

-----  
QUESTIONS - RÉPONSES

◇ 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'ouverture des droits d'accès 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](mailto:affaires.scolaires@mairie-cestas.fr).

◇ COMMENT SAVOIR SI MA RÉSERVATION A BIEN ÉTÉ PRISE EN COMPTE ?

Deux possibilités :

- Vous recevez systématiquement, 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.



Si vous ne le recevez pas, 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.



◇ L'UTILISATION DU SITE DEMANDE BEAUCOUP DE MANIPULATIONS, PAR ACTIVITÉ, PAR ENFANT, COMMENT FAIRE ?

**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 16 octobre et dès le dernier jour des vacances précédentes.

RÉSERVATIONS EN LIGNE POUR LA PÉRIODE DU ...	OUVERTES À PARTIR DU ...
mardi 1 <sup>er</sup> septembre au vendredi 16 octobre 2020	lundi 24 août jusqu'à J - 3
lundi 2 novembre au vendredi 18 décembre 2020	vendredi 16 octobre jusqu'à J - 3
lundi 4 janvier au vendredi 5 février 2021	vendredi 18 décembre jusqu'à J - 3
lundi 22 février au vendredi 9 avril 2021	vendredi 5 février jusqu'à J - 3
lundi 26 avril au mardi 6 juillet 2021	vendredi 9 avril jusqu'à J - 3

## ◇ 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 vendredi de la semaine précédente 23h59
 le mardi	avant le samedi de la semaine précédente 23h59
 Le mercredi	avant le dimanche de la semaine précédente 23h59
 Le jeudi	avant le lundi 23h59
 Le vendredi	avant le mardi 23h59



En cas de besoin imprévu, votre enfant peut être accueilli à la restauration et à l'accueil moyennant une majoration du coût du repas de 1,50 € et de 1,00 € du coût de l'accueil du soir. Rapprochez-vous de l'animateur de l'école pour l'en avvertir et envoyez un mail à [affaires.scolaires@mairie-cestas.fr](mailto:affaires.scolaires@mairie-cestas.fr).

## ◇ 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 VI'AI PAS ANNULÉ

Toute réservation non annulée dans les délais sera facturée, sauf en cas d'absence de l'enfant à l'école la journée.

## ◇ 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 générera pas de débit. La régularisation du Compte Famille est généralement faite dans les jours suivants (48 à 72 h). Il n'est pas demandé de certificat médical pour justifier l'absence pour ces prestations.

Le règlement intérieur des services périscolaires et extrascolaires est disponible sur notre site internet – rubrique "INSCRIPTIONS SCOLAIRES ET PÉRISCOLAIRES" en page d'accueil.

