

Afin de répondre aux questions fréquentes sur le fonctionnement du service de réservation en ligne, vous pouvez consulter la Foire Aux Questions ci-dessous.

Que faire des tickets de cantine papier qu'il me reste ?

Ils ne sont pas perdus. Déposez-les au service Finances de la mairie, aux heures d'ouverture. Ces derniers seront déduits de votre première facture.

Je n'arrive pas à me connecter au Portail Familles ?

Tout d'abord, nous vous conseillons d'utiliser les moteurs de recherche Google Chrome ou Mozilla Firefox (versions récentes). L'usage d'Internet Explorer est déconseillé.

Si en vous connectant sur le site (<https://combourg.portail-familles.net/>), en indiquant votre identifiant et votre mot de passe, vous ne parvenez pas à vous connecter sur votre espace personnel : contactez le service enfance au 07.61.65.52.50 ou par mail enfance@combourg.com.

Je n'arrive pas à effectuer de réservation ?

ATTENTION : pour pouvoir réserver, les informations FAMILLE et ENFANT doivent être entièrement renseignées (vaccins, PAI, médecin traitant...)

Quand dois-je inscrire mon enfant à la cantine ?

Le plus tôt possible, et au plus tard le dernier jour du mois pour le mois suivant (ex : 31/03 pour le mois d'avril). Si votre enfant mange tous les jours à la cantine, réservez ses repas à l'année, dès la mi-juillet. En cas d'absence imprévue (maladie, raison personnelle...), connectez-vous sur le Portail et annulez votre réservation (avant 8h30 le jour même).

Quels sont les délais pour une annulation/modification ?

Une modification des réservations (ajout/suppression) est possible jusqu'à 8h30, le jour même du repas. Si la modification n'a pas été effectuée dans les délais, deux cas de figures se présentent :

- J'ai réservé un repas, mais je ne l'ai pas annulé : le repas sera facturé au prix normal (ex : 3,60 €)
- J'ai n'ai pas réservé de repas, mais mon enfant a mangé à la cantine : le repas sera facturé au prix normal + une majoration de 50% (ex : 3,60€ + 1,80€ = 5,40€)

Comment justifier une absence ?

Un justificatif doit être transmis au service enfance sous 48 heures. Ce justificatif doit être transmis par mail à l'adresse : enfance@combourg.com.

J'ai oublié mon identifiant ou mon mot de passe ?

Suivez la procédure en cliquant sur « Identifiant ou Mot de passe oublié ? » dans la rubrique « Connexion à votre espace ». Un mail vous sera envoyé pour valider votre changement.

IMPORTANT : vous pouvez modifier à tout moment le mot de passe transmis par le service enfance, dans la rubrique « Informations du compte » > « Modifier mon mot de passe ».

Comment payer par carte bancaire ?

Vous avez la possibilité de payer en ligne par le site de télépaiement des services publics locaux (paiement sécurisé). Vous devez pour cela cliquer sur www.tipi.budget.gouv.fr. Munissez-vous de

l'avis des sommes à payer du Trésor Public reçu. Sur ce document, vous trouverez toutes les informations nécessaires à l'identification de votre paiement :

- L'identifiant collectivité qui permet d'identifier la collectivité au bénéfice de laquelle vous effectuez votre règlement.
- La référence qui permet d'identifier la facture que vous souhaitez régler.

Comment payer par carte bancaire ?

Vous avez la possibilité de payer en ligne par le site de télépaiement des services publics locaux

A quoi correspondent les libellés de ma facture ?

Exemple sur une facture du mois d'avril (enfant combourgeois)

Nombre de repas enfant réservé – Mois en cours

Facturation des repas réservés

Ex : du 01/04 au 30/04 > 22 repas : $3,60 \times 22 = 79,20 \text{ €}$

Nombre de repas enfant absence justifiée – Mois précédent

Déduction des repas annulés pour cause d'absence justifiée le mois précédent

Ex : 20 et 21/03 > 2 repas : $7,20 - 79,20 = 72,00 \text{ €}$

Nombre de repas enfant annulé – Mois précédent

Facturation des repas annulés sans justificatif le mois précédent

Ex : 24/03 > 1 repas : $3,60 + 72,00 = 75,60 \text{ €}$

Nombre de repas enfant réservé après facturation - Mois précédent

Facturation des repas réservés après le dernier jour du mois précédent

Ex : 10 et 11/03 > 2 repas : $7,20 + 75,60 = 82,80 \text{ €}$

Nombre de repas enfant majoré non réservé – Mois précédent

Facturation des repas consommés sans réservation

Ex : 02/03 > 1 repas : $5,10 + 82,80 = 87,90 \text{ €}$