



meist gestellte Fragen:

Woher weiß ich, wieviel Guthaben noch vorhanden ist?

- Sie loggen sich im System ein und das Guthaben wird Ihnen angezeigt.

Welche Summe muss ich überweisen , damit immer ausreichend Guthaben vorhanden ist?

- Sinnvoll wäre ein Dauerauftrag.
- Die Höhe der Folgeüberweisung liegt in Ihrem Ermessen. Wir empfehlen 115,00 €.

Bis wann müssen die Essen gebucht sein?

- 7 Tage vor Einnahme, danach ist eine Bestellung nicht mehr möglich.

Wie lange im Voraus kann ich buchen?

- soweit Ihr Guthaben reicht oder
- solange Speisepläne vorhanden sind

Mein Kind wird plötzlich krank. Wird trotzdem Geld abgebucht?

- Die Abbuchung erfolgt bereits bei der Bestellung, kann aber bis 7:30 Uhr des laufenden Tages storniert werden.

Mein Kind hat seine Karte verloren. Wie bekomme ich eine neue Karte?

- Bitte melden Sie sich per Mail oder telefonisch. Wir bestellen dann eine neue Karte. Das Kartenkonto wird mit 5,00 € belastet. In der Zwischenzeit können Sie weiterhin Essen buchen. Ihr Kind meldet sich bei der Ausgabekraft an.



Bescheide vom Jugendamt / Sozialamt / Jobcenter

- Sie haben einen Bewilligungsbescheid - diesen können Sie über den Button "**Zuschüsse**" hochladen.
- Die Ausweisgebühr muss auch bei Übernahme der Essenkosten beglichen werden.

Mein Kind hat eine Allergie / Unverträglichkeit. Bekommt es trotzdem Essen?

- Sollte bei Ihrem Kind eine Allergie vorliegen, nehmen Sie Kontakt mit uns auf.
- Wir bieten bei Vorlage eines ärztlichen Attestes, eine durch entsprechendes Fachpersonal extra zubereitete Speise an. Senden Sie uns das Attest per Mail.
- Über den Button "**Zusatzstoffe/Allergene**" wählen Sie die betreffenden Stoffe aus.

Keine Bestellung mehr vergessen!

- Melden Sie ihr Kind über den Button "**Abo**" als Daueresser an. Eine Essenauswahl bzw. Stornierung kann trotzdem erfolgen.

Mein Kind verlässt die Einrichtung. Wie bekomme ich evtl. vorhandenes Guthaben zurück.

- Bitte benachrichtigen Sie uns, nachdem Ihr Kind die Einrichtung verlassen hat.
- Wir benötigen den Namen des Kindes, die Benutzer-ID und Ihre Bankverbindung.
- Das Guthaben wird dann zurück überwiesen.

Vielleicht sind nicht alle aufkommenden Fragen aufgeführt - probieren Sie das System aus, meist klären sich die Fragen danach.

Wenn nicht, schreiben Sie uns gerne eine e-mail.

