

¿Como debo iniciar la inscripción telemática?

Para llevar a cabo una inscripción telemática correcta, debe de iniciar su sesión de la web municipal en uno de los siguientes navegadores: Google Chrome, Edge o Firefox.

Al entrar en el formulario, aparece un texto que indica 'Número de conexiones superado'

El formulario permite un número máximo de accesos simultáneos. Intente acceder pasados unos minutos.

El formulario dice que el participante no está empadronado

Si el menor dispone de DNI propio, pruebe a introducirlo en los "datos del participante".

Pruebe a Introducir el DNI del otro progenitor/tutor del participante que se va a inscribir. Puede ocurrir que el niño/a participante no esté empadronado en el domicilio del progenitor/tutor que le está inscribiendo.

Si tiene nombre o apellido compuesto pruebe con las distintas posibilidades. El formulario reconoce aquella con la que esté inscrito en el padrón municipal.

El formulario dice que el participante tiene un problema con recibos

Puede existir una deuda pendiente o algún problema con algún recibo. Llame al Servicio de Atención Ciudadana al **010 si llama desde Alcobendas (coste de la llamada según tarifa de su operadora de telefonía) o 912969088 para llamadas desde móviles o fuera de Alcobendas**. Después de la oportuna comprobación, si fuera necesario, se podría efectuar el pago a través del teléfono con tarjeta de crédito o débito.

La página web no se carga o tengo problemas en la realización del trámite

Puede que el servidor esté saturado, espere unos minutos.

Si persisten sus dificultades, llame al Servicio de Atención Ciudadana al **010 si llama desde Alcobendas (coste de la llamada según tarifa de su operadora de telefonía) o 912969088 para llamadas desde móviles o fuera de Alcobendas** y un tramitador le intentará ayudar.

¿Qué hago si tengo problemas al introducir el domicilio?

El domicilio tiene que coincidir tal y como está recogido en el padrón municipal.

Introducir el nombre del domicilio sin escribir calle, plaza, paseo, etc. Intente distintas posibilidades si el domicilio tiene nombre o apellido compuesto u otras formas. Por ejemplo: Fco. Chico Méndes en lugar de Francisco Chico Méndes.

El formulario dice que el participante no es familia numerosa

Para obtener la bonificación es imprescindible estar inscrito en el Registro de Familias Numerosas del Ayuntamiento de Alcobendas.

Dicha inscripción puede realizarse en cualquier oficina del Servicio de Atención Ciudadana, con cita previa.

Si está inscrito, intente hacer la inscripción con el DNI del otro progenitor/tutor o del participante, ya que puede aparecer inscrito en el Registro con cualquiera de esos DNI.

¿Cuántas actividades puedo solicitar en un formulario?

COLONIAS O TALLERES CREATIVOS

Se puede realizar la inscripción en un mismo formulario a una única actividad (taller, campamento, quincena de colonia...) pudiendo inscribir a un máximo de cuatro participantes, sean o no de la misma familia.

CAMPAMENTOS

Sólo se podrá inscribir a cada menor a un único campamento.

¿Qué hago si quiero dos quincenas de colonias o talleres distintos?

Rellenar un formulario por cada quincena o taller y una vez finalizado, comenzar otra tramitación para la otra quincena o taller.

¿Cuántos participantes puedo inscribir en un formulario?

CUATRO participantes de la misma familia o de otra (hermanos, amigos, primos...) por cada formulario y para la misma quincena de colonia, el mismo taller o campamento.

Inscribir con el DNI o documento acreditativo del padre/madre o tutor de cada participante y rellenar los datos del participante con el nombre, apellidos y fecha de nacimiento, (el DNI no es obligatorio, puede introducirlo si el participante a inscribir lo tiene y así consta recogido en el padrón municipal).

¿Qué requisitos tiene que cumplir el participante para inscribirse en colonias?

Estar empadronado, si se inscribe dentro de plazo de empadronados en Alcobendas.

Tener la edad requerida en la actividad.

No tener deudas pendientes con el Ayuntamiento de Alcobendas.

Si marca familia numerosa, estar inscrito en el Registro de Familias Numerosas de Alcobendas.

¿Cómo sé si los participantes se han inscrito correctamente?

El solicitante recibirá un correo electrónico confirmando los datos de su reserva y el pago realizado. Este será el justificante de su reserva.

¿Qué pasa si no recibo el correo confirmando la inscripción?

Llame al Servicio de Atención Ciudadana al **010 si llama desde Alcobendas (coste de la llamada según tarifa de su operadora de telefonía) o 912969088 para llamadas desde móviles o fuera de Alcobendas** y un tramitador le confirmará si su inscripción se ha grabado correctamente.

¿En qué horario puedo hacer la inscripción a través de la página web?

A partir de las 8:30 h del día de inicio de inscripción fijado para cada actividad y hasta agotar las plazas ofertadas.

¿Debo tener un correo electrónico para poder hacer una inscripción a través de la página web?

Es imprescindible aportar una dirección de correo electrónico, donde le haremos llegar el justificante de la reserva y del pago.

¿Puedo hacer inscripciones para plazas de integración a través de la página web?

No. Se realiza una preinscripción en APAMA (ocio@apama.es). Tfno.: 689 762 371) y una vez autorizado, se puede hacer la inscripción telefónica en el Servicio de Atención Ciudadana en el plazo establecido.

¿Pueden los no empadronados y trabajadores de Alcobendas realizar inscripciones a colonias urbanas y talleres a través de la página web?

Sí, se pueden realizar inscripciones a colonias urbanas y talleres en el período establecido para ese colectivo, aportando documento que justifique tal circunstancia (nómina del último mes o contrato de trabajo o CIF para autónomos).

¿Cómo y cuándo envío la autorización?

A través de la página web del Ayuntamiento <https://www.alcobendas.org/> en el enlace habilitado para ello y en el **plazo máximo de 10 días desde la fecha de inscripción**.

¿Puedo pagar en tres veces a través de la web?

El pago fraccionado se aplica para importes superiores a 250 € y únicamente para personas empadronadas.

Errores en el pago del recibo

Comprobar si se han introducido correctamente los dígitos de la tarjeta de crédito o débito. Si son correctos, comprobar si se ha efectuado el cargo.

Si no se ha efectuado el cargo, pero la inscripción es correcta, contactar con el Servicio de Atención Ciudadana **010** si llama desde Alcobendas (coste de la llamada según tarifa de su operadora de telefonía) o **912969088** para llamadas desde móviles o fuera de Alcobendas y podrá hacer el pago con tarjeta.

¿Cuándo y cómo se realizan los pagos fraccionados?

Sólo en inscripciones a campamentos y para participantes empadronados en Alcobendas.

El primer pago se hace con cargo a la tarjeta de crédito o débito (Mastercard, Maestro o Visa) que faciliten en el formulario de inscripción web y los dos pagos restantes se efectuarán en los meses de mayo y junio y serán cargados en la cuenta bancaria que proporcione el solicitante en el momento de la inscripción.

¿Cómo se realiza el pago en la web? ¿Es seguro el pago?

Mediante tarjeta de crédito o débito. Sólo Mastercard, Visa y Maestro.

El pago es seguro. El Ayuntamiento le proporciona un entorno seguro desde el que accede a una pasarela de pago gestionada por la entidad bancaria.

¿Cuándo y cómo puedo realizar una baja si hice la inscripción en la web?

Hasta 7 días hábiles antes del inicio de la actividad. Telefónicamente, a través de los teléfonos **010 si llama desde Alcobendas (coste de la llamada según tarifa de su operadora de telefonía) o 912969088 para llamadas desde móviles o fuera de Alcobendas**. Puede consultar la normativa de bajas y devoluciones en las fichas de inscripción a colonias y campamentos de la web municipal.