


PREGUNTES FREQUENTS – GWIDO

Recordatoris bàsics:

- Canviar la contrasenya una vegada entrem per primera vegada (cal canviar-la abans de 5 dies perquè sinó quedarà bloquejat i no us deixarà operar).
- Revisar totes les dades de Gwido i en cas d'error contactar amb nosaltres a través dels mitjans que trobareu al final del document.
- Horari màxim per esborrar una absència o marcar una assistència extraordinària: **9:30h.**
- Els rebuts es giraran de forma mensual aproximadament a partir del dia 20 i sempre es facturarà l'ús del mes anterior.
- Els alumnes esporàdics, que facin ús d'1 o 2 dies a la setmana, es facturaran també mitjançant domiciliació bancària i en funció dels dies d'ús.
- ÉS INDISPENSABLE QUE TOTHOM FACI SERVIR GWIDO.
- Feu servir com a suport el manual d'ús i les infografies que us fem arribar i si teniu qualsevol dubte, contacteu amb nosaltres.

Preguntes freqüents:

No trobo la icona a la APP per fer la inscripció del menjador. Com ho he de fer?

La APP només permet marcar assistències i absències però no té cap altra funcionalitat. La inscripció s'ha de fer a través de la **versió web**. Una vegada hi accediu, a la pantalla inicial us apareixerà la icona  i un inscripció oberta per al curs 2025-2026.

Què fem si no hem rebut la credencial i sí que hem fet la inscripció?

1. Verificar que no estigui al correu brossa
2. Si tot i així no el teniu poseu-vos en contacte amb nosaltres a través del següent correu electrònic: incidenciesmenjador@ccbergueda.cat

Què fem si hi ha un error en les dades o els dies d'ús de menjador?

Contacteu amb nosaltres a través del correu incidenciesmenjador@ccbergueda.cat indicant l'alumne o tutor que s'ha de modificar i indicar tot allò que calgui canviar.

Què fem sinó recordem la contrasenya d'accés?

Podeu generar-la directament quan us demana les claus d'accés o sinó podeu contactar amb nosaltres i us enviem un nou correu amb les credencials noves.

Com puc saber si he marcat correctament l'absència prevista o l'assistència extraordinària?

Consultant la cadireta vermella. És més, és una recomanació que cada vegada que feu una actuació a Gwido (absència i assistència) sempre consulteu la cadireta vermella. Si allà hi surt registrada l'acció, vol dir que s'ha fet correctament; si no hi surt, és que alguna cosa no s'ha fet bé.

Tenia marcada una assistència extraordinària i al final no hi podrà assistir. Com puc donar-la de baixa?

No es pot fer per la APP. S'hauria d'accedir a la versió web, clicar la cadireta vermella i allà apareixerà l'assistència extraordinària. Només s'ha de clicar la **✘** que apareixerà just al costat i l'assistència s'anul·larà automàticament.

Com puc indicar que l'alumne necessita una dieta especial (dieta tova)?

Es pot fer a través de l'APP mitjançant la cadireta groga. S'indica el dia de la setmana en què es necessita aquest menú especial i s'indica el tipus de dieta que es precisa.

Si el meu fill té una al·lèrgia i/o intolerància com ho he de notificar?

S'ha de comunicar al Consell Comarcal i adjuntar el pertinent informe mèdic. Seguidament nosaltres contactarem amb cuina i adjuntarem l'informe a Gwido per tal que totes les parts en tinguin coneixement.

En cas que s'hagi notificat una al·lèrgia o intolerància i no disposem de l'informe mèdic, se li requerirà a la família.

Què passa si no he pensat a esborrar l'alumne abans de les 09:30h?

Aquell menú es prepararà. Recordeu que el límit per marcar les absències són les 9.30h perquè des de cuina han de tenir temps per preparar el menjar per aquell dia. Si sobrepassem aquest horari el sistema ja no ens permet donar-lo de baixa i la família haurà d'assumir el cost del menú que s'haurà preparat.

Què passa si el nen es posa malalt i em truquen des de l'escola a les 11 del matí?

Des de cuina hauran preparat aquell menú i per tant, la família és responsable d'assumir el seu cost.

Si es fa una excursió o colònies he d'esborrar l'alumne?

Les indicacions inicials és que ho heu de fer les famílies, ja que no tots els alumnes han d'assistir a l'excursió o les colònies i per tant, podria ser que hi hagués alumnes que fessin ús del menjador. L'escola ens podria indicar que esborrem massivament de menjador només en el cas tots els alumnes d'un grup assisteixin a la sortida, sinó és cas, ho haureu de fer vosaltres mateixos.

Si tenim excursió, puc demanar el pícnic?

Sí, es pot demanar amb un avís previ al correu d'incidències amb una antelació mínima de 5 dies abans de l'excursió. Seguidament es notificarà a cuina perquè ho tinguin en compte i el dia de l'excursió es podrà passar a recollir a l'escola.

Què passa si no he recordat esborrar un alumne i disposo d'una beca de menjador del 100%, 70% o obligatòria?

Tot i disposar de la beca, tothom ha de ser responsable i marcar l'absència en cas que l'alumne no assisteixi al menjador. Si no s'ha justificat correctament l'absència, aquell menú preparat i no servit, l'haurà d'assumir la família.

Tots els alumnes/famílies, tinguin beca o no tinguin beca han de fer servir el mateix sistema i notificar les absències.

Què passa si no disposo de compte bancari?

És important que tothom tingui compte bancari ja que el cobrament de l'ús de menjador es fa mitjançant domiciliació bancària. Si hi ha alguna família que no disposi de compte bancari que es posi en contacte amb nosaltres i buscarem altres alternatives de forma totalment excepcional.

Com ho he de fer si no he pogut atendre el pagament del rebut?

Ens posarem en contacte amb vosaltres de forma telefònica i/o per correu electrònic indicant l'import a atendre i el número de compte on s'ha de realitzar l'ingrés. En cas de no poder atendre el pagament en les dates establertes, és indispensable contactar amb nosaltres i buscar opcions per saldar el deute pendent.

Dades de contacte

incidenciesmenjador@ccbergueda.cat

Telèfon de contacte del Consell Comarcal: 93 821 35 53 ext. 340 – 343

Per qualsevol consulta a través del correu electrònic és necessari indicar l'escola, el nom de l'alumne o tutor i el motiu de la consulta i/o dubte.