



## Vademecum servizi mensa e merenda

*Guida pratica per gli alunni e famiglie sul servizio mensa e merenda*

Gentili Genitori,

nelle prime due settimane di scuola **verrà mostrato ai vostri figli/e come utilizzare il portafoglio elettronico di Sansone per ordinare la merenda e prenotare la mensa.**

**La Merenda si potrà ordinare solo e soltanto nella stessa data di erogazione del servizio**, quindi se, per esempio, lunedì mattina si vorrà acquistare una pizzecca, solo il lunedì mattina entro le 8:50 si potrà espletare l'acquisto su Sansone. **Per fare ciò sarà necessario che il credito** istituzionale sul portafoglio elettronico di Sansone **sia in Positivo**.

Per ricaricare il credito, come per qualsiasi altro pagamento, si farà fede al conto corrente indicato sul contratto scolastico: nell'arco di 2 o 3 giorni l'accredito ricevuto comparirà sul portafoglio elettronico di Sansone.

**La mensa**, al contrario della merenda, se prevista quel giorno e quindi visibile in *Operatività, Iscrizione alle Attività*, **sarà prenotabile anche nei giorni precedenti e fino alle ore 9.00 del giorno stesso**. Ad esempio: ho intenzione di fermarmi a mensa il Giovedì, e visualizzo l'opzione già il Martedì, posso prenotare il pasto in anticipo e fino alle ore 9.00 del Giovedì. Dopo le ore 9.00 l'ordine viene inviato al servizio ristorazione.

L'accesso in mensa senza prenotazione comporta una penale di € 3,00, a meno che il ragazzo o la famiglia comunichi per tempo, di persona o via mail entro le 9:30 del mattino, la dimenticanza. Il costo della penale coprirà il costo extra del servizio di ristorazione che invierà ulteriori pasti in seconda battuta rispetto al primo ordine.

A differenza della merenda, **per la mensa ci si potrà prenotare anche con credito negativo**, per garantire ai ragazzi di pranzare nonostante l'assenza di credito.

## FAQ - Domande e Risposte

1. **D: Dove trovo il dettaglio dei costi della mensa e della merenda?**

**R:** Si trova sull'estratto conto visualizzabile in Sansone, e nella fatturazione mensile che vi perviene nei primi giorni del mese in formato PDF via posta elettronica.

2. **D: Se mio figlio entra tardi, per ritardo o visita medica, posso segnarlo a mensa?**

**R:** Sì, purché sia lo stesso ragazzo/a a venire in segreteria appena entrato a scuola a chiederlo, oppure, in previsione del ritardo, sia lo stesso genitore che lo segna a mensa, entrando con le credenziali di Sansone nei giorni precedenti.

3. **D: Perché paghiamo la penale per la mensa?**

**R:** Il servizio di ristorazione gestisce i pasti in base all'ordine inviato alle 9:00 di ogni mattina: piccole eccezioni, come comunicazioni per tempo (di alunni in ritardo, che vengono in segreteria o comunicano al consigliere la dimenticanza) sono gestibili, mentre qualora fosse un reiterato comportamento, o anche un singolo comportamento ma massivo, cioè di più studenti, la scuola deve pagare un extra perché, comunicandolo in ritardo, il gestore del servizio di ristorazione deve mandare una persona esterna a consegnare il cibo in più.

4. **D: Se mio figlio esce prima da scuola, posso avere un rimborso?**

**R:** L'ordine effettuato comporta un acquisto, perciò non può essere rimborsato, perché il cibo per lo studente perviene correttamente.

5. **D: Mio figlio ha delle allergie, intolleranze, diete speciali e diete in bianco, posso avere dei pasti con queste caratteristiche?**

**R:** Sì, per le allergie, intolleranze e diete speciali il gestore del servizio di ristorazione richiede un certificato medico per l'assunzione di responsabilità. Mentre per le diete in bianco, che in genere sono transitorie, sarà sufficiente richiedere il pasto in bianco da Sansone, usando durante la prenotazione il menù a tendina, che dà la possibilità di scegliere questa opzione. Opportuno sarebbe che il genitore comunque informasse i propri referenti che lo studente ha bisogno di mangiare in bianco, comunicandolo via e-mail così da avere un doppio controllo sull'operazione.

6. **D: Se ho necessità di chiarimenti a chi mi posso rivolgere?**

**R:** Inviando una mail ad [amministrazione@donboscovillage.com](mailto:amministrazione@donboscovillage.com)