

FAQ

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

No, nella successiva ricarica verrà stampato 1 (o più) buoni in meno in base al numero di dimenticanze.

2. 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?

Se il bambino esce dalla classe entro le 10:00 il pasto non viene addebitato (previa tempestiva comunicazione dalla scuola), ed il buono varrà per il giorno successivo. Dopo le 10:00 il pasto è comunque prodotto ed addebitato.

3. COSA FARE NEL CASO IN CUI UN GENITORE VERIFICA L'ADDEBITO DI UN PASTO MA L'ALUNNO NON ERA PRESENTE A SCUOLA QUEL GIORNO?

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

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

Verrà contattato dalla società di recupero crediti con possibile aggravio di costi poiché il debito sorto nei confronti della società Elixir 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.

5. 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 PORTALE DELLA MENSA SCOLASTICA 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 fotocopati 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.

In caso di **MANCATA STAMPA DI UN BUONO PRESSO L'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

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

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