

Директор ООО «АЛЬТЕРНАТИВА»

Директор ООО

15.07.2025 г.

по организации питания обучающихся в общеобразовательных организациях

1.1. Настоящие **Правила оказания услуг** (далее — «**Правила**») регулируют порядок организации питания обучающихся за счет средств родителей (законных представителей) в образовательных организациях г. Ульяновска, обслуживаемых ООО «АЛЬТЕРНАТИВА», и являются неотъемлемой частью **Договора об организации основного (горячего) питания**.

- Федеральным законом от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- СанПиН 2.3/2.4.3590-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организации общественного питания» (утверждены постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 27.10. 2020 г. N 32)
- Гражданским кодексом РФ;
- Иными нормативными актами, регулирующими сферу общественного питания.

2. Заключение Договора и регистрация в системе

2.2. Договор оформляется в двух экземплярах: один — для Заказчика, второй — остается у Исполнителя.

- паспортные данные родителя (законного представителя);
- ФИО ребенка;
- наименование Школы и класс;
- адрес электронной почты;
- номер контактного телефона.
- Заявление-согласие на обработку персональных данных (является Приложением к договору)

2.5. При заключении Договора каждому обучающемуся присваивается уникальный номер лицевого счета. Родителю (законному представителю) предоставляется доступ к Личному кабинету на сайте: **lk.alternativa73.ru**.

2.6. В случае утраты доступа к личному кабинету, пароль может быть восстановлен:

- через функцию «Забыли пароль?»;
- при обращении к оператору контакт-центра.

2.7. Авторизация пользователей в личном кабинете осуществляется с использованием логина (электронной почты) и пароля. Пользователи несут полную ответственность за сохранность учетных данных, используемых при авторизации, не передачу учетных данных третьим лицам. Сотрудники ООО «АЛЬТЕРНАТИВА» не имеют доступа к паролям пользователей. Любые действия в личном кабинете, совершенные пользователем после авторизации с учетными данными, считаются действиями, совершенными родителем (законным представителем) обучающихся.

2.8. Пользователи обязуются использовать функционал личного кабинета по его прямому назначению, не совершать действий, которые могут вызвать технические неисправности системы или ее недоступность.

2.9. При наличии у ООО «АЛЬТЕРНАТИВА» информации о несанкционированном доступе в личный кабинет третьих лиц, операторы имеют право временно ограничить доступ пользователей к системе до выяснения обстоятельств.

3. Управление планом питания

3.1. Личный кабинет предназначен для управления питанием ребенка, отображения сведений о балансе лицевого счета, расходах на питание, создания плана питания, снятия с питания и обратной связи с оператором ООО «АЛЬТЕРНАТИВА».

3.2. **План питания** — это перечень рационов, предусмотренных для обучающегося на каждый день недели, исходя из расписания уроков, режимов приема пищи и рационов, действующих в Школе.

3.3. Родитель (законный представитель) самостоятельно управляет питанием ребенка через Личный кабинет:

- контролирует состояние лицевого счета;
- своевременно пополняет его;
- формирует и редактирует план питания обучающегося;
- своевременно снимает с питания, при отсутствии ребенка в образовательной организации.

3.4. Питание в образовательной организации предоставляется ребенку при условии:

- наличия действующего плана питания;
- положительного баланса лицевого счета. Сумма на лицевом счете должна быть не менее стоимости одного из выбранных рационов питания.

3.5. Постоянный план питания вступает в силу:

- в случае, если ранее у обучающегося отсутствовал план питания – со следующего дня после установки плана питания;
- в случае, если ранее у обучающегося был установлен план питания - с понедельника следующей недели и действует до момента внесения изменений.

3.6. Изменения в план питания можно вносить:

- в разделе «**План питания**» — не позднее 23:59 текущей недели для изменения плана питания на следующую и последующие недели;
- в разделе «**Текущая неделя**» — не позднее 8:00 текущего дня с возможностью внести изменения на текущий или последующие дни текущей недели;
- через операторов контакт-центра при личном обращении.

3.7. **Снятие с питания**, ввиду отсутствия ребенка в школе, а также редактирование плана питания на текущий день или текущую неделю возможно с учетом следующих условий:

- **Снятие ребенка с питания** на текущий день возможно **до 8:00 в день питания**. При отсутствии снятия с питания до 8.00, рацион остается неизменным, списание средств производится в соответствии с установленным планом питания;
- Функционал снятия с питания ребенка дает возможность снять с питания в пределах текущей недели. Для продления снятия на последующие недели необходимо повторить процедуру снятия с питания в понедельник до 8.00 ч;
- После окончания действия периода снятия с питания продолжает действовать установленный план питания;
- Бюджетное/льготное питание корректируется **только администрацией Школы**.

3.8. Визуальные обозначения в системе:

- **красный цвет** — рацион отменен администрацией (средства не списываются);
- **синий цвет** — рацион из постоянного плана (доступен для редактирования);
- **серый/неактивный цвет** — рацион недоступен для изменения.

4. Оплата питания

4.1. Оплата производится путём зачисления денежных средств на лицевой счёт обучающегося.

4.2. Рекомендуются пополнять счёт **заблаговременно**, с учетом времени обработки транзакций.

4.3. При наличии недостаточного остатка денежных средств на лицевом счете:

- питание может быть приостановлено;
- система может выбрать рацион, соответствующий размеру остатка на лицевом счете в порядке очередности следования рационов в течение дня (завтрак, обед, полдник и т.д.).

4.4. Способы оплаты:

Способ оплаты	Примечание
СберБанк Приложение «Сбербанк Онлайн», банкоматы, офисы банка.	При оплате может взиматься комиссия, размер которой устанавливается банком
Банк ВТБ Приложение, банкоматы, офисы банка.	При оплате может взиматься комиссия, размер которой устанавливается банком
Почта банк Приложение, банкоматы	При оплате может взиматься комиссия, размер которой устанавливается банком
Альфа банк Приложение, банкоматы	При оплате может взиматься комиссия, размер которой устанавливается банком
Т-банк Приложение, банкоматы	При оплате может взиматься комиссия, размер которой устанавливается банком
Личный кабинет ООО «АЛЬТЕРНАТИВА» с использованием сервиса «Юкасса»	При оплате может взиматься комиссия, размер которой устанавливается банком
Платежная система ООО «РИЦ»	При оплате может взиматься комиссия, размер которой устанавливается банком
Офисы ООО «АЛЬТЕРНАТИВА»	Прием оплаты осуществляется наличными без комиссии

5. Обращения, техническая поддержка и обратная связь.

5.1. Родитель (законный представитель) может обратиться в контакт-центр по всем вопросам, связанным с оказываемой услугой по организации питания обучающихся. Контакт с оператором возможен через:

- «Чат с оператором» в Личном кабинете;
- телефоны: 8 (8422) 20-02-19 (г. Ульяновск, Заволжский район), 8 (8422)45-28-83 (г. Ульяновск, Засвияжский район), 8 (84235) 4-43-13 (г. Димитровград);

- email: ul-alternativa@mail.ru

5.2. Возврат неиспользованных средств с лицевого счета осуществляется на основании письменного заявления и документа, удостоверяющего личность. Заявление подается лично в офисе компании, срок возврата средств — до 10 рабочих дней.

5.3. Перевод денежных средств с одного лицевого счета на другой лицевой счет осуществляется на основании письменного заявления. Заявления могут быть поданы дистанционно в электронной форме через раздел «Чат с оператором» в личном кабинете.

5.5. Все новости и важные уведомления публикуются в **Новостной ленте** Личного кабинета и на официальном сайте alternativa73.ru.

6. Родительский контроль

6.1. Родители (законные представители) имеют право участвовать в мероприятиях по контролю качества питания — в рамках «**Родительского контроля**», организуемого совместно с администрацией Школы.

7. Изменения Правил оказания услуг.

7.1. ООО «АЛЬТЕРНАТИВА» вправе вносить изменения в положения настоящих правил оказания услуг. Информация об изменениях доводится до родителей (законных представителей) через уведомления в личном кабинете.