



◇ OÙ TROUVER MON IDENTIFIANT ET MON MOT DE PASSE ?

Votre identifiant et votre mot de passe vous sont adressés sur le courrier de confirmation d'inscription aux services périscolaires en début d'année scolaire.

Si nécessaire, le titulaire du Compte Famille peut les demander en envoyant un message à affaires.scolaires@mairie-cestas.fr.

◇ COMMENT SAVOIR SI MA RÉSERVATION EST PRISE EN COMPTE ?

Deux possibilités :

- Vous recevez, généralement dans la nuit suivant votre réservation, un mail de confirmation reprenant l'ensemble des réservations et/ou modifications et/ou annulations que vous avez faites.



Pensez à vérifier que l'adresse mail que vous avez renseignée dans l'onglet « VOTRE PROFIL » est bien valide et à regarder dans votre boîte « MESSAGES INDESIRABLES ».

- En cliquant sur l'onglet « SUIVI DES RESERVATIONS » sur votre Compte Famille.

◇ DOIS-JE PAYER IMMÉDIATEMENT LA TOTALITÉ DE MES RÉSERVATIONS ?

NON - Les réservations n'entraînent pas le débit immédiat du montant total des réservations. Le montant est indiqué pour vous permettre de provisionner régulièrement votre compte.

Si votre Compte Famille est débiteur de plus de 50 euros, les réservations en ligne sont impossibles. Prenez contact avec nos services pour les effectuer et trouver des solutions pour les modalités de règlement.



◇ FAUT-IL RENDRE LE BADGE ?

Il n'a plus d'utilité. Vous pouvez le jeter.

◇ L'UTILISATION DU SITE DEMANDE BEAUCOUP DE MANIPULATIONS, PAR ACTIVITÉ, PAR ENFANT,... PETITE ASTUCE :

Il est possible d'effectuer des réservations au jour le jour, à la semaine, au mois ou jusqu'à une date précise, à une ou plusieurs activité(s), pour un ou plusieurs enfant(s).

La mise à jour du Guide Utilisateurs Carte+ en ligne sur le site internet, rubrique « Compte Famille » vous explique comment faire. N'hésitez pas à la consulter.



◇ SUR QUELLES PÉRIODES RÉSERVER LA RESTAURATION ET L'ACCUEIL ?

Vous pouvez réserver de vacances à vacances, soit, actuellement jusqu'au 6 juillet.

◇ QUAND RÉSERVER LA RESTAURATION ET L'ACCUEIL ?

Vous pouvez réserver et/ou modifier et/ou annuler votre réservation en ligne jusqu'à 3 jours avant la date souhaitée.

Je veux réserver pour...	Je dois le faire...
■ le lundi	avant le jeudi de la semaine précédente 23h59
■ le mardi	avant le vendredi de la semaine précédente 23h59
■ Le mercredi	avant le samedi de la semaine précédente 23h59
■ Le jeudi	avant le dimanche de la semaine précédente 23h59
■ Le vendredi	avant le lundi 23h59



En cas de besoin ponctuel, votre enfant peut être accueilli à la restauration et à l'accueil moyennant une majoration du coût du repas de 1,50 €. Rapprochez-vous de l'animateur de l'école.

◇ MON ENFANT EST INSCRIT À LA RESTAURATION OU À L'ACCUEIL MATIN OU SOIR MAIS JE DÉCIDE AU DERNIER MOMENT DE NE PAS LE METTRE – JE N'AI PAS ANNULÉ

A partir du 4 juin 2018, toute réservation non annulée dans les délais sera facturée, sauf en cas d'absence de l'enfant à l'école.

◇ MON ENFANT EST INSCRIT À LA RESTAURATION OU À L'ACCUEIL MATIN OU SOIR, MAIS IL EST MALADE. QUE DOIS-JE FAIRE ?

L'absence de votre enfant pour maladie (ou s'il a été récupéré au cours de la matinée parce qu'il est souffrant) ne génèrera pas de débit. La régularisation du Compte Famille est généralement faite dans les 24 à 48 heures. Il n'est pas demandé de certificat médical pour justifier l'absence pour ces prestations.

◇ FAUT-IL RÉSERVER POUR L'ACCUEIL QUAND ON A CHOISI LA FORMULE « FORFAIT 1/2 JOURNÉE » OU « FORFAIT JOURNÉE » ?

OUI - La réservation est une démarche de prévision de présence à l'accueil. Elle est essentielle au fonctionnement de nos services et **obligatoire**. Vos réservations n'auront pas d'incidence sur la facturation. Le forfait sera débité de votre Compte Famille le 5 des mois de mai et juin pour cette fin d'année scolaire (pas de forfait débité en juillet).

◇ COMMENT RÉSERVER L'ACCUEIL DU MERCREDI MIDI (11H30-12H30) ?

Ce service n'est pas ouvert à la réservation.