



CONDIZIONI GENERALI DEL SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA

ANNO SCOLASTICO 2025/2026

Per l'anno scolastico 2025/2026, il servizio di Refezione Scolastica sarà gestito attraverso un Portale on-line. Con tale sistema, potrete acquistare, per ogni figlio frequentante, un credito che verrà visualizzato come borsellino elettronico e verrà decurtato automaticamente ad ogni pasto consumato.

Il software, Etica Soluzioni, vi permetterà di:

- scegliere fra il Piatto Unico e il Menù Completo;
- informarsi sul servizio anche in più lingue (inglese, francese, spagnolo, tedesco ecc.);
- tenersi sempre aggiornati sulla situazione pasti pagati e consumati;
- pagare i pasti comodamente da casa;

Sarà a Vostra disposizione il **Portale Genitori**, raggiungibile all'indirizzo web:

<https://www3.eticasoluzioni.com/villaverlaportalegen>

MODALITÀ DI PRENOTAZIONE DEL PASTO: SCELTA TRA PIATTO UNICO E MENU' COMPLETO

È possibile scegliere tra due tipi di menù: il **piatto unico** e il **menù completo**.

Serenissima Ristorazione Spa provvederà a pubblicare tempestivamente, nella sezione "NEWS" del portale genitori, il **menù previsto per 10 settimane** di Refezione Scolastica indicando il relativo periodo di validità, con la suddivisione fra menù completo e piatto unico.

Quando si visualizza la comunicazione, è necessario cliccare su "VAI AL DETTAGLIO" e cliccare su "CLICCA QUI" per scaricarlo.

Il sistema prenoterà in **AUTOMATICO** per tutti gli alunni il **PIATTO UNICO**.

In alternativa, **MODIFICANDO L'IMPOSTAZIONE**, si potrà scegliere il **MENU' COMPLETO**.

La modifica della tipologia di pasto potrà essere effettuata unicamente dal Portale Genitori (NO DA APP) al massimo entro il giorno antecedente a quello previsto di utilizzo del servizio.

La modifica si può effettuare dalla sezione Anagrafica – Pasto Alternativo.

Le diete speciali, etico-religiose e il pasto in bianco (qualora richiesto dal genitore per indisposizione temporanea del bambino) saranno considerati come un menù completo.

MODALITÀ DI DISDETTA DEL PASTO

La **PRESENZA** in mensa sarà addebitata **AUTOMATICAMENTE** ad ogni rientro previsto dalla scuola senza nessuna necessità di comunicazione da parte del genitore/tutore alla scuola/Comune.

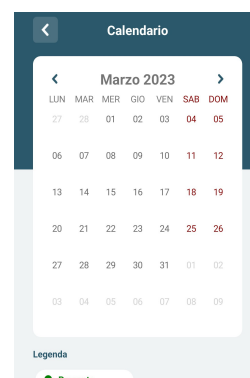
Il genitore/tutore dovrà invece segnalare l'eventuale ASSENZA dal servizio di refezione.

La comunicazione dell'**ASSENZA** deve essere effettuata attraverso i seguenti canali:

- Dal Portale Genitori al seguente link <https://www3.eticasoluzioni.com/villaverlaportalegen>

È necessario accedere alla sezione “Presenze”, selezionare dal calendario il giorno di assenza e la dicitura “DISDETTA”. La disdetta avrà validità solo per quel giorno.

- Tramite APP “ComunicApp” accedendo alla sezione “Calendario” e selezionando il giorno di assenza e la dicitura “DISDETTA”. La disdetta avrà validità solo per quel giorno.



- Tramite **TELEFONATA** ai numeri verdi messi a vostra disposizione:

02.94757505 se chiama da un cellulare; **800.662.452** se chiama da un telefono fisso.

Sarà necessario digitare il CODICE DI DISDETTA PASTO personale del/la proprio/a figlio/a che vi è stato fornito al momento dell'iscrizione.

È sempre possibile annullare la disdetta effettuata tramite telefonata con voce guidata, utilizzando nuovamente ed esclusivamente il metodo della telefonata con voce guidata.

La disdetta del pasto dovrà essere effettuata entro le ore 9.00 del mattino dell'assenza. Successivamente a tale orario la disdetta non sarà processata e quindi il pasto sarà addebitato nel borsellino elettronico.

Portale Genitori, Telefonata ai numeri verde e APP “ComunicApp” vi permetteranno inoltre di effettuare:

- La prenotazione del **pasto bianco** (per alunni indisposti);
- La comunicazione di assenza lunga (così da non dover effettuare una comunicazione per ogni giorno di assenza);
- La riattivazione del servizio dopo un'assenza lunga (**operazione necessaria per ripristinare la presenza del bambino dopo il periodo di disdetta prolungata**).

DOMANDA FREQUENTE SUI CASI DI DISDETTA TRAMITE PORTALE GENITORI/CHIAMATA CON VOCE GUIDA/APP

Devo disdire i pasti nei giorni di assemblea sindacale, gita scolastica, sciopero?

Sì, è necessario disdire il pasto anche quando non si usufruisca della mensa per assemblee sindacali, gite scolastiche, scioperi o altro.

MODALITÀ DI PAGAMENTO

1. PAGAMENTO MAV on line da Portale Genitori e da App ComunicApp

Per effettuare le ricariche sarà possibile utilizzare la modalità **BOLLETTINO MAV ONLINE**.

- Da PORTALE GENITORI: andare nella sezione **Pagamenti** -> **Effettua una ricarica** e indicare l'importo che si desidera ricaricare.



L'importo si potrà selezionare dalle scelte proposte oppure, in alternativa, inserendolo manualmente nella sezione della "Ricarica Personalizzata".

Una volta effettuata la scelta o indicato l'importo, premere su Ricarica: sarà necessario selezionare in seguito *Pagamento MAV* e premere il tasto *Prosegui*. Prima di confermare la generazione del MAV, verrà proposta una schermata di riepilogo dell'importo da ricaricare con le informazioni relative all'utente sul quale si intende effettuare l'operazione. Per finalizzare la generazione del MAV, sarà necessario accettare il costo del servizio laddove previsto e premere il tasto **Genera Mav**.

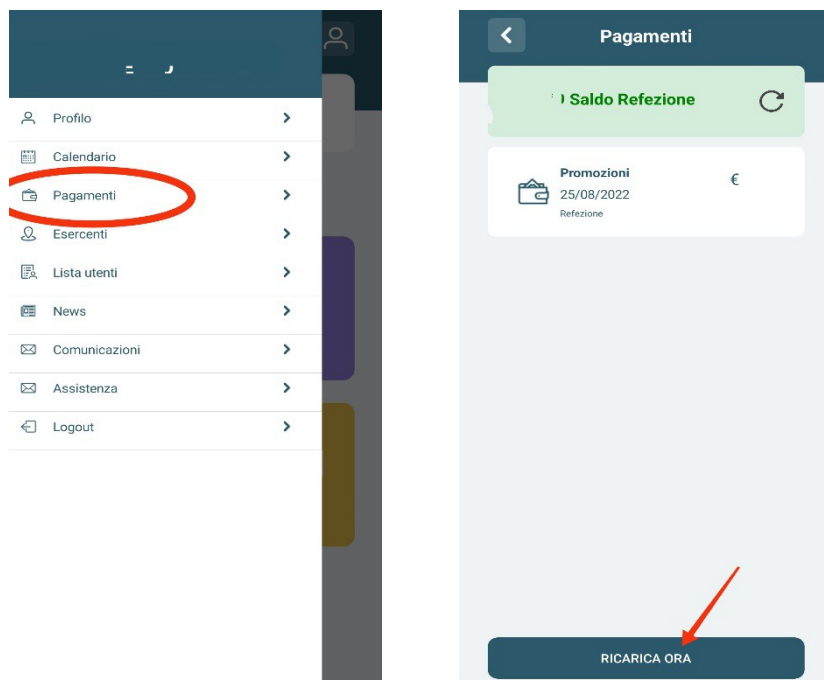
A questo punto il sistema genererà un codice (**CODICE MAV**) necessario per effettuare il pagamento che sarà possibile:

- presso ogni **sportello bancario** d'Italia, anche non nel territorio comunale e anche senza essere correntista;
- tramite **Home Banking** personale alla sezione "pagamento MAV";
- tramite **ATM bancari** alla sezione "Pagamento MAV" se disponibile.

Una volta effettuato il pagamento, la registrazione sul Portale Genitori della transazione economica avvenuta verrà visualizzata entro le 48 ore successive.

Il bollettino MAV sarà comunque sempre stampabile, fino a che non verrà pagato, attraverso la sezione Pagamenti -> MAV da Pagare.

- Da APP COMUNICAPP: Cliccare nel menù dell'App, sezione **Pagamenti** -> **Ricarica Ora** e seguire la stessa procedura prevista per il Portale Genitori.



NOTE IMPORTANTI:

- alcuni canali di pagamento comportano dei costi bancari inevitabili;
- il servizio sarà addebitato nella misura della tariffa del singolo pasto consumato/non disdetto;
 - il servizio **è di tipo prepagato**, ovvero pagato in anticipo prima di essere utilizzato, pertanto, **si raccomanda un attento monitoraggio della situazione del borsellino virtuale ed una tempestiva ricarica, al fine di evitare la sospensione del servizio;**
- ogni volta che il credito sarà in esaurimento verrà inviato un sms di promemoria ricarica.

Sarà possibile verificare la situazione aggiornata del credito e dei relativi giorni di presenza accedendo al Portale Genitori (<https://www3.eticasoluzioni.com/villaverlaportalegen>) o alla App “ComunicApp” con **codice utente** e **password** assegnati a vostro/a figlio/a.

ATTESTAZIONE PER DICHIARAZIONE DEI REDDITI

Il software permette di ottenere lo storico delle ricariche effettuate. I genitori potranno stampare in autonomia l’attestazione utile per la dichiarazione dei redditi dalla sezione **pagamenti/dichiarazione 730**.

DIETE SPECIALI

È possibile fare richiesta di diete speciali, sia per motivi sanitari (andrà allegato alla domanda di iscrizione il certificato medico) che etico-religiosi.

INFORMAZIONI PRESSO:

Comune di Villaverla, Ufficio servizi scolastici
E-mail: ragioneria@comune.villaverla.vi.it