

FAQ – Jour de Livraison

1. Que faire si un fournisseur est en retard?

Si votre livraison de repas prend plus de 10 minutes de retard, veuillez contacter le fournisseur directement pour obtenir une mise à jour. Les coordonnées du fournisseur figurent sur le rapport de livraison en classe.

2. Que faire s'il manque un repas?

- Consultez le rapport de commande pour confirmer si l'élève figure sur la liste de classe. Si l'élève n'y figure PAS, aucune commande n'a été passée pour cet élève.
- Si l'élève figure sur le rapport de livraison, vérifiez auprès du bureau principal si le repas a été oublié lors de la cueillette ou retourné au bureau.
- Faites un appel général à l'école pour vérifier si le repas a été envoyé par erreur dans une autre classe.
- Si le repas est confirmé manquant, contactez votre fournisseur directement pour qu'un repas de remplacement soit envoyé à l'école. Si vous ne pouvez pas joindre le fournisseur, appelez (ne pas envoyer de courriel) l'équipe de soutien Lunchbox au 1-877-426-6860 poste 1 et nous vous aiderons à organiser la livraison d'un nouveau repas ou trouverons une solution de rechange.

3. Que faire s'il y a une erreur dans une commande?

- Consultez le rapport de commande pour confirmer qu'il y a une erreur dans la commande.
- Si l'erreur est confirmée, contactez le fournisseur avec les détails de l'erreur, y compris le nom de l'élève, le nom de l'enseignant et le niveau scolaire. Les coordonnées du fournisseur figurent dans le rapport de commande.
- Le fournisseur s'engage à livrer un repas de remplacement dans les 45 minutes suivant la communication du problème.
- Si un nouveau repas n'est pas nécessaire, contactez le soutien Lunchbox pour administrer les étapes suivantes et accorder un crédit ou un remboursement au parent ou tuteur, selon les besoins.

4. Que faire si un élève est malade ou absent?

Cette décision est guidée par la politique de votre école. Veuillez vérifier auprès de la direction scolaire ou du coordinateur du programme de dîner de votre école comment gérer le repas d'un élève absent. Si un élève est absent lors d'une commande de lait prévue, veuillez remettre le lait à l'élève le prochain jour de présence.

5. Que faire s'il y a des intempéries et que les autobus sont annulés?

Cela dépend de la politique de votre école. Vérifiez auprès de la direction scolaire ou du coordinateur du programme de dîner pour confirmer le plan de livraison des repas lorsque les autobus sont annulés. Le lait sera remis aux élèves absents le prochain jour d'école.

6. Que faire si un élève est inscrit dans la mauvaise classe ou dans la salle du personnel?

- Enseignants et surveillants de dîner : Si vous recevez un repas destiné à un élève d'une autre classe, veuillez contacter le bureau et organiser la livraison du repas à la bonne classe.
- Les informations des élèves seront automatiquement mises à jour dans Lunchbox pour les écoles qui utilisent déjà SchoolCash. Toutes les autres écoles sont invitées à demander au parent ou tuteur de l'élève de mettre à jour le profil de l'élève dans Lunchbox afin d'éviter de futures erreurs.

Pour toute question ou préoccupation non urgente qui n'a pas été traitée ci-dessus, veuillez envoyer un courriel à l'équipe de soutien Lunchbox à schoollunch@kevgroup.com. Pour toute question ou préoccupation urgente, veuillez appeler l'équipe de soutien Lunchbox au **1-877-426-6860 poste 1**.