

FAQ – Parents et Tuteurs

- Quelle est la date limite de commande?
- J'ai manqué la date limite. Puis-je quand même passer une commande?
- Puis-je annuler une commande après l'avoir passée?
- Que faire si je ne peux pas donner un préavis de 2 jours / mon enfant est absent de façon imprévue?
- Comment annuler ma commande?
- Mon enfant n'a pas reçu sa pointe de pizza / son lait?
- Mon enfant a reçu une commande incorrecte / n'a pas reçu sa commande.
- Puis-je obtenir un remboursement du solde créditeur de mon compte Lunchbox?
- Comment modifier une commande déjà passée?
- Que faire si j'ai annulé ma commande par erreur?
- J'ai déjà passé mes commandes mais je viens de recevoir un rappel.
- Comment voir mes commandes? Où puis-je voir mon crédit?
- Que faire si les autobus sont annulés un jour de livraison prévu?
- Si la commande est annulée par l'école, serai-je remboursé(e)?
- Qu'est-ce que la fonction « Offrir un repas »?

Quelle est la date limite de commande?

La date limite de commande pour les repas est le dimanche à 12 h 00 (midi) pour la semaine de livraison à venir.

La date limite de commande pour le lait est le dimanche à 12 h 00 (midi), 2 SEMAINES avant la semaine de distribution aux élèves.

J'ai manqué la date limite. Puis-je quand même passer une commande?

Il n'y a aucune exception et aucune nouvelle commande de repas ne sera ajoutée après la date limite prévue.

Puis-je annuler une commande après l'avoir passée?

Les commandes peuvent être annulées jusqu'à deux jours avant la date de livraison prévue.

Que faire si je ne peux pas donner un préavis de 2 jours / mon enfant est absent de façon imprévue?

Si cela n'est pas possible, veuillez contacter directement le bureau principal de l'école pour prendre des dispositions alternatives pour la livraison, par exemple :

- Conserver le repas pour qu'il soit récupéré.
- Le transmettre à un frère, une sœur ou un autre élève.
- Faire don du repas à un élève dans le besoin.

Comment annuler ma commande?

Voici les étapes pour annuler votre commande :

- Connectez-vous à votre compte Lunchbox et accédez à la page d'accueil de votre compte.
- Accédez au menu déroulant sous VOTRE nom dans le coin supérieur droit et cliquez sur « Annuler une commande ».
- Utilisateurs mobiles – sélectionnez le menu déroulant à côté du panier d'achat (3 points). Sélectionnez « Annuler une commande ».
- Sélectionnez l'élève et la plage de dates pour la commande que vous souhaitez annuler, puis cliquez sur « Rechercher ».
- Cliquez sur l'ID de commande ou sur [Détails] dans la colonne de gauche pour afficher les détails de la commande.
- Cochez la case correspondant à l'article à annuler (colonne de droite), puis cliquez sur « Annuler toutes les commandes cochées » (en haut et en bas de la page) pour confirmer l'annulation.

Mon enfant n'a pas reçu sa pointe de pizza / son lait?

Veuillez faire un suivi auprès du bureau principal de l'école pour déterminer ce qui s'est passé. L'école supervise la distribution de la pizza et du lait aux élèves et au personnel; les bénévoles devraient être en mesure de confirmer et de trouver une solution.

Mon enfant a reçu une commande incorrecte / n'a pas reçu sa commande.

Si une commande de repas est incorrecte ou n'a pas été reçue, veuillez envoyer un courriel dans les 5 jours suivant la livraison prévue (de préférence dans les 24 heures) à info@lunchboxorders.com. Nous ferons un suivi auprès de l'école et du fournisseur pour les informer de l'erreur.

Remarque : Pour les prochaines fois, nous recommandons toujours que l'élève avise son enseignant, son surveillant de dîner ou le bureau principal immédiatement au moment de la distribution si la commande n'a pas été reçue ou si elle est incorrecte, afin que la situation puisse être réglée immédiatement avec le fournisseur et qu'un repas de remplacement soit envoyé à l'école si nécessaire.

Puis-je obtenir un remboursement du solde créditeur de mon compte Lunchbox?

Nous traitons les remboursements par virement électronique. Veuillez envoyer un courriel à info@lunchboxorders.com avec les informations suivantes :

- L'adresse courriel associée à votre compte Lunchbox.
- L'école fréquentée par votre enfant.
- L'adresse courriel que vous utilisez pour accepter les virements électroniques.

Comment modifier une commande déjà passée?

Pour modifier votre commande, vous devez d'abord annuler la ou les commandes actuelles, puis passer de nouvelles commandes pour les articles souhaités.

Veuillez noter que les nouvelles commandes ou modifications doivent être traitées avant la date limite hebdomadaire de commande (dimanche à 12 h 00) pour être incluses dans la semaine de livraison à venir.

Que faire si j'ai annulé ma commande par erreur?

Si une commande a été annulée par erreur pour la livraison de la semaine en cours et que nous avons dépassé la date limite du dimanche à 12 h 00 (midi), la commande NE PEUT PAS être rétablie.

J'ai déjà passé mes commandes mais je viens de recevoir un rappel de commander.

Le rappel par courriel concerne spécifiquement les livraisons de la semaine prochaine. Bien que vous ayez peut-être déjà passé des commandes, le système indique qu'aucune commande n'a été passée sur votre compte pour cette semaine. D'autres options de fournisseurs peuvent être disponibles dans le calendrier de commande. Si vous ne souhaitez pas passer de commande pour ces fournisseurs ou pour cette semaine, veuillez ignorer ce courriel.

Comment voir mes commandes? Où puis-je voir mon crédit?

Pour consulter vos commandes, vos paiements ou le solde créditeur de votre compte, veuillez suivre ces étapes :

- Connectez-vous à votre compte Lunchbox.
- Survolez « Historique des commandes » dans la barre de menu supérieure.
- Sélectionnez « Calendrier de livraison », « Historique des paiements » ou « Historique des crédits » dans le menu déroulant. Assurez-vous de modifier la plage de dates pour correspondre à votre recherche.
- Utilisateurs mobiles – sélectionnez le menu déroulant à côté du panier d'achat (3 points). Sélectionnez « Calendrier de livraison » ou « Historique des paiements ». Modifiez la plage de dates selon votre recherche.

Que faire si les autobus sont annulés un jour de livraison prévu?

Cette décision est prise par votre école directement. Veuillez vérifier auprès de la direction scolaire ou du coordinateur du programme de dîner pour confirmer leur plan de livraison lorsque les autobus sont annulés.

Le lait n'est pas crédité et sera remis aux élèves absents le prochain jour d'école.

Si la commande est annulée par l'école, serai-je remboursé(e)?

Votre compte Lunchbox sera crédité pour toute commande annulée par l'école dans les 48 heures suivant la notification.

Le lait n'est pas crédité et sera remis aux élèves absents le prochain jour d'école.

Qu'est-ce que la fonction « Offrir un repas »?

La fonction « Offrir un repas » permet aux parents et tuteurs d'acheter des repas pour aider les élèves dans le besoin — ceux qui ne pourraient pas autrement participer au programme de dîner de votre école.

Les contributions — entièrement volontaires — sont effectuées lors du processus de paiement et sont déposées dans le compte « Offrir un repas » de l'école dans Lunchbox. Toutes les contributions versées dans un compte « Offrir un repas » sont utilisées exclusivement pour acheter des repas pour les élèves les moins favorisés de votre école.

Pour plus d'informations, veuillez consulter le Guide pratique « Offrir un repas ».

Pour toute question supplémentaire ou pour obtenir du soutien, veuillez envoyer un courriel à notre équipe de soutien aux parents à info@lunchboxorders.com.