o sospensione della dieta: nel caso in cui venga presentata nel corso dell'anno scolastico una nuova certificazione medica, questa annullerà completamente la precedente che non sarà più presa in considerazione. Per **sospendere** la somministrazione della dieta speciale è necessario presentare una certificazione medica in **originale** che ne richieda la sospensione.

Qualora NON venisse consegnata idonea richiesta di Dieta speciale, la società ELIOR Ristorazione S.p.A. viene sollevata da ogni tipo di responsabilità relativa all'erogazione del pasto non idoneo.

ANNO SCOLASTICO 2022/2023

DEVONO PRESENTARE LA DOMANDA:

- Per tutte le utenze che intendono frequentare la mensa nel prossimo anno scolastico, l'iscrizione si effettuerà Online e seguirà comunicazione dedicata; per ogni problematica ci si potrà rivolgere allo sportello.

CONTATTI:

- per chiarimenti legati al servizio di ristorazione, modalità di pagamento, problematiche legate all'attivazione SDD addebito diretto su conto (o sua disattivazione), per errori di rilevazione delle presenze e/o dubbi vari:

Elior Ristorazione S.p.A. SPORTELLO ELIOR via Napoli n° 15 tutti i mercoledì e venerdì dalle 09.00 alle 12.00. Gagliolo Manuela 334.6612978.

E' opportuno che le famiglie scelgano con cura il contatto (Comune/Elior spa) tenendo conto delle specifiche competenze sopra indicate.

Cordiali saluti

ELIOR RISTORAZIONE SPA

L'UTENTE SI IMPEGNA

A comunicare tempestivamente alla **ditta di ristorazione c/o Servizio Scuola** qualsiasi variazione intervenga nei dati dichiarati nella presente domanda.

Consapevole delle responsabilità penali assunte ai sensi dell'art. 76 del decreto del Presidente della Repubblica n. 445 del 28 dicembre 2000, per falsità in atti e dichiarazioni mendaci.

- A consegnare la dichiarazione ISEE qualora intendesse beneficiare delle riduzioni sulla tariffa del servizio;
- Per le domande ISEE presentate dopo la scadenza, la riduzione avrà effetto dalla data di presentazione della stessa, mentre i pasti consumati fino a tale data saranno conteggiati alla tariffa massima.
- Per le domande ISEE che scadranno durante il corso dell'anno sarà premura del genitore stesso consegnare il nuovo documento, in caso contrario al momento della scadenza verrà conteggiata la tariffa massima e la riduzione NON avrà effetto retroattivo.
- A comunicare tempestivamente eventuali prescrizioni dietologiche e a consegnare i relativi certificati richiesti

DICHIARA

- Che quanto dichiarato è vero e accertabile ai sensi dell'art. 43 del citato DPR n. 445/2000, ovvero documentabile su richiesta del Servizio Scuola
- Di essere a conoscenza che sui dati dichiarati potranno essere effettuati controlli ai sensi dell'art. 71 del DPR n. 445/2000 diretti ad accertare la veridicità delle informazioni fornite e che, qualora dal controllo emerga la non veridicità del contenuto delle dichiarazioni, ai sensi del DPR 445/2000 art. 75 comma 1, il sottoscritto decadrà immediatamente dai benefici ottenuti.
- Che ha preso atto che il servizio di refezione scolastica è soggetto a contribuzione secondo le modalità stabilite (servizio in prepagato) ed è fatto obbligo al sottoscrittore di pagare la retta anticipatamente.
-

INFORMATIVA SULL'USO DEI DATI PERSONALI (D.Lgs. 30/06/2003 n. 196)

Gentile Signora, Egregio Signore,
desideriamo informarla che il D.Lgs. n.196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" ed il regolamento 2016/679 prevede la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali. Secondo la normativa indicata, questo trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti. In relazione ai dati personali che La riguardano e che formeranno oggetto di trattamento, La informiamo di quanto segue:

Finalità del trattamento dati: Il trattamento è diretto: a) all'espletamento, da parte del Comune, dell'istituto scolastico e dell'azienda di ristorazione, delle funzioni derivanti da compiti attribuiti loro dalla legge e/o da contratti e/o da regolamenti, anche avvalendosi di soggetti terzi, per l'effettuazione di elaborazioni di dati necessarie per l'esecuzione dei rispettivi rapporti/ contratti, ivi compresa la gestione dei pagamenti; b) all'invio della corrispondenza; c) alla tenuta della contabilità e al recupero dei crediti, anche a mezzo di società esterne specializzate nel recupero e loro collaboratori.

Modalità del trattamento: il trattamento è effettuato manualmente e/o con l'ausilio di mezzi informatici e telematici, anche tramite SMS, MMS e/o e-mail, con logiche e modalità strettamente correlate alle finalità sopra indicate e nel pieno rispetto della normativa applicabile; il trattamento è svolto da personale del Comune, dell'istituto scolastico, dell'azienda di ristorazione e dell'azienda gestore del sistema d'informatizzazione. I dati saranno trattati nel rispetto delle regole di riservatezza e sicurezza previsti dalla legge, anche in caso di comunicazione a terzi.

I dati raccolti e trattati al fine di gestire le attività, anche quelle connesse, relative alle finalità sopra indicate potranno essere comunicati a società controllate o collegate dell'azienda di ristorazione, ai sensi dell'art.2359 c.c., nonché a persone fisiche o giuridiche che, per conto della stessa società, effettuino servizi di elaborazione o svolgano attività connesse o di supporto alle predette attività.

Conferimento dei dati: tali dati sono necessari, oltre che per le finalità di legge e per instaurare il rapporto contrattuale, anche ai fini dell'iscrizione al servizio di ristorazione scolastica, e a fini amministrativi.

Rifiuto di conferire i dati: l'eventuale rifiuto di conferire (ovvero la revoca del consenso, da parte dell'interessato) i dati personali, comporta l'impossibilità di dare esecuzione ai rapporti/contratti indicati sopra, ivi compresa la fornitura del pasto/servizio e/o di fornirlo in maniera corretta.

Comunicazione dei dati: i dati personali sono fatti oggetto di comunicazione, nei casi e nei modi previsti dalla legge e/o dai regolamenti, e potranno essere comunicati a soggetti terzi (ad esempio, istituti di credito, corrieri, società di elaborazione dati, società di recupero crediti, studi legali e singoli professionisti).

Diritti dell'interessato: l'art.7 del D. Lgs. 196/2003, conferisce all'interessato l'esercizio di specifici diritti, tra i quali quello di ottenere dal titolare la conferma dell'esistenza o meno di propri dati personali e la loro comunicazione in forma intelligibile; di ottenere l'indicazione dell'origine dei dati,

nonché della logica e delle finalità su cui si basa il trattamento; di ottenere (quando consentito dalla legge) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione della legge, nonché l'aggiornamento, la rettificazione, o, se vi è interesse, l'integrazione dei dati; di opporsi, per motivi legittimi, al trattamento stesso.

Estremi identificativi del titolare: Titolare del trattamento dei Suoi dati è la Elior Ristorazione Spa, con sede in Milano, via V. Giulia n.5/a, nella persona del suo legale rappresentante pro tempore, domiciliato presso la stessa sede.

Il genitore/tutore accetta l'attivazione del servizio **gratuito** di avviso di esaurimento del credito tramite SMS e o MMS e/o e-mail (*) inerente il Servizio di Ristorazione Scolastica. Il messaggio di avviso sarà inviato quando il "credito residuo" risulti compreso tra -2 e -5 pasti e, comunque, in caso di morosità.

(*) per l'iscrizione al servizio è **obbligatorio** utilizzare un numero di cellulare / e-mail personali.

Sottoscrizione dell'accettazione: Con la sottoscrizione dell'accettazione al trattamento dei dati personali presente nei moduli di iscrizione al servizio di ristorazione scolastica, Ella prende atto della presente informativa e presta, pertanto, il proprio consenso al trattamento dei dati personali alla Elior Ristorazione Spa, nonché a tutti i soggetti indicati (Comune, Istituto Scolastico e Società che gestisce l'informatizzazione e loro collaboratori) nelle precedenti, rispettivamente, "Finalità del trattamento dati" e "Modalità del trattamento", con le modalità e le finalità indicate nell'informativa stessa.

INOLTRE AUTORIZZA GLI UFFICI COMUNALI, L'ENTE GESTORE DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE E LE SOCIETA' DA QUESTO INCARICATE DEL RECUPERO DEL CREDITO, NONCHE' GLI UFFICI DELL'ISTITUTO SCOLASTICO FREQUENTATO DAL MINORE all'uso manuale/automatico dei dati personali, compreso numero di telefono ed indirizzo e-mail, come innanzi indicato, al fine della gestione del servizio comunale di ristorazione scolastica, degli altri servizi comunali e dei servizi forniti dalla scuola stessa, ai sensi del D.Lgs. n.196 del 30 giugno 2003 e Regolamento 2016/679

Distinti saluti.



Gemeaz Elior S.p.A.