



Drodzy Państwo,

mamy przyjemność dostarczać posiłki dla dzieci w przedszkolu Bajkowa Przystań. Poniżej znajdują Państwo informacje o logowaniu do systemu zamowposilek.pl, przy pomocy którego będą mogli Państwo zamówić posiłki z Pychotki dla swoich dzieci.

ZAŁOŻENIE KONTA W APLIKACJI ZAMÓW POSIŁEK

Aby się zarejestrować prosimy kliknąć [tutaj](#) lub skopiować poniższy link do przeglądarki internetowej (zalecamy korzystanie z przeglądarki Chrome lub Safari):

<https://tiny.pl/9kmn7> (UWAGA! Link służy tylko do rejestracji kont w Bajkowej Przystani, nie można przy jego pomocy zarejestrować konta w innej placówce)

Tu znajdują Państwo film instruktażowy dotyczący rejestracji konta:

<https://www.youtube.com/watch?v=mVUF8pUVsQM>

SKŁADANIE ZAMÓWIEŃ W SYSTEMIE ZAMÓW POSIŁEK

Poniżej podajemy link do filmu instruktażowego dotyczącego składania zamówień w systemie zamowposilek.pl.

Jak płacić i zamawiać posiłki:

<https://www.youtube.com/watch?v=lgq2-b5Db7w&feature=youtu.be>

ZAMAWIANIE I PŁATNOŚĆ ZA CATERING

Płatności za catering dokonują Państwo w formie przedpłaty. Oznacza to, że dopiero, gdy na koncie w aplikacji zamowposilek.pl są środki, można złożyć skutecznie zamówienie. Jeżeli najpierw złożą Państwo zamówienie, a później zasilą konto, to zamówienie zostanie zatwierdzone dopiero po zaksięgowaniu środków na koncie.

Zalecamy opłacenie i zamówienie posiłków na cały miesiąc z góry.

Rezygnacja z zamówionych posiłków może nastąpić do godz. 19:00 dnia poprzedzającego dzień zamówienia. Środki z odmówionych posiłków powrócą na Państwa konto w systemie zamowposilek.pl.

Przykład

Jeśli w danym miesiącu jest 20 dni roboczych, należy pomnożyć te dni przez aktualną stawkę za dietę, z której korzysta Państwa dziecko i tą kwotą zasilić konto.

Jeżeli robią Państwo zamówienie okresowe - wszystkie dni wolne, w których posiłki nie są

dostarczane (np. weekendy i dni ustawowo wolne) zostaną automatycznie odliczone - wystarczy zaznaczyć przedział na jaki okres chcą Państwo złożyć zamówienie.

GODZINY ODMAWIANIA POSIŁKÓW

Zamówione posiłki można odmówić do godziny 19:00, dnia poprzedzającego dzień zamówienia. Po tym czasie nie ma możliwości złożenia korekty zamówienia w systemie.

DIETY I ALERGIE

Nasza firma cateringowa przygotowuje jadłospisy według następujących diet:

- podstawowej
- bezmlecznej
- bez zbóż glutenowych
- wegetariańskiej
- bezjajecznej
- bezmleczno-bezjajeczno-bezorzechowej
- bezglutenowo-bezmleczno-bezcukrowa

Pozostałe diety (w szczególności połączenia powyższych diet i diety eliminacyjne) mogą zostać przygotowane po uzgodnieniu i pisemnym potwierdzeniu przez catering. Diety specjalne powinny zostać zgłoszone przez przedstawicieli placówki. Catering nie przyjmuje zgłoszeń na diety specjalne od rodziców i opiekunów dzieci.

Aplikacja zamowposilek.pl umożliwia wpisanie alergenów dla dziecka, **funkcja ta nie jest równoznaczna z tym, że catering przygotowuje posiłek bez tego składnika**, ale w przypadku niektórych składników umożliwi Państwu identyfikację dań, w których znajduje się dany alergen.

POMOC

Aplikacja zamowposilek.pl jest platformą pośredniczącą pomiędzy Państwem, a naszą firmą cateringową oraz biurem obsługi klienta aplikacji.

Aby rozwiązać problem należy w [zakładce Pomoc](#) → [Wyślij wiadomość](#) należy wybrać temat:

- Jeśli problem dotyczy oferowanych posiłków, diet, jadłospisów, rozliczeń za posiłki to pytania będą kierowane do naszej firmy cateringowej.
- Jeśli problem dotyczy działania aplikacji, logowania, odnalezienia odpowiedniej funkcji, to pytania będą kierowane do Biura Obsługi Klienta zamowposilek.pl

Zwracamy uwagę, że pomoc będzie udzielana w godzinach pracy biura 7:30-15:30.

NAJCZĘSTSZE PYTANIA

- **Usunąłem/usunęłam przez przypadek zamówienie. Co robić?**
Jeżeli zamówienie było złożone, to można je przywrócić samodzielnie wybierając w zakładkę "Moje zamówienia". Potem należy zaznaczyć "Pokaż anulowane posiłki", odnaleźć anulowany posiłek i go przywrócić.
- **Nie zamówiłem/nie zamówiłam posiłków. Czy można mi odblokować możliwość zamawiania?**

Nie ma możliwości odblokowania możliwości zamawiania, gdy termin zamawiania upłynął. W wyjątkowych sytuacjach zamówienie może być jednak wprowadzone przez catering. W tym celu należy wysłać wiadomość na numer telefonu 517558118: dla kogo, jaka dieta oraz na jakie dni ma być złożone zamówienie. Za złożenie zamówienia przez catering system nalicza dodatkową opłatę za zamówienie w wysokości 1,00 zł od każdej wprowadzonej pozycji.

- **Chcę odwołać zamówienie, ale minęła już 19:00. Co robić?**

Po godzinie 19:00 nie ma możliwości anulowania zamówienia, nawet przez catering. Żeby uniknąć podobnych sytuacji zalecamy składanie zamówień na cały miesiąc z góry oraz wprowadzenie w zakładce USTAWIENIA preferowanej godziny dla przypomnień o zamówieniu.

- **Zrobiłem/zrobiłam przelew bankowy, ale środki nie są jeszcze widoczne na moim koncie w systemie zamowposilek.pl**

Przelewy tradycyjny są księgowane w systemie do zamawiania do 2-3 dni roboczych. Nawet korzystając z przelewu typu elixir środki nie są księgowane od razu w systemie do zamawiania. Jeżeli chcę Państwo, żeby środki były dostępne od razu najlepiej skorzystać z opcji szybkich przelewów online. Jeżeli jednak zrobili Państwo przelew tradycyjny, a po 2-3 dniach roboczych nadal nie widać środków na koncie w systemie, należy niezwłocznie skontaktować się z nami poprzez wiadomość w aplikacji i wysłać potwierdzenie przelewu. Najczęstszym błędem jest źle wpisany tytuł przelewu, który uniemożliwia systemowi połączenie przelewu z Państwa kontem do zamawiania. Takie przelewy muszą być wprowadzone przez nas ręcznie. Bardzo prosimy zwrócić baczną uwagę na tytuł przelewu i skopiować go idealnie, zgodnie z informacją w systemie zamowposilek.pl.

- **Moje dziecko przestało chodzić do przedszkola, jak odzyskać środki pozostałe na koncie w aplikacji?**

Prosimy o wysłanie wiadomości poprzez aplikację zamowposilek.pl z prośbą o zarchiwizowanie konta i zwrot nadpłaconych środków. Niewykorzystane środki zwracamy w terminie 14 dni na wskazany w aplikacji numer konta.

- **Mam już konto w aplikacji zamowposilek.pl, ale z innym cateringiem. Czy mogę dodać dziecko do tego samego konta?**

Tak. Dodając nowe dziecko należy jednak rubryce MIEJSCE DOSTAWY wybrać właściwy catering. W razie wątpliwości prosimy o kontakt.

Na wiele innych pytań znajdą Państwo odpowiedzi w rozbudowanej zakładce POMOC w aplikacji zamowposilek.pl.

Z wyrazami szacunku,
Pychotka Catering