

INFORMACIÓN E CONDICIÓNS DO SERVIZO

1) Tipos de usuarios/as e prezos

- **Usuario/a FIXO/A** : Aquel alumno/a que formalice a matrícula en prazo, (antes do 22 do mes anterior* ao mes que queira comenzar), e que dispoña de praza, indicando os días da semana que acudirá previamente. (Serán sempre os mesmos días) A facturación establecerase polos días lectivos que contrate, podendo ser: 1 día/sem, 2 día/sem, 3 día/sem, 4 día/sem, ou 5 día/sem.
- **Para o mes de setembro o prazo manterase aberto ata o día 31 de agosto, incluído.** A partir do comezo de mes de setembro, si se quere empezar nese mes, deberá ser ese mes, usuario esporádico, podendo cambiar a fixo (antes do día 22 de setembro) a partires de outubro.

PREZOS → MADRUGA: 1,98€/DIA E PERSOA: XANTAR: 3,96€/DIA E PERSOA

- **Usuario/a ESPORADICO/A**: Aquel/a alumno/a que non está matriculado como usuario/a fixo/a e, sempre e cando haxa prazas disponibles, utilice o servizo en días soltos de forma non planificada

PREZOS → MADRUGA: 1,98€/DIA E PERSOA: XANTAR: 5,06€/DIA E PERSOA

Se un usuario fai inscrición como usuario fixo e posteriormente se detecta un uso esporádico, acumulando notificacións de ausencias continuadas, cobrarase tódalas asistencias do mes como usuario esporádico.

Os usuarios de calendario de días (turnicidade no emprego dos pais) deberán realizar a inscrición como usuario fixo e comunicar (ver punto 5. Avisos) antes do inicio do mes, os días de asistencia do mes que entra. Esa asistencia deberá seguir un patrón determinado, por exemplo semana sí, semana no ou día sí día no, ou asistencia cada 3 días.

No caso de que os días de asistencia non sigan un patrón considerárase usuario esporádico.

Ordenanza fiscal reguladora dos prezos

Os prezos veñen regulados no Acordo 29/98 do Excmo. Pleno do Concello de Lugo do 25 de maio de 2017 de aprobación inicial da Ordenanza fiscal 406 reguladora do prezo público pola prestación do servizo municipal de comedor escolar nos centros de educación infantil e primaria do Concello de Lugo

O recibo mensual varía tódolos meses e será o resultado de multiplicar o prezo/día do servizo seleccionado polo Nº de días contratado no mes. **DESCONTARASE OS DÍAS DE NON UTILIZACIÓN SEMPRE QUE SE AVISARA EN PLAZO.** Os avisos de non asistencia fora dos prazos cobrarase como si de unha asistencia normal se tratara. **O cobro realizarase antes do día 10 do mes seguinte** ao servizo, e non poderán facer uso do servizo os usuarios con algún recibo pendente de pago

Axudas ao pagamento

Aquelas familias con escasos recursos poderán dirixirse aos servizos sociais municipais aos efectos de valoración e tramitación, de se-lo caso, das correspondentes axudas de emerxencia social que permitan o pagamento do comedor.

Non existen becas por parte da empresa adxudicataria do servizo.

2) Inscrición inicial e prazos

A inscrición no servizo implica estar de acordo e aceptación das condicións do servizo.

As persoas interesadas en solicitar a alta no servizo como usuarias, deberán rexistrarse a través da APP de comedores COLECHEF. A continuación indicamos como proceder para descargar esta APP, escollendo unha das dúas opcións posibles:

- USUARIOS REXISTRADOS (usuarios/as que utilizaron o servizo de almozos ou comedor en anos anteriores, aínda que non utilizasen a APP)
- USUARIOS NOVOS (Nunca fixeron uso do servizo de madrugadores ou comedor)

Para descargar a App, podeses visitar a web colechef.com, onde vos rediriximos a Google Play ou á App Store (segundo sexa o voso dispositivo) para poder facelo.



1. INSTRUCCIÓNS PARA ACCEDER Á APP PARA USUARIOS/AS REXISTRADOS

Acceder a “REGISTRATE” e introducir DNI/NIE e o email informado previamente. Aparecerá una pantalla con tódolos datos para a súa confirmación, si é necesario modificar algún dato poderá facerse en “o meu perfil” ou en “servicios contratados” dentro da APP.

IMPORTANTE: No proceso de rexistro, lembra que o USUARIO é sempre o teu DNI ou NIE.

2. INSTRUCCIÓNS PARA ACCEDER Á APP para NOVOS/AS USUARIOS/AS

Fai click na opción “REXISTRO” e introduce o DNI/NIE e o e-mail de contacto. Se recoñece o DNI, pero non o e-mail, ponte en contacto con soporteapp@colechef.com

1. Crea o teu usuario
2. Incorpora a túa información como titor/a
3. Engade os alumnos que desexes . Tamén terás que introducir o código de activación do centro de ensino, que vos facilitamos a continuación (o código nunca leva letra “O”, proba cun número CERO)

CENTRO DE ENSINO	CODIGO DE CENTRO
CEIP ALBEIROS	ESKRL0ID73
CEIP ANEXA	ESKRL0ID74
CEIP AS MERCEDES	ESKRL0ID75
CEIP CASAS	ESKRL0ID76
CEIP ILLA VERDE	ESKRL0ID77
CEIP LUIS PIMENTEL	ESKRL0ID78
CEIP MENENDEZ PELAYO	ESKRL0ID79
CEIP PARADAI	ESKRL0ID80
CEIP ROSALIA DE CASTRO	ESKRL0ID81
CEIP SAGRADO CORAZON	ESKRL0ID82
CEIP A PONTE	ESKRL0JF21
CEIP AS GANDARAS	ESKRL0JF22
CEI FINGOI 2	ESKRL0GI27
CEIP QUIROGA BALLESTEROS	ESKRL0JF24

4. Contrata os servizos que necesites
5. E facilita os teus datos de facturación

IMPORTANTE: NO proceso de rexistro ou inicio de sesión, o USUARIO sempre será o teu DNI/NIE.

Para calquera dúbida ou consulta estamos a vosa disposición por correo electrónico en:
soporteapp@colechef.com
comedoreslugo@alimentacionsaludablegallega.net

¿Como facilitaremos a relación cos titores e titoras como ti?

Centralizando nunha única aplicación toda a información e xestión, mesmo se tes fillos e fillas que acoden a diferentes centros con servizo de comedor poderás xestionalo todo cun mesmo usuario de forma máis cómoda.

Mostrámosvos a información de cada neno dunha forma visual, sinxela e intuitiva.

- Información clara e detallada dos menús que se serven diariamente, así como o menú mensual. Ademais da información nutricional e de alérxenos.
- Proposta de menús adaptados ás diferentes alerxias e intolerancias alimentarias, no caso de que os vosos fillos e fillas necesiten unha dieta especial.
- Recomendacións de receitas equilibradas para as ceas, en función do que comeron os alumnos, elaboradas polo noso Departamento de Nutrición.

Máis áxil. Poderedes realizar todas as xestións fácil e rapidamente, tanto as puntuais e frecuentes, como as espontáneas e urxentes:

Máis Segura. Dispoñeredes dun espazo onde estar informados en todo momento, para que teñades a seguridade de que todas as peticións sobre servizo que se realicen a través da App chegarán ao comedor e serán xestionadas correctamente:

Na páxina web COLECHEF.COM tes un vídeo explicativo das funcionalidades da APP

Unha preocupación menos, unha solución mellor.
No cole e agora tamén na casa!

3) Criterios de baremación para obtención de praza

No caso de que as solicitudes de inscrición sexan maiores que a capacidade total do comedor, tódalas solicitudes recibidas serán baremadas para a admisión no servizo, tendo preferencia de entrada, seguindo esta orde:

1. SOLICITUDE DE USUARIO FIXO POR 5 DIAS SEMANAIS
2. QUE AMBOLOS DOUS PROXENITORES ESTÉN TRABALLANDO EN HORARIO DE COMEDOR (certificación de empresa, no caso de traballadorxs por conta allea, ou do último recibo do pagamento da cota á SS ou no réxime especial de traballadores por conta propia, no caso de traballadorxs autónomxs)
3. FAMILIAS MONOPARENTAIS OU SITUACIÓN EQUIVALENTE (presentar declaración xurada)
4. MAIOR NÚMERO DE IRMÁNS QUE SOLICITEN COMEDOR
5. SORTEO

Lista de agarda

Todas as solicitudes entregadas en prazo, que non obtiveran praza, quedarán en lista de agarda ata que se produza una vacante no servizo, e irán entrando en orde segundo os criterios anteriores.

Queda aberta a inscrición, durante o resto do curso, baremando cada mes, sempre que haxa prazas vacantes, e despois de que entrasen tódolos usuarios que realizaron a inscrición no primeiro prazo.

4) Quendas de entrada e recollida

Servizo de Almorzo

Será obrigatorio respectar as quendas de entrada: 7:30 // 7:50 // 8:15 (poden almorzar ou non)

Haberá outra quenda de entrada as 8:40, para usuarios que xa almorzaran na casa.

No ceip Casas: engádese unha última quenda de entrada as 9:15, permitindo almorzar na quenda anterior

Centros con entradas diferencias por mor dos horarios do propio centro:

A Ponte: 8:10 // 8:35 // 9:10

Gandaras 8:15 //8:40 // 9:15

10 minutos antes da hora da entrada préparanse e lévanse para as filas.

Os usuarios fixos deberán marcar unha quenda de entrada fixa para tódolos días

Os usuarios esporádicos poderán entrar en calquera das quendas establecidas. Se chega tarde deberá agardar a seguinte quenda para entrar.

Servizo de Xantar

Tódolos alumnos de infantil son recollidos polas monitoras na súa aula ao terminar a xornada escolar e acompañados ao comedor.

Os alumnos de primaria acoden sós ao comedor, agás que a organización do ceip estipule un punto de encontro de onde partirán todos cara ó comedor.

Para comedores con un número de alumnos amplo, e que non poidan ser atendidos todos ao mesmo tempo, por cuestións de espazo, establécense dúas quendas:

- 1º QUENDA: (14:10 a 15:00) Usuarios máis pequenos de cada ciclo, ata completar aforo
- 2º QUENDA: (15:10 a 16:00) Resto de usuarios admitidos.

No caso de que os grupos de idade, por capacidade, entren na primeira quenda, a segunda solo estará formada polos nenos máis maiores, empezando polo grupo de 6º e indo baixando cursos enteiros ata completar (O grupo mínimo da segunda quenda será de 15 usuarios, para que un monitor se faga cargo deles e se poida manter a ratio co resto de usuarios do comedor)

A hora da recollida, será obrigado para os usuarios fixos respectar quendas de recollida de mediodías: 15:15 // 15:45 ata as 16:00 horas. (Usuarios de 2º quenda recolleranse as 16:00 horas, aínda que si remataron pódense recoller dende as 15:45)

Usuarios esporádicos recolleranse sempre en 2º quenda (15:45 a 16:00)

Soamente se permite a recollida por proxenitores ou persoas maiores de idade, debidamente autorizadas. Non se permite dar a responsabilidade de un menor a outro menor.

5) Avisos

Asistencia adicional e/ou ausencia

O servizo contempla a posibilidade de un usuario fixo de non tódolos días poida acudir outro día que non ten contratado, utilizando a vía de asistencia esporádica

A forma de efectuar os avisos será a través da APP, calquera día, a calquera hora e como máximo ata as 20:00 horas do día lectivo anterior. Tamén pode contactar por teléfono **630 363 844** ou por correo electrónico **comedoreslugo@alimentacionsaludablegallega.net** (ollo, no ano anterior remataba en .com) en horario de oficina (9:00 a 15:00).

En ningún caso se atenderán SMS, whatsapp, nin avisos a través dos monitores.

Solicitudes de dietas especiais

O pai, nai ou titor/a dos/as usuarios/as dos servizos deberán notificar calquera problema de saúde (alergias ou intolerancias a alimentos, enfermidades, etc.) que repercuta na elaboración da comida e na atención ao/á neno/a.

No caso dun problema vírico ocasional, no que o/a usuario/a necesite unha dieta astrinxente ou branda, terán que comunicarllo a empresa, antes das 20:00h do día anterior para o que se requira a dieta, a través do correo electrónico ou teléfono anteriormente indicado

No caso de solicitude de dieta específica por intolerancia/alergia, debe darse de alta na APP con dieta basal e posteriormente comunicalo por correo electrónico, axuntando axuntando o informe médico correspondiente que a xustifique.

Elaboraranse menús específicos para os nenos e nenas con problemáticas especiais e terán o coidado específico que requiran.

É requisito imprescindible para obter este trato especial do servizo, presentar o informe médico que avale este coidado especial e proporcione as instrucións e medidas que se deberán adoptar.

Deberá presentar o informe médico no momento de formalizar a inscrición, ou no caso de que a necesidade sobreveña con posterioridade, no momento que solicite o tratamento específico. Os/as nenos/as que tivesen xa o tratamento específico no/s curso/s anterior/es, deberán presentar informes médicos actualizados.

En ningún caso se lle dará un trato especial a un usuario/a sen o informe médico que o recomende e xustifique.

Outras solicitudes

Calquera outra solicitude pódese realizar a través dos medios especificados no punto anterior.

6) Prohibición de asistencia temporal

Non poderán asistir os/as usuarios/as con febre, (37,5º bucal, 37,2º axilar), diarrea, vómitos, ou enfermidades contagiosas, (covid, rubéola, papeiras, sarampelo, lombrigas, gastroenterite vírica, gripe, varicela, etc.) Non poderán asistir os/as usuarios que teñan piollos, ata que estes sexan eliminados.

De aparecerlle calquera síntoma das enfermidades anteriores, así como de piollos, será posto en coñecemento dos pais/nais/titor/a para que recollan ao seu fillo/a.

7) Accidentes

No caso de acontecer algún accidente, tratarase do mesmo xeito que si fora en período escolar. Avisarase aos proxenitores e valorarase en función da gravidade si se avisa a unha ambulancia para traslado a centro sanitario. A empresa remitirá un informe o centro escolar, detallando o accidente, e este remitirá un informe para trasladar o centro sanitario onde acuda o accidentado, para que non emitan a factura.

8) Obrigas das persoas usuarias

Son **obrigas** dos usuarios/as dos servizos e de quen ostenta a súa patria potestade:

- a) Cumprir a normativa básica de convivencia e as demais disposicións legais vixentes que sexan de aplicación.
- b) Manter unha conduta inspirada na tolerancia, na colaboración e no mutuo respecto aos outros/as usuarios/as, aos monitores/as e ao persoal do servizo encamiñada a facilitar unha mellor convivencia.
- c) Informarse e cumprir os trámites, prazos e requisitos precisos para a utilización do servizo.
- d) Os/as nenos/as que acudan aos servizos deberán ter adquiridos os hábitos de educación e coñecemento adecuados á súa idade (utilización de cubertos, respecto aos monitores, coidado do material, hábitos hixiénicos, control de esfínteres, etc.). De non ser así, o esforzo dos/as monitores/as estará encamiñado neste senso e informarán aos pais, nais ou titores deste feito para realizaren o adecuado labor educativo conxunto.
- e) Estar ao día no pagamento dos distintos servizos ofertados.
- f) Comunicar por escrito (ou a través de medios electrónicos, se é o caso) ás persoas responsables do comedor escolar se o/a neno/a quedará ou non a comer no comedor os días que ocasionalmente haxa variación da contratación habitual en cada servizo
- g) Comunicar as persoas responsables do comedor, no caso de acudir a actividades extraescolares ofertadas no propio centro educativo os días de ditas actividades. Do mesmo xeito tamén deberá comunicar dos días que non acudirá a esas actividades e virán a recollelo ao finalizar o servizo de comedor.
- h) Se os pais teñen que acudir o centro educativo tras unha chamada dos monitores do comedor, por calquera circunstancia (o neno encóntrase mal, non tivo control das súas necesidades, e debe ser cambiado, etc) terán que vilo a recoller a maior brevidade posible, e darase por finalizado o servizo nese día.
- i) Non está permitido o uso de dispositivos electrónicos no tempo que dura o servizo. O espazo de xogo libre está pensado como tempo de esparcemento, polo que non está permitido a realización de deberes, por non considerar axeitado nin o espazo nin o lugar para poder facerse.

9) Dereito de admisión e potestade sancionadora

O Concello reserva para si o dereito de admisión e de exclusión temporal ou definitiva dos alumnos/as que se comporten de forma incorrecta ou que os seus pais, nais ou titores non respecten as normas básicas de convivencia e colaboración nin as obrigas estipuladas no punto anterior.

Antes de tomar unha decisión daráselle sempre audiencia aos pais, nais ou titores dos menores.

10) Baixas

Para o proceso de Baixa, deberá realizarse, a través da APP, antes do día 22 e será efectivo para o mes seguinte. No caso de non comunicar a baixa no prazo estipulado, manterase a contratación establecida no mes anterior e realizarase a baixa para o mes seguinte.

11) Información sobre o tratamento de datos persoais

Levados a cabo por ALIMENTACIÓN SALUDABLE GALLEGA SLU con CIF B-27831783 (en diante, ALIMENTACION SALUDABLE), na súa condición de Responsable de Tratamento dos mesmos.

É o noso obxectivo tratar os teus datos con total transparencia e achegando sempre as maiores garantías de confidencialidade e seguridade. ALIMENTACION SALUDABLE designou un Delegado de Protección de Datos, ao cal podes dirixirte en calquera momento para consultar calquera dúbida sobre o tratamento dos datos persoais mediante correo electrónico a lopd@alimentacionsaludablegallega.com

FINALIDADE: Xestionar todos os aspectos da prestación do servizo contratada, incluíndo a organización do servizo e a xestión administrativa do mesmo. A base xurídica para os devanditos tratamentos de datos é a execución do servizo contratado.

Así mesmo, os teus datos poderán ser tratados coa finalidade de remitirche, por calquera medio incluíndo o electrónico, información sobre os servizos prestados por ALIMENTACION SALUDABLE. A base xurídica do devandito tratamento é o interese lexítimo de ALIMENTACION SALUDABLE de manter informados os seus usuarios sobre os seus servizos.

Podes opoñerte, en calquera momento, ao tratamento dos teus datos para o envío de comunicacións sobre servizos de ALIMENTACION SALUDABLE mediante correo electrónico dirixido a lopd@alimentacionsaludablegallega.com

TRATAMENTO DE DATOS DE SAÚDE: No caso de que o teu fillo/a ou tutelado/a teña algunha alerxia ou intolerancia é imprescindible que nolo comuniques de maneira que podamos garantir que recibe a atención necesaria. Os datos serán utilizados unicamente coa finalidade de adecuar os servizos á súa condición e serán eliminados unha vez finalizado o servizo contratado.

TEMPO DE CONSERVACIÓN: Os teus datos serán conservados durante o período de prestación dos servizos e, unha vez finalizada, conservaranse, debidamente bloqueados, durante todo o tempo en que resulte necesaria a súa conservación para atender aos requirimentos legais aplicables. Devandito prazo de conservación determinarase en base á lexislación aplicable en cada momento.

COMUNICACIÓN DE DATOS A TERCEIROS: Os teus datos poderán ser comunicados a terceiros cando sexa necesario para o correcto desenvolvemento e control dos servizos (por exemplo, a entidades bancarias) ou cando unha lei así o requira. A base xurídica para as devanditas cesións é a existencia da relación mercantil, así como o cumprimento das posibles obrigacións legais derivadas da mesma.

PROTECCIÓN DOS DATOS: ALIMENTACION SALUDABLE está comprometida coa seguridade da información e definiu políticas de seguridade e procedementos para garantir a confidencialidade dos teus datos.

Podemos contratar a terceiros determinados servizos que poden supoñer o acceso e/ou tratamento de datos persoais, pero, en todo caso, esíxese que os terceiros cumpran coa lexislación vixente e coas nosas políticas de seguridade, debendo garantir o uso da información conforme ás instrucións de ALIMENTACION SALUDABLE e debendo implantar as medidas técnicas e organizativas apropiadas para garantir a confidencialidade da información.

DEREITOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS En calquera momento, podes exercer os teus dereitos dirixíndote ao Delegado de Protección de Datos, na dirección electrónica indicada.

En particular, podes solicitar o acceso aos datos persoais, solicitar a rectificación de calquera dato inexacto, solicitar a supresión dos teus datos persoais, solicitar a limitación do tratamento, así como solicitar a portabilidade dos mesmos, sempre nos termos previstos na lexislación vixente.

Así mesmo, cando a base xurídica para o tratamento sexa o interese lexítimo de ALIMENTACION SALUDABLE, poderás exercer o teu dereito de oposición ao tratamento dos datos persoais.

Tamén te informamos da opción de presentar unha reclamación ante a Axencia Española de Protección de Datos, en caso de considerar que se cometeu unha infracción respecto ao tratamento dos teus datos persoais.