

Sistema di gestione del servizio di mensa scolastica

Il servizio di mensa scolastica è informatizzato e gestito dalla ditta Serenissima Ristorazione Spa di Vicenza.

Ad ogni figlio iscritto al servizio mensa, il programma assegna un **CODICE UTENTE** personale di riferimento, che seguirà l'alunno per tutti gli anni scolastici.

Il codice servirà per collegarsi al **PORTALE GENITORI**

<https://www2.eticasoluzioni.com/montebellovicentinoportalegen> e per il pagamento e sarà abbinato ai dati personali di ciascun alunno, alla tariffa/pasto da pagare e all'eventuale dieta.

Di seguito vengono illustrate le modalità di utilizzo del servizio.

1) Come faccio ad iscrivere mio figlio?

Accedendo al Portale Genitori all'indirizzo web <https://www2.eticasoluzioni.com/montebellovicentinoportalegen> (da NON scrivere nella barra di ricerca Google ma nella barra https della vostra pagina web) dal **26 Luglio** al **24 Agosto 2025** e seguendo le istruzioni del programma, si potranno inserire online i dati del/la proprio/a figlio/a.

CODICE UTENTE, PASSWORD E CODICE DI DISDETTA PASTO saranno visibili nella "Lettera Credenziali" scaricabile al termine dell'iscrizione online.

A seguito dell'attivazione del codice utente, che avverrà nel mese di **Settembre**, e prima dell'inizio del servizio mensa, il genitore dovrà convalidare l'iscrizione tramite un versamento di almeno **€ 20,00**.

In corso d'Anno Scolastico -> compilando il modulo cartaceo di iscrizione da richiedere a mensa.montebello@grupposerenissima.it.

CODICE UTENTE, PASSWORD E CODICE DI DISDETTA PASTO vi verranno inviati via mail/sms dagli Uffici Serenissima.

2) Come avviene la prenotazione giornaliera del pasto? Come disdire i pasti?

I pasti sono **automaticamente prenotati** nel giorno di rientro previsto dal calendario scolastico.

La **DISDETTA del pasto** è a carico del genitore/tutore e deve essere effettuata **entro le ore 9.00 della mattina** stessa del consumo del pasto.

Il genitore potrà scegliere tra i seguenti **metodi** per comunicare l'assenza del bambino al servizio mensa:

- **App per cellulare/tablet "ComunicaApp"** (scaricabile direttamente dal proprio Smartphone o Tablet) selezionando dal "Calendario" le date in cui vostro figlio sarà assente;



- **PC** collegandosi al Portale Genitori e selezionando nella sezione "PRESENZE" le date in cui vostro figlio sarà assente nel calendario;



- **TELEFONO**, digitando il **CODICE DI DISDETTA PASTO**, con risponditore automatico contattando da telefono fisso il numero verde **800.662.452** o da cellulare il numero **02.94757505**. Il numero sarà attivo **dalle ore 18.00 del giorno prima alle ore 9.00 della mattina** stessa di assenza.

In caso di mancata disdetta nei termini previsti, il pasto sarà addebitato.

3) Come faccio a pagare i pasti?

I pasti devono essere pagati **anticipatamente** con una delle seguenti modalità:

- a) pagamento presso i **punti convenzionati** in contanti e, presso la "Tabaccheria 31", anche con bancomat/carta di credito (senza oneri accessori);
- b) con **MAV** online da scaricare dal Portale Genitori pagabile presso qualsiasi sportello bancario o tramite homebanking (con un costo operazione di € 1,20 per ogni pagamento) o **Carta di Credito** (con commissione pari al 2% dell'importo).
La ricarica entra a sistema 48 ore (lavorative) successive al pagamento.

4) Quali sono i punti convenzionati per i pagamenti?

1. Recarsi presso i seguenti **punti di pagamento muniti del CODICE UTENTE**:

- **Tabaccheria 31**
Via XXIV Maggio, 29
- **Erboristeria Il Filo D'Oro**
Via IV Novembre, 2

2. **Comunicare** all'operatore:

- a) il **CODICE UTENTE** del figlio;
- b) la **somma** che si intende versare.

Si ricorda che i pagamenti sono distinti per ogni figlio. L'operatore effettua una "ricarica" sul codice personale e rilascia una **ricevuta** sulla quale risulta il versamento effettuato ed il saldo dell'operazione.

3. **Controllare** che sulla ricevuta siano corretti il **codice personale** e la **somma versata**. La ricevuta sarà l'unico documento comprovante il versamento e, in caso di eventuali disguidi, solo ed unicamente a presentazione della ricevuta stessa potranno essere effettuate correzioni.

5) Come faccio a controllare il credito disponibile?

Nel **PORTALE DEI GENITORI** e nella **APP** la famiglia potrà verificare i pasti addebitati, i pagamenti effettuati, il saldo del credito e altro ancora.

Per connettersi, basterà inserire il **Codice Utente** del figlio e la **Password**.

Si ricorda che la **responsabilità della verifica dell'ammontare del credito ancora disponibile per accedere al servizio mensa** è a carico delle famiglie.

6) Cosa succede se non pago?

Prima dell'esaurimento del credito, il programma invierà alla famiglia 1 sms di **allerta** ogni venerdì pomeriggio.

In **presenza di saldo insufficiente, la fornitura dei pasti non sarà garantita fino a nuova ricarica.**

7) Come mi viene rimborsato il credito presente in conto a fine anno scolastico?

Il **credito residuo** a fine anno scolastico sarà automaticamente trasferito sull'anno scolastico successivo.

In **caso di rinuncia** anticipata al servizio o al termine del ciclo di studi, il credito verrà **rimborsato su richiesta da presentare a Serenissima Ristorazione** tramite la sezione "Anagrafica" - "Rinuncia Servizio" presente nel Portale Genitori.

Si suggerisce alle famiglie di ricaricare il conto con la cifra esatta per pagare i pasti fino a fine anno scolastico, senza lasciare crediti.

In **caso di più fratelli**, il credito residuo del fratello che non usufruisce più del servizio potrà essere trasferito sul conto del fratello ancora iscritto.

8) E se mio/a figlio/a segue una dieta particolare?

La richiesta di una dieta speciale per **allergie, intolleranze alimentari o motivi religiosi** va fatta dal genitore al momento dell'iscrizione/rinnovo di iscrizione.

È obbligatorio allegare il **certificato medico** solo in caso di motivazione medica/sanitaria.

In corso d'anno scolastico il certificato potrà essere inviato ai nostri Dietisti alla mail

dieta.speciale.vicenza@grupposerenissima.it.

In assenza di presentazione del certificato medico, non potrà essere consegnata la dieta speciale e l'alunno non potrà accedere alla mensa.

9) E se mio figlio/a necessita di una dieta in bianco per indisposizione?

Il pasto bianco potrà essere prenotato, **in caso di indisposizione fisica o recente malattia del/la figlio/a**, attraverso l'App, il Portale Genitori o la telefonata al numero verde effettuando lo stesso procedimento valido per la disdetta del pasto.

La dicitura da selezionare sarà "PASTO BIANCO".

Esso consiste in pasta o riso all'olio (primo) e un formaggio leggero, es. ricotta/stracchino (secondo); contorno e dessert rimarranno i medesimi previsti da menù standard.



Comune di MONTEBELLO VICENTINO



Servizio di Mensa Scolastica 2025-2026



Per informazioni rivolgersi a

Serenissima Ristorazione:

Mail: mensa.montebello@grupposerenissima.it

Tel. 0444/348400

Fax 0444/348384

Comune di Montebello Vicentino:

Mail: segreteria@comune.montebello.vi.it

Tel. 0444/649275