

✉ בעיות מייל וסיסמה

שאלה כשאני מנסה להתחבר למערכת ומקיש מייל וסיסמה מתקבלת הודעת שגיאה שהסיסמה שלי לא תקינה או שכחתי את הסיסמה

תשובה יש להיכנס ללינק הרישום לפורטל וללחוץ על "שכחתי סיסמה" ולא על "התחבר". יש להדין את המייל שאתו נרשמתם רישום ראשוני לפורטל, כי אליו תקבלו הודעה עם הנחיות לאיפוס וקביעת סיסמה חדשה.

שאלה כשאני מנסה להתחבר למערכת מתקבלת הודעת שגיאה שהמייל שלי לא תקין.

תשובה יש לשלוח מייל לשבט עם פרטי הבעיה ופרטי המייל שאתו מנסים להתחבר לפורטל.

שאלה יש לנו מייל חדש – שינוי כתובת מייל – כתובת המייל לקבלת הודעות וקבלות בוטלה/השתנתה

תשובה עליכם לעשות רישום ראשוני כולל הגדרת סיסמה חדשה עם כתובת המייל החדשה ואז לעדכן את כתובת המייל בפרטי ההורים. לאחר השלמת העדכון ובפורטל ותהליך אימות הסיסמה של המייל החדש, תתנתקו ע"י לחיצה על הדמות  בפינה הימנית העליונה של המסך, ותחברו שוב עם המייל החדש.

👤 עדכון פרטי משפחה

שאלה כיצד ניתן לעדכן את פרטי ההורים ?

תשובה יש להיכנס ל"פרטי משפחה" – ל"רישום הורים", לעדכן את הפרטים הנדרשים וללחוץ על "שמור והמשך". בחלק מהשדות צריך למלא מתוך רשימה שנפתחת מעל השדה לאחר הקשת שלוש אותיות ראשונות של מחרוזת החיפוש. לדוגמא הקלדה בשדה המדינה את תחילת המחרוזת "יש" תציג "ישראל" מעל השדה וצריך לבחור מהרשימה.

שאלה מתקבלת הודעת שגיאה לגבי מספר תעודת הזהות שלי.

תשובה יש לבדוק שמספר תעודת הזהות חוקי ושהוקלדו 9 ספרות (כולל ספרת ביקורת).

שאלה מתקבלת הודעת שגיאה לגבי הכתובת במסך רישום הורים

תשובה בחלק מהשדות צריך למלא מתוך רשימה שנפתחת מעל השדה לאחר הקשת שתי אותיות ראשונות. לדוגמא שם העיר שמחפשים. הקלדת 'קר' בשדה העיר תציג רשימת ערים כגון: קרית אונו, קרית גת ועוד. אם הרחוב אינו נמצא יש לנסות צורות כתיב שונות. לדוגמא 'שד' במקום 'שדרות' אלון יגאל במקום יגאל אלון ולהפך. במידה ולא נמצא יש לשלוח מייל לשבט עם שם הרחוב החסר.

שאלה כיצד ניתן להוסיף ילד או לעדכן פרטי ילד קיים?

תשובה יש להיכנס ל"פרטי משפחה" – ל"רישום חניכים". כדי לעדכן פרטים של ילד קיים, אפשר לתקן את הפרטים החדשים וללחוץ על "שמור והמשך". לחיצה על הוספת ילד תפתח מסך ריק שבו צריך למלא את פרטי הילד הנוסף וללחוץ על "שמור והמשך". בחלק מהשדות צריך למלא מתוך רשימה שנפתחת מעל השדה לאחר הקשת שתי אותיות ראשונות של מחרוזת החיפוש.

שאלה בעיה בשדה השבט בפרטי החניך – שם שבט שגוי או שהשדה אפור ולא ניתן לשינוי

תשובה יש לשלוח מייל לשבט עם צילום מסך ופרטי הבעיה.

✍️ רישום למפעלים/טיולים

שאלה כאשר אני רוצה לרשום פעילות/טיול, הפעילות לא מופיעה

תשובה יש לבדוק במסך 'פרטי משפחה' – רישום הורים' האם כתובת המייל המופיעה, זהה לכתובת המייל שהשתמשתם במסך ההתחברות לפורטל. אם אינה זהה, יש לעדכן את כתובת המייל אצל אחד ההורים למייל שהתחברתם איתו לפורטל. אם זהה יש לשלוח מייל לשבט עם פרטי הבעיה.

שאלה אני לא רואה את כל ילדי במסך 'רישום למפעלים' כאשר אני מתחבר לפורטל

תשובה אם האחים באותו השבט ואחד מהם לא מופיע, תבדקו ב'פרטי המשפחה' שהילדים מופיעים במסך 'רישום חניכים'. במידת הצורך הוסיפו אותם. לראות מפעלים עבור אחים שרשומים בשבטים שונים צריך לשנות בשדה 'שבט' לשם השבט הנדרש, ובהתאם יופיעו המפעלים לילדים המקושרים לשבט שנבחר.

שאלה לא מופיעה לי יתרת הזכות המגיעה לי / מופיע לי חוב לא ברור

תשובה סכום במינוס בשבט מסוים – הינו יתרת זכות, שניתן להשתמש בה לרישום למפעלים בשבט. סכום גדול מאפס בשבט מסוים – הינו חוב לשבט שיצטרף בהמשך תהליך הרישום למפעלים לסה"כ הסכום לתשלום. בירורים בנושאים כספיים יש להפנות אל גזבר השבט.

שאלה כאשר אני רושם את ילדי לטיולים לא מתקבלת הנחת אחים.

תשובה הנחת אחים מופיע לאחר סימון המפעלים של כל הילדים ולחיצה על 'שמור נתונים'. רישום של כל אח בנפרד צריך להיעשות במרווחים של כחצי שעה, כדי שתקלט במערכת הרשמת הילד הראשון.

שאלה אושרה לי הנחה אך היא לא מופיעה במסך 'רישום למפעלים'

תשובה במסך 'רישום למפעלים' סכום ההנחה מופיע רק לאחר בחירת (תזוג) הפעילות הרלוונטית ולחיצה על 'שמור נתונים'. במידה והמחיר לא התעדכן בהתאם להנחה יש לשלוח מייל לשבט עם צילום מסך ופרטי הבעיה.

שאלה כאשר אני רוצה לרשום לטיול/פעילות, הפעילות לא מופיעה

תשובה יש לבדוק במסך 'פרטי משפחה' – רישום הורים' האם כתובת המייל המופיעה זהה לכתובת המייל שהתחברתם אתה לפורטל. אם אינה זהה יש לעדכן את כתובת המייל אצל אחד ההורים למייל שהתחברתם איתו לפורטל. אם זהה יש לשלוח מייל לשבט עם פרטי הבעיה.

שאלה המסך זורק אותי החוצה במהלך התשלום או שבנעת ביצוע התשלום מתקבלת הודעת שגיאה לגבי כרטיס אשראי ←

תשובה הפסקת תהליך התשלום מכל סיבה שהיא מעלימה את המפעלים לרישום לחצי שעה-שעה. יש להמתין עד שהמפעלים ישובו להופיע ולנסות לשלם שוב. בדקו בתשומת לב את הפרטים שהוקלדו ו/או נסו עם כרטיס אחר – במקרה ולא חוזרים המפעלים והבעיה חוזרת יש לשלוח מייל לשבט עם צילום הודעת השגיאה ופרטי החניכים והמפעלים אליהם מנסים להירשם.

שאלה כיצד אני יכולה לבטל רישום למפעל ולקבל זיכוי?

תשובה יש לשלוח לתיבת מייל השבט הודעת ביטול במייל. הוסיפו פירוט הסיבה, צרפו אישור במידה וצריך וציינו אם תרצו להשתמש בעתיד ביתרת הזכות אן שתוצו החרז בשק. גובה הזיכוי ייקבע בהתאם למדיניות הביטולים בתנועה המופיעה כלינק (כחול) בתחתית מסך 'רישום למפעלים'.

שאלה איך אפשר לקבל העתק קבלה?

תשובה קבלות נשלחות בסיום ההרשמה בפורטל למייל המשפחה. אם לא קבלתם או לא מצאתם (לפעמים מגיע ל SPAM/ספאם) תשלחו מייל לשבט עם הפרטים המלאים של המפעל שלגביו הבקשה לקבלה.