

ТИПОВЫЕ ВОПРОСЫ/ОТВЕТЫ

При утере/поломке карты рекомендуем ее заблокировать.

Блокировку школьной карты можно сделать по телефону «горячей линии» 8 800 700-24-29 или по обращению из Личного кабинета («Задать вопрос» или нажать на значок «письма» в новом Личном кабинете родителя).

Для замены утерянной или сломанной карты Вам необходимо оплатить перевыпуск карты в сумме 100 руб. согласно следующей инструкции:

Если Сбербанк, то по инструкции: <http://glolime.ru/roditelyam/oplata-v-ooo-glolajm>

Если карта другого банка, то по ссылке: <https://school.glolime.ru/acquiring/>

После оплаты карта будет изготовлена и доставлена в школу ориентировочно в течение 2 недель, ответственному за питание.

После получения дубликата карты его необходимо активировать по телефону: 8 800 700-24-29 или по обращению из Личного кабинета.

На период изготовления и доставки можно получить у ответственного за питание в школе временную карту - при наличии.

Чем отличаются балансы «Горячее питание» и «Буфет»?

Для возможности контроля и регулирования питания ребенка счет карты имеет отдельные балансы «Горячее питание» и «Буфет». По балансу «Буфет» есть возможность установить ограничение суммы на день. Сумму можно регулировать в Личном кабинете родителя <https://school.glolime.ru>

Как самостоятельно перевести деньги с «Горячего питания» на «Буфет»?

Перевод денежных средств между счетами «Горячее питание» и «Буфет» производится в Личном кабинете на сайте, в одноименном разделе. Также при желании родитель может настроить в Личном кабинете «Автоперевод», это позволит производить пополнение только одного из разделов, а второй раздел будет пополняться в автоматическом режиме, при достижении суммы баланса ниже установленного в настройках лимита.

Можно ли внести деньги с банковской карты на баланс школьной карты?

Существует возможность пополнения лицевого счета школьной карты без комиссии через каналы приема платежей ПАО Сбербанк в онлайн режиме (через мобильный банк, терминал оплаты Сбера). При данном способе оплаты пополнение лицевого счета школьной карты осуществляется в момент проведения платежа. Инструкция размещена в разделе "Родителям" -> "Оплата".

По банковским картам других кредитных организаций есть также возможность пополнения лицевого счета школьной карты по реквизитам, в этом случае платеж осуществляется с учетом комиссии, установленной Банками-эмитентами, и зачисление производится в ручном режиме бухгалтером комбината.

Для автоматического зачисления средств при оплате с карт любых банков предусмотрен способ оплаты через интернет-эквайринг:
<https://school.glolime.ru/acquiring/>

Где можно посмотреть информацию о списании денежных средств с карты школьника?

Движение денежных средств можно увидеть в Личном кабинете родителя на сайте <http://school.glolime.ru/>, в разделе «учет денег – выписка». Также существует возможность подключить услугу «СМС-Информирование» (подробнее об условиях и стоимости услуги СМС-Информирования можно ознакомиться в Личном кабинете родителя).

Как вернуть деньги, излишне переведенные на лицевой счет ребенка?

Для возврата средств со счетов питания размещен образец заявления на возврат:

- в Личном кабинете родителя - «Заявления»
- в новом Личном кабинете родителя - «Информация»

Условия возврата (какой пакет документов требуется направить, и куда), Вы можете уточнить непосредственно у организатора питания, на счет которого размещали средства, а также по телефону «горячей линии» 8 800 700-24-29 или по обращению из Личного кабинета («Задать вопрос» или нажать на значок «письма» в новом Личном кабинете родителя).

Для возврата со счетов «Услуги Глолайм» (Перевыпуск карты, Выпуск браслета, Мобильное приложение, СМС-Оповещения) в вышеуказанном разделе размещен отдельный бланк, его можно направить на почту info@glolime.com в комплекте с полными реквизитами Вашей банковской карты.

Если в конце года на карте остались деньги, можно ли ими воспользоваться в следующем учебном году?

Да, денежные средства сохраняются на лицевом счете и переходят из года в год.

Где взять реквизиты комбината питания для оплаты?

Реквизиты комбината питания размещены на визитке, выдаваемой в школе вместе с картой, в двухмерном штрихкоде, нанесенном на визитку. При этом для оплаты через каналы Сбера полные реквизиты не требуются, оплата производится по сочетанию ИНН / номер лицевого счета ребенка. Инструкция размещена в разделе "Родителям" - "Пополнение лицевого счета через каналы

ПАО Сбербанк". При оплате через интернет-эквайринг ввода реквизитов также не требуется, они подтягиваются в платежное поручение автоматически, после ввода номера лицевого счета.

Что делать, если не выдали визитку, или она была утеряна?

Визитку, если Вы ее не получили, или при утере можно распечатать повторно, у ответственного за питание в школе. Самостоятельно распечатать визитку при утере Вы можете из личного кабинета родителя на сайте <https://school.glolime.ru>, если ранее проходили регистрацию.

Не смог(ла) зарегистрироваться в Личном кабинете. Что делать?

При регистрации Личного кабинета необходимо выбирать тип «по визитке». Если что-то не получается с регистрацией, пришлите нам, пожалуйста, на почту info@glolime.com два скриншота экрана, первый - со всеми заполненными полями ДО нажатия кнопки "Продолжить", второй - после нажатия кнопки "Продолжить", с сообщением об ошибке. В ответном сообщении Вы получите инструктаж по исправлению ошибок.

Для восстановления регистрационных данных Вы можете воспользоваться ссылкой «Забыли пароль?»: <https://school.glolime.ru/login/restore/>.

Этот механизм работает в том случае, если при регистрации Вы указали свою электронную почту. Если же адрес электронной почты при регистрации не указывали, то необходимо отправить запрос на внесение изменений в регистрационные данные в службу поддержки на электронную почту info@glolime.com, указав номер лицевого счета и актуальную электронную почту.

Если Вы не нашли ответы на интересующие Вас вопросы:

задать вопросы можно по телефону «горячей линии» 8 800 700-24-29 (в будние дни с 09.00 до 17.00);

создать обращение из Личного кабинета («Задать вопрос» или нажать на значок «письма» в новом Личном кабинете родителя).