



Benvolgudes famílies,

Per tal de poder efectuar tots els pagaments de sortides s'utilitzarà la plataforma **TokApp School**.

Cal que us descarregueu gratuïtament, des de **Play Store** o **App Store**, l'aplicació TokApp School als vostres telèfons mòbils i/o tauletes, ja siguin Android o iOS, i seguir i següents passos:

- Entreu a la botiga App Store o Play Store.
- Busqueu l'aplicació TokApp School i descarregueu-la.
- Obriu l'aplicació, seleccioneu el país de residència i valideu el número de telèfon o el correu electrònic que heu facilitat a l'Institut a l'inici de curs.
- Escriviu el nom d'usuari i contrasenya que vulgueu utilitzar (si està ocupat, escolliu-ne un altre).
- Podreu efectuar el pagament a partir de la sol·licitud de pagament que rebreu a través de l'aplicació TokApp.

Per resoldre qualsevol incidència, us recomanem el següent:

Problemes més comuns i solucions:

Heu descarregat l'aplicació, però no us detecta o no rebeu una petició de pagament.

Això pot ser degut a dades incorrectes a la base de dades del centre (telèfon fix o correu electrònic incorrecte).

Solució: Trucar al centre o enviar un missatge via Alèxia per actualitzar el número de telèfon mòbil i el correu electrònic associats.

Tinc dos fills/es i només rebo els pagaments d'un d'ells/es.

Això pot passar si les dades dels fills/es estan associades a telèfons o correus diferents.

Solució: Contactar amb el centre per unificar les dades de tots els fills/es sota un únic contacte.

M'he donat d'alta a TokApp, però no em surten els pagaments pendents.

Només es mostren els pagaments generats després de l'activació de l'aplicació.

Solució: Fer els pagaments pendents directament a secretaria.

He pagat una sortida en efectiu i encara tinc pendent aquest pagament a TokApp.

Solució: Rebutjar el pagament a TokApp i indicar com a motiu: "Pagament ja fet en efectiu a secretaria."

Aspectes importants a tenir en compte:

- Els pagaments es fan amb targeta de dèbit/crèdit, i les dades es mantenen al vostre dispositiu. TokApp prioritza la seguretat i privacitat.
- Autoritzar el pagament implica donar permís perquè el vostre fill/a participi a la sortida. Si rebutgeu el pagament, podeu especificar-ne el motiu.
- Rebreu les notificacions de pagaments nous des del moment en què activeu l'aplicació.
- Les sortides es comunicaran per Alèxia i per TokApp, així com als correus electrònics associats a cadascuna.

Si teniu qualsevol dubte o necessiteu ajuda, no dubteu a contactar amb nosaltres.