PREGUNTES FREQÜENTS

Altes i funcionament del servei de menjador escolar · La Selva

Benvolgudes famílies,

Per facilitar la gestió de les altes i l'ús de l'aplicació **Mediterranea La Selva**, hem preparat aquest document amb les preguntes i situacions més habituals.

Us recomanem que el consulteu abans i durant la tramitació de l'alta, ja que recull alguns aspectes importants que us poden ajudar a evitar incidències.

---

1. TRAMITACIÓ DE L'ALTA

Què passa amb les altes al final de curs?

Un cop finalitza el curs escolar, **tots els infants es donen de baixa automàticament del servei de menjador**. Aquesta baixa es fa per evitar que es puguin generar **cobraments indeguts a l'inici del nou curs**.

Per aquest motiu, durant els **primers dies del curs**, és possible que no pugueu accedir amb normalitat a l'aplicació o que alguns infants encara no hi apareguin.

Durant la **primera i segona setmana de servei**, tots els infants que facin ús del menjador s'aniran donant d'alta novament des del **Back Office**.

Un cop l'alta s'hagi fet efectiva, **podreu accedir amb normalitat a l'aplicació i gestionar el servei habitualment**.

Si ja he utilitzat el servei de menjador en cursos anteriors, he de tornar a tramitar l'alta?

No.

Si el vostre infant **ja ha fet ús del servei de menjador en cursos anteriors**, no cal que torneu a tramitar l'alta a través de l'aplicació.

Tot i que al final de cada curs els infants es donen de baixa automàticament, **la seva alta per al nou curs es gestionarà des del Back Office** durant la primera i segona setmana de servei.

En aquest cas, simplement cal **informar la coordinació del menjador de la data a partir de la qual l'infant començarà a fer ús del servei aquest curs**.

Puc tancar l'aplicació un cop he començat a tramitar l'alta?

No.

Un cop inicieu el procés d'alta i introduïu el correu electrònic, **no heu de tancar l'aplicació ni sortir-ne**, ja que el procés es pot perdre.

És important que, un cop iniciat el procés, **el finalitzeu sense tancar l'aplicació**.

Quant pot trigar a arribar el correu de confirmació?

El correu de confirmació necessari per continuar amb el procés d'alta **pot trigar fins a 5 minuts a arribar**.

Si no el rebeu immediatament, podeu **refrescar la safata d'entrada del vostre correu electrònic** per comprovar si ja ha arribat.

És obligatori introduir el número de compte bancari?

Sí.

Per poder finalitzar correctament el procés d'alta, és necessari emplenar les dades corresponents al **número de compte bancari**.

Si no disposeu de número de compte bancari, poseu-vos en contacte amb nosaltres:

escoles.laselva@mediterranea-group.com

Com puc donar d'alta més d'un fill/a?

Si teniu més d'un fill/a que utilitza el servei de menjador, **un cop hàgiu tramitat la primera alta**, no cal que torneu a iniciar tot el procés des de zero.

Des del menú principal de l'aplicació, heu de seguir aquests passos:

EINES → ALUMNES REGISTRATS → REGISTRAR NOU ALUMNE

A partir d'aquí podreu iniciar el procés d'alta del segon fill/a.

He d'indicar la classe de l'infant?

Sí, quan correspongui.

Sempre que l'escola tingui **dues línies del mateix curs**, és necessari especificar la **classe** de l'infant, sempre que en tingueu coneixement.

Aquesta informació ens ajuda a identificar correctament l'alumne/a.

2. SITUACIONS ESPECIALS

Com s'han de donar d'alta els mestres?

Els **mestres s'han de donar d'alta com si fossin alumnes**.

En el moment d'indicar el curs, cal seleccionar:

Professor

Els infants amb un ajut del 100 % s'han de donar d'alta a través de l'aplicació?

No.

Els infants que disposen d'un **ajut del 100 % no cal que es donin d'alta a través de l'aplicació**, ja que disposem de la informació necessària mitjançant el llistat d'ajuts.

Com han de tramitar l'alta les famílies amb progenitors separats?

En el cas de famílies amb progenitors separats, **cada progenitor s'ha de donar d'alta per separat com a infant esporàdic**.

Això és necessari perquè, internament, **no podem generar rebuts mensuals amb setmanes alternes** per a cada progenitor.

Un cop hàgiu tramitat l'alta, és important que **aviseu la coordinadora del menjador** o que us poseu en contacte amb nosaltres a través del correu d'atenció a les famílies:

escoles.laselva@mediterranea-group.com

D'aquesta manera, podrem aplicar-vos la **tarifa d'infant fix** en cas que l'infant faci ús del servei **menys de 3 dies a la setmana**.

Qui ha de comprar tiquets?

La **compra de tiquets és exclusiva per a les famílies que fan ús del servei de manera esporàdica**, és a dir, que utilitzen el servei menys de 3 dies a la setmana.

---

3. ABSÈNCIES

Per què no puc marcar una absència just després de tramitar l'alta?

Per poder marcar les absències a través de l'aplicació, **els rebuts mensuals han d'estar prèviament generats**.

Els rebuts es generen des del **Back Office** i, per aquest motiu, quan acabeu de tramitar una alta, **el rebut mensual no es genera automàticament en aquell mateix moment**.

Per norma general, el rebut estarà disponible **l'endemà a primera hora**.

Què puc fer si necessito avisar d'una absència però encara no puc fer-ho des de l'aplicació?

Durant els primers dies de curs, mentre es realitza la gestió de les altes des del **Back Office**, és possible que encara no pugueu accedir amb normalitat a l'aplicació o que **els rebuts mensuals encara no estiguin disponibles**.

Per aquest motiu, durant aquests primers dies, **us agrairem especialment que les absències es comuniquin directament a la coordinació del menjador**.

D'aquesta manera, podrem tenir en compte l'absència i evitar que **l'àpat sigui cobrat**.

A partir del mes d'octubre, els rebuts mensuals estaran generats **el dia 1 de cada mes** i podreu gestionar i notificar les absències directament a través de l'aplicació.

---

4. PAGAMENTS I REBUTS

Com es cobren els rebuts mensuals dels usuaris fixos?

Els rebuts mensuals dels **usuaris fixos** es cobraran mitjançant **domiciliació bancària el dia 10 de cada mes**.

Puc pagar un rebut a través de l'aplicació?

De manera **excepcional**, es podrà efectuar el pagament a través de l'aplicació, sempre que prèviament s'hagi notificat a la **coordinadora del menjador** o al correu d'atenció a les famílies:

escoles.laselva@mediterranea-group.com

Com es gestiona el pagament d'un rebut retornat?

Els **rebuts retornats** s'hauran de liquidar mitjançant **TPV a través de l'aplicació**.

En aquests casos, s'aplicarà un **recàrrec de 6 €** en concepte de despeses de devolució.

---

5. CONTACTE I ATENCIÓ A LES FAMÍLIES

Si durant el procés d'alta us trobeu amb alguna incidència o teniu algun dubte que no queda resolt en aquest document, podeu posar-vos en contacte amb:

escoles.laselva@mediterranea-group.com

També podeu comunicar-vos directament amb la **coordinadora del menjador del vostre centre**.