

Espace Client, Réfectoire scolaire des Diablerets

Guide pratique

Contact

Notre site internet www.cantinediablerets.ch est votre porte d'entrée principale vers toutes les fonctionnalités décrites ci-après.

Vous pouvez toujours nous contacter en tout temps mail à info@cantinediablerets.ch ou par téléphone au 024 466 28 10. Nous nous ferons un plaisir de vous renseigner.

Espace client

Connexion

Vous pouvez accéder à votre Espace client depuis notre site internet www.cantinediablerets.ch.



Vous pouvez alors vous connecter à l'aide des données de connexion (identifiant et mot de passe) que vous avez reçues séparément par courrier.

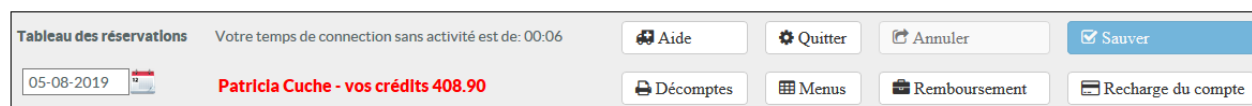
NB En cas de perte de vos données de connexion ou si vous désirez changer votre mot de passe, merci de nous contacter.

Page d'accueil & fonctionnalités

Dès que vous êtes connectés à votre Espace Client, votre **solde** ainsi que les **réservations** de la semaine en cours s'affichent.


Vous pouvez également accéder aux **fonctionnalités** suivantes :

- **Recharge** du compte de votre enfant
- **Remboursement** de votre solde
- Gestion de vos **réservations**
- Consultation/impression de vos **décomptes**
- Consultation/impression des **menus**



Vous trouverez également un bouton « **Aide** », qui vous guidera au besoin dans l'utilisation de ces fonctionnalités.

Recharge du Compte Client

 Recharge du compte

Il est possible de recharger votre compte de différentes manières :

Cash



Chaque élève a toujours la possibilité de recharger son compte en argent liquide, directement à la caisse du réfectoire.

La recharge est immédiate, l'élève donne l'argent à la caissière, qui lui fournit un reçu.

BVR (guichet postal)



Si vous désirez faire vos paiements au guichet postal, merci de nous demander des BVR « papier », que nous vous ferons parvenir dans les 48 heures*.

Délai 3-5 jours ouvrables depuis le paiement à la poste.

***Attention, les BVR électroniques (voir ci-dessous) ne sont pas acceptés au guichet postal.**

Ebanking

 eBanking

En validant le formulaire pré-rempli, vous obtiendrez par email un BVR électronique, qui contiendra toutes les informations nécessaires pour effectuer un virement bancaire ou un ordre permanent.

Délai 3-7 jours ouvrables depuis la date du virement.



En cas de fréquentation régulière du réfectoire scolaire, nous vous recommandons de mettre en place un **ordre permanent** (mensuel) et de vous faire rembourser le solde positif à la fin de l'année scolaire (voir ci-dessous).

| |
|--|
| Referenz-Nr./N° de référence/N° di riferimento |
| 11 09260 10000 00020 00000 008 |
| Einbezahlt von / Versé par / Versato da |

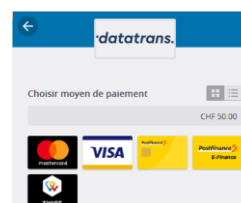
Afin de tracer vos paiements, il est essentiel d'utiliser uniquement le No de référence indiqué sur le BVR.

Recharge en ligne

 Paiement en ligne

Il suffit de compléter et valider le formulaire pré-rempli (ne pas oublier d'accepter les conditions générales) puis d'opter pour l'un des quatre moyens de paiement proposés :

- Visa
- Mastercard
- Postcard
- Twint



Recharge immédiate dès la validation du paiement.

Remboursement du solde

 Remboursement

Il est possible en tout temps de demander le remboursement du solde de son compte client. Il suffit de remplir le formulaire prévu à cet effet, notamment en indiquant un **IBAN** sur lequel rembourser le solde.

Pour des raisons de sécurité, le remboursement n'est pas automatisé. Il intervient dans les 15 jours suivant la demande, après vérification du solde et des données de paiement.

Gestion des réservations

Par internet, mail, téléphone

Vous pouvez réserver ou annuler vos repas jusqu'à 08.30 le jour-même, par mail (info@cantinediablerets.ch), par téléphone (024 463 09 62).

Vous pouvez aussi directement faire des **réservations/annulations ponctuelles** depuis le site internet www.cantinediablerets.ch (boutons réserver/annuler, procédure rapide).

Une **confirmation** vous est envoyée automatiquement **par mail** pour tout changement.

Du lundi 12 août 2019 au vendredi 16 août 2019

lundi 12 août 2019

Les menus sont édités au jour le jour.

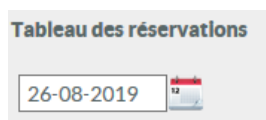
réserver annuler

Depuis votre Espace Client


Vous pouvez consulter et gérer vos **réservations sur toute l'année scolaire** à l'aide de votre **agenda**. Il vous suffit de cliquer sur le repas concerné.

Une **confirmation** vous est envoyée automatiquement **par mail** pour tout changement.

| | | | | | | | | |
|----------------|-------------|----------------|----------------|-------------------|----------------|-------------------|-----------------|-------------------|
| ◀ | ▶ | Lundi 26-08 | Mardi 27-08 | Mercredi 28-08 | Jeudi 29-08 | Vendredi 30-08 | Samedi 31-08 | Dimanche 01-09 |
| CANTINE NORMAL | Réservé x 1 | Libre | Libre | Réservé x 1 | Réservé x 1 | Libre | Libre | |




Votre agenda s'affiche par semaine. Vous pouvez naviguer de semaine en semaine ou accéder directement à la date souhaitée à partir du calendrier.

 Menus

Menus

Il est possible de consulter et/ou d'imprimer les menus de la semaine en cours en cliquant sur la touche « Menus ».

Décomptes

 Décomptes

Décomptes par dates

Vous pouvez à tout moment consulter et/ou imprimer vos décomptes individuels, qui retracent toutes les opérations sur votre compte client.

Il vous suffit de saisir la fourchette de dates désirée et de cliquer sur « **Décompte par dates** ». Un PDF est généré automatiquement.

Décomptes annuels

Il est également possible de générer directement des décomptes annuels, par exemple pour votre déclaration fiscale. Il vous suffit de saisir l'année désirée et de cliquer sur « **Décompte fiscal** ».

Un PDF est généré automatiquement.