

## PREGUNTAS FRECUENTES

- 1. ¿Al abrir la App, el primer registro es el de mi hijo/a?**  
No, el primer registro lo debe hacer el padre/madre de familia o representante, una vez creado el perfil podrá añadir la información de sus hijos.
- 2. ¿Cuál es el horario de recarga para transferencias?**  
Las recargas se aprueban de 14h00 a 18h00.
- 3. ¿Qué entidad bancaria está disponible para transferencias?**  
Las transferencias se pueden realizar al Banco Pichincha, Produbanco o Banco Internacional. Los datos para transferencia los encuentra en la APP.
- 4. ¿Debo recargar diariamente saldo? ¿Hay un monto mínimo?**  
No, se puede realizar una sola recarga mensual y ajustar el monto diario en “Acceso de saldo diario” en el perfil del estudiante, para controlar el monto de consumo diario de su hijo/a. El monto mínimo a recargar es \$5.00, valores menores no se pueden recargar.
- 5. ¿Puedo registrar varios hijos?**  
Sí, puede registrar a sus hijos en el botón “Añadir hijo/a”. Realizar un perfil por cada hijo/a.
- 6. ¿Se puede tener varios representantes para el mismo hijo/os?**  
Si requiere que 2 personas manejen la App o realicen recargas, contáctese al número de soporte para solicitar anclar la cuenta del/los estudiantes a la cuenta de la otra persona.
- 7. ¿Puedo hacer una sola recarga y dividirla a mis hijos?**  
No, se debe realizar una recarga individual para cada estudiante, sea en tarjeta o transferencia.
- 8. ¿Puedo transferir dinero de un perfil a otro?**  
No, no se puede realizar ningún tipo de transferencia de saldos.
- 9. ¿Qué debo hacer si mi recarga es rechazada?**  
Si es con tarjeta de crédito, no realice más intentos, ya que puede bloquear su tarjeta, y por favor revise el apartado “¿Cómo hacer las recargas en la app?”, disponible en el siguiente link <https://www.caq.edu.ec/areas-de-apoyo/cafeteria/> donde se detalla los pasos a seguir para formas de pago en efectivo o transferencias.  
Si el problema persiste contáctenos al número de WhatsApp de soporte disponible directamente en la App.
- 10. ¿Dónde puedo revisar el menú?**  
El menú del mes esta disponible en la APP, lo cambiamos cada mes. Así mismo, encontrará el menú de bares, BoxLunch, desayunos y especiales de la semana. Aquí mismo encontrará los precios de nuestros productos.
- 11. ¿Qué pasa si no acepto los términos y condiciones?**  
No se podrá dar paso a la página principal de la APP, es necesario aceptar para continuar.
- 12. ¿La App maneja mis datos y la de mi hijo/a, cómo aseguran esta información?**  
La aplicación y todos nuestros servicios se encuentra amparados y en total cumplimiento de la Ley de datos vigente en el Ecuador.
- 13. ¿Puedo cambiar los datos de facturación cada vez que se requiera? ¿Con que anticipación?**  
Sí, cuando sea necesario desde el perfil de usuario. Se puede realizar antes de recargar al estudiante.

**14. ¿La APP guarda los datos de mi tarjeta de crédito?**

Sí, la APP guarda los datos de la tarjeta por practicidad, para no tener que ingresar los datos cada vez que se realiza una recarga, sin embargo, usted puede decidir no hacerlo, eliminar datos o ingresar nuevas tarjetas.

**15. ¿Qué pasa si elimino mi cuenta?**

Si se realiza la solicitud de “eliminar cuenta”, su cuenta se dará de baja y no podrá usarla más.

**16. ¿Qué pasa si me mandaron un consumo que no es mío?**

Si este es el caso, comunicarse lo antes posible al número de WhatsApp de soporte disponible directamente en la APP.

**17. ¿Como verifico que fue mi hijo el que hizo el consumo?**

Las transacciones se realizan únicamente con huella digital, por tal motivo si su hijo/a no a registrado huella no podrá realizar consumos. Solicitamos le indique que se dirija al comedor para realizar el registro.

**18. ¿Puedo aplicar a un crédito con ustedes?**

Actualmente, no manejamos ningún tipo de crédito.

**19. ¿Desde qué edad pueden realizar consumos en el bar?**

El snack bar está disponible desde clase 3. Para menú del día (almuerzo) desde clase 1.

**20. ¿Dónde pongo las observaciones para controlar la dieta de mi hijo?**

En el perfil del estudiante podrá editar el campo “Alergias/Observaciones alimentarias”, colocando la información necesaria.

**21. ¿Puedo ver los consumos de otros usuarios? ¿Sobrinos o familiares? ¿De estar en el mismo colegio?**

No, la App es de uso personal, puede visualizar los consumos de las personas que estén registradas bajo su usuario de representante.

**22. ¿Como puedo saber los alergenos de cada producto?**

En nuestras pantallas diariamente colocamos los alergenos del menú. En la carta de bares en la App puede ver los alérgenos de los productos disponibles. Adicionalmente, en el momento de la transacción en nuestro sistema se despliega una ventana con el detalle de la alergia del cliente.

**23. ¿Qué procedimientos de higiene tienen?**

Tenemos personal altamente capacitado y certificados por el ARCSA en temas de Manipulación de Alimentos, esta certificación se actualiza cada año. Contamos con nuestro Manual de Procesos, donde detallamos cada uno de los procesos debidamente implementados para cada etapa de producción. Adicionalmente, realizamos auditorías internas quincenales y auditorías por parte del Colegio mensuales. Toda nuestra planta de producción se encuentra bajo las normas de BMP’s y actualmente nos estamos certificando en la norma FSSC 22000, mismo que es un esquema de certificación completo para sistemas de gestión de seguridad alimentaria.

**24. ¿Como garantizan la sanidad en el comedor?**

Tenemos procesos detallados de limpieza y desinfección, donde se describe la dosificación de cada producto químico que utilizamos, así como cronogramas establecidos de limpiezas diarias al inicio y finalización de las actividades, y también limpiezas profundas semanales. Todas estas limpiezas son controladas con registros que se llenan diariamente o semanalmente según sea el caso, incluyendo el químico que se utilizó para dicha actividad.

**25. ¿Pueden preparar un menú especial en caso de un niño enfermo?**

Sí, puede contactarnos al número de WhatsApp de soporte disponible directamente en la App, indicándonos el tipo de dieta que se requiere y se despachará al momento del servicio al estudiante.

**26. No quiero poner una foto real de mi hijo, ¿igual puede hacer consumos?**

No, por disposición del Colegio la fotografía es un requerimiento obligatorio, ya que permite verificar la identidad del estudiante durante la transacción. Se debe colocar la foto del carnet en la App (tomar foto de la foto del carnet).

**27. ¿Puedo, como padre de familia, usar el saldo de mi hijo?**

Sí, en actividades familiares y eventos que realice el Colegio.

**28. ¿Se puede comprar con efectivo?**

No, por disposición del Colegio, el manejo de efectivo no es permitido.

**29. ¿Qué sucede con el saldo una vez terminado el año lectivo?**

El saldo estará disponible para el siguiente año lectivo. En caso de que el/la estudiante este en sexto curso en la App encontrará el botón "Saldo pendiente", donde encontrará la información completa.