

## Dématérialisation - Foire Aux Questions

### J'ai perdu mon code de connexion :

- Je fais un mél à l'adresse suivante : [vie.collective@ville-tallard.fr](mailto:vie.collective@ville-tallard.fr) pour qu'on me le renvoie ou qu'on m'en crée un nouveau.

### Je ne peux pas réserver par internet en carte bleue :

- Le paiement est possible en espèce ou par chèque auprès d'un agent municipal en mairie,
- Une permanence est mise en place le lundi après-midi, de 14h à 16h. Et si le lundi est férié, le mardi matin, de 10h à 12h.

### Je souhaite effectuer une réservation

- Après vous être connecté en saisissant votre code et votre mot de passe, vous arrivez sur une page d'accueil.

- Pour réserver :

o il faut cliquer sur l'onglet « **réservations** » qui vous permet d'accéder aux services activés par la mairie,

o vous sélectionnez le service sur lequel vous désirez réserver pour ainsi arriver sur le calendrier de réservation

o vous pouvez cliquer sur les dates ou cocher l'ensemble des dates du mois,

**Si vous avez plusieurs enfants**, vous pouvez changer de membre pour réserver pour chaque enfant, (en haut à gauche, vous avez un onglet pour changer de service si besoin (cantine / garderie)).

- Dès que les dates sont choisies, pour chaque service et pour chaque enfant, vous cliquez sur « **panier** » puis « **voir le panier** » pour valider vos réservations.

- Ensuite, il faudra procéder au paiement en ligne en réglant les sommes correspondant à vos réservations pour que celles-ci soient validées non sans avoir vérifié l'ensemble des informations. Pour cela, cliquer sur « **Payer CB sécurisé** » et vous serez redirigé vers le site de paiement sécurisé.

### Quand dois-je réserver le repas de mon enfant ?

- **Pour la restauration scolaire** : avant le lundi 23h59 de la semaine précédant la prise de repas.

o Exemple : pour une prise de repas la semaine 2, il faut avoir réservé avant le lundi soir de la semaine 1

o Il est impossible de s'inscrire pour des dates passées !

- **Pour la garderie scolaire** : 24 heures à l'avance.

## Dématérialisation - Foire Aux Questions (suite)

### Et pour annuler une réservation ? :

- **Garderie** : 24 heures à l'avance.
- **Restauration scolaire** : avant le lundi 23h59 de la semaine précédant la prise de repas.
  - o Pour une annulation du repas de la semaine 2, il faut annuler avant le lundi soir de la semaine 1 sauf exception sur justificatif recevable par la collectivité (maladie...)
  - o Par contre, il est toujours possible d'annuler pour les semaines suivantes 3, 4, 5...

### Annulation des repas en dehors des délais de réservation :

- En dehors des créneaux de réservation, l'annulation des repas réservés est possible uniquement sur justificatif recevable par la collectivité (maladie...)
- Les utilisateurs doivent prévenir la mairie, par mél à l'adresse suivante : [vie.collective@ville-tallard.fr](mailto:vie.collective@ville-tallard.fr), de l'absence de l'enfant le jour-même avant 9h. À défaut, l'absence sera prise en compte à partir du lendemain.

### Oups, j'ai oublié d'inscrire mon enfant à la cantine dans les délais sur le portail famille... Que faire ?

- Avertir la mairie par mail : [vie.collective@ville-tallard.fr](mailto:vie.collective@ville-tallard.fr)
- Il pourra tout de même manger à la cantine, dans la mesure où vous n'avez pas pu venir le chercher à l'école
- Vous devrez vous acquitter d'un repas de cantine au tarif « réservation hors délai »
- Impossible de réserver d'autres repas ou créneaux de garderie si cette dette reste impayée.

### Si mon enfant est malade, comment dois-je faire pour annuler ?

- Si votre enfant est malade, il est possible d'annuler son repas.
- Si la mairie est avertie avant 9h le repas du jour est déduit sinon il le sera le lendemain
- Adresser un justificatif en mairie: si ce dernier est recevable par la mairie, la somme sera créditée sur votre espace personnel du portail Famille.