

# Espace Client, Réfectoire scolaire de Bex

## Guide pratique

### Contact

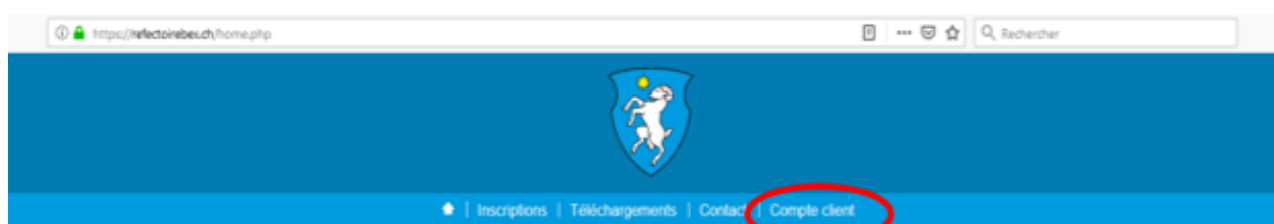
Notre site internet [www.refectoirebex.ch](http://www.refectoirebex.ch) est votre porte d'entrée principale vers toutes les fonctionnalités décrites ci-après.

Vous pouvez toujours nous contacter en tout temps mail à [info@refectoirebex.ch](mailto:info@refectoirebex.ch) ou par téléphone au 024 466 28 10. Nous nous ferons un plaisir de vous renseigner.

### Espace Client

#### Connexion

Vous pouvez accéder à votre Espace Client depuis notre site internet [www.refectoirebex.ch](http://www.refectoirebex.ch)



Vous pouvez alors vous connecter à l'aide des données de connexion (identifiant et mot de passe) que vous avez reçues séparément par courrier.

#### Page d'accueil & fonctionnalités

Dès que vous êtes connectés à votre Espace Client, votre **solde** ainsi que les **réservations** de la semaine en cours s'affichent.

Vous pouvez également accéder aux **fonctionnalités** suivantes :

- **Recharge** du compte de votre enfant
- **Remboursement** de votre solde
- Gestion de vos **réservations**
- Consultation/impression de vos **décomptes**
- Consultation/impression des **menus**

A screenshot of the user dashboard. At the top left, it says 'Tableau des réservations' and 'Votre temps de connection sans activité est de: 00:06'. There are buttons for 'Aide', 'Quitter', 'Annuler', and 'Sauver'. Below this, there is a date selector showing '05-08-2019' and a user profile 'Patricia Cuche - vos crédits 408.90'. At the bottom of this section are buttons for 'Décomptes', 'Menus', 'Remboursement', and 'Recharge du compte'.

A screenshot of the weekly menu overview. It shows a row of days from 'Lundi 05-08' to 'Dimanche 11-08'. Below each day is a button indicating availability: 'Libre' for all days. On the left, there is a 'MENU NORMAL' button.



Vous trouverez également un bouton « **Aide** », qui vous guidera au besoin dans l'utilisation de ces fonctionnalités.



## Perte de données de connexion ou changement de mot de passe

Il vous est possible de récupérer vos identifiants ou de changer votre mot de passe directement depuis la page de connexion :

### Espace Client

Entrez votre identifiant:

Entrez votre mot de passe:

Cliquez ici pour vous connecter

J'ai oublié mes identifiants

Changer le mot de passe

**NB En cas de souci, n'hésitez pas à vous contacter !**

## Gestion des réservations

### Par internet, mail, téléphone

Vous pouvez réserver ou annuler vos repas jusqu'à 08.30 le jour-même, par mail ([info@refectoirebex.ch](mailto:info@refectoirebex.ch)), par téléphone (024 466 28 10).

Vous pouvez aussi directement faire des **réservations/annulations ponctuelles** depuis le site internet [www.refectoirebex.ch](http://www.refectoirebex.ch) (boutons réserver/annuler, procédure rapide).

Une **confirmation** vous est envoyée automatiquement **par mail** pour tout changement.

lundi 26 août 2019

<b>Entrée</b> Buffet de salade	<b>Plat</b> Piccata de dinde maison Sauce champignon Orge perlé Haricots verts	<b>Dessert</b> Yogourt aux fruits
-----------------------------------	--	--------------------------------------

réserver annuler



Si vous désirez procéder à plusieurs réservations/annulations, nous vous recommandons de passer par votre espace client (voir ci-dessous).

### Depuis votre Espace Client

Vous pouvez consulter et gérer vos **réservations sur toute l'année scolaire** à l'aide de votre **agenda**. Il vous suffit de cliquer sur le repas concerné.

Une **confirmation** vous est envoyée automatiquement **par mail** pour tout changement.

Navigation: << >>

Lundi 26-08	Mardi 27-08	Mercredi 28-08	Jeudi 29-08	Vendredi 30-08	Samedi 31-08	Dimanche 01-09
MENU NORMAL	Réservé x 1	Libre	Libre	Réservé x 1	Réservé x 1	Libre

#### Tableau des réservations

26-08-2019



Votre agenda s'affiche par semaine. Vous pouvez naviguer de semaine en semaine ou accéder directement à la date souhaitée à partir du calendrier.



## Recharge du Compte Client

Il est possible de recharger votre compte de deux manières différentes :

### eBanking – Bulletin de versement (QR Code)



En validant le formulaire pré-rempli, vous obtiendrez par email un bulletin électronique (QR Code), qui contiendra toutes les informations nécessaires pour effectuer un virement bancaire, un ordre permanent ou un paiement au guichet postal.

*Délai 3-7 jours ouvrables depuis la date du virement.*



En cas de fréquentation régulière du réfectoire scolaire, nous vous recommandons de mettre en place un **ordre permanent** (mensuel) et de vous faire rembourser le solde positif à la fin de l'année scolaire (voir ci-dessous).



Référence

11 09260 20169 30000 00000 02104

**Afin de tracer vos paiements, il est essentiel d'utiliser le code QR et la référence des nouveaux bulletins QR.**

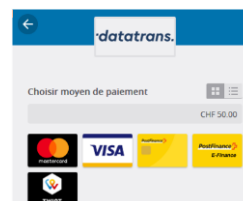
### Recharge en ligne



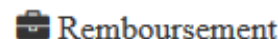
Il suffit de compléter et valider le formulaire pré-rempli (ne pas oublier d'accepter les conditions générales) puis d'opter pour l'un des quatre moyens de paiement proposés :

- Visa
- Mastercard
- Postcard
- Twint

*Recharge immédiate dès la validation du paiement.*



## Remboursement du solde



Il est possible en tout temps de demander le remboursement du solde de son compte client. Il suffit de remplir le formulaire prévu à cet effet, notamment en indiquant un **IBAN** sur lequel rembourser le solde.

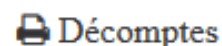
Pour des raisons de sécurité, le remboursement n'est pas automatisé. Il intervient dans les 15 jours suivant la demande, après vérification du solde et des données de paiement.

## Menus



Il est possible de consulter et/ou d'imprimer les menus de la semaine en cours en cliquant sur la touche « Menus ».

## Décomptes



### **Décomptes par dates**

Vous pouvez à tout moment consulter et/ou imprimer vos décomptes individuels, qui retracent toutes les opérations sur votre compte client. Il vous suffit de saisir la fourchette de dates désirée et de cliquer sur « **Décompte par dates** ». Un PDF est généré automatiquement.

### **Décomptes annuels**

Il est également possible de générer directement des décomptes annuels, par exemple pour votre déclaration fiscale. Il vous suffit de saisir l'année désirée et de cliquer sur « **Décompte fiscal** ». Un PDF est généré automatiquement.

