

Que faire en cas de...



➤ Mon enfant a perdu sa carte :

1. Il/Elle doit immédiatement prévenir l'économe ou le préfet d'éducation, afin de bloquer la carte.
2. Si vous ne retrouvez pas la carte endéans les quelques jours : afin de recevoir une nouvelle carte, veuillez verser **25 €** sur le numéro de compte **BE86 7320 1972 0050** (communication : **NOM + PRENOM + CARTE IT-SCHOOL**).
3. Présentez-vous au bureau de l'économe pour recevoir une nouvelle carte.

➤ Je ne me souviens pas de la communication structurée

Connectez-vous à votre espace personnel. La communication structurée liée à votre enfant se trouve dans :

- Aller dans l'onglet « Soldes »
- Cliquer sur le bouton « Recharger »
- Choisir « Par virement bancaire »
- Vous y trouverez la communication structurée de votre enfant pour le chargement de sa carte de repas/sandwichs

➤ Je ne me souviens pas de mon mot de passe

Rendez-vous sur la plateforme pour vous y connecter. Entrez votre nom d'utilisateur. Cliquez ensuite sur « mot de passe oublié », et suivez les instructions de récupération du mot de passe.

➤ J'ai fait un virement pour charger la carte de mon enfant mais l'argent n'apparaît toujours pas

1. Vérifiez le numéro de compte : **BE20 7320 1972 0656**
2. Vérifiez la **communication structurée** : elle ne doit comporter que des chiffres et être inscrite dans la case réservée aux communications structurées et non dans les communications libres
3. Vérifiez les **dates** : il faut environ 3 jours ouvrables (les congés et les weekends ne comptent pas) pour que le virement soit enregistré sur la carte.
4. Après ces vérifications, prenez contact avec l'économe en prenant soin de fournir un extrait de compte.

➤ Mon enfant quitte l'école

- Soit il / elle a eu la possibilité de vider l'argent se trouvant sur le compte
- Soit vous demandez un remboursement le jour où vous rendez votre carte en veillant à fournir le numéro de compte sur lequel le remboursement doit être fait.