



FAQ 2020

Stand: 26.08.2020

FRAGEN ZUM ONLINE-BESTELLSYSTEM

Ich habe online einen Vertrag abgeschlossen, aber ich habe keine Bestätigung bekommen

Wurde die richtige Website verwendet?

- Die Anmeldung für die IGS Nordend, die Leibnizschule und das Friedrich-Dessauer-Gymnasium muss unter www.greentimes-schule.de erfolgen.
Für die Theobald-Ziegler-Schule, Mühlbergschule, Gruneliuschule, Helene-Lange-Schule und Meisterschule erfolgt die Registrierung über www.greentimes-bestellung.de

Wenn Sie nach Eingabe Ihrer Daten ins Formular keine Bestätigungsmail bekommen haben, haben Sie sich wahrscheinlich bei Ihrer E-Mail Adresse vertippt. Bitte registrieren Sie sich erneut.

- Wenn Sie Ihre E-Mailadresse korrekt hinterlegt haben, erhalten Sie eine E-Mail mit dem Titel „Bestätigung der Neukundenregistrierung“. Sie müssen auf den enthaltenen Link klicken. Erst danach können wir Ihre Daten sehen.
- Sie erhalten eine zweite E-Mail mit dem Titel „Ihre Registrierungsanfrage“. Jetzt sind Ihre Daten bei uns angekommen und wir prüfen, ob wir alle benötigten Informationen von Ihnen haben oder ob es Rückfragen gibt.

Wenn wir alle Informationen haben, bestätigen wir den Vertrag. Dies kann 1-2 Werktage dauern, besonders zu Schuljahresbeginn.

- Erst, wenn wir den Vertrag bestätigt haben, bekommen Sie eine dritte E-Mail mit den Zugangsdaten. Erst jetzt können Sie sich online anmelden und Essen bestellen.

Ich habe eine Vertragsbestätigung bekommen, aber ich habe mein Passwort vergessen.

Auf der Online-Plattform können Sie oben rechts „Passwort vergessen“ anklicken. Hierfür benötigen Sie ihre Kundennummer – diese haben Sie in der dritten mail von uns erhalten.





Ich habe online einen Vertrag abgeschlossen, aber ich kann mich nicht einloggen

Wir müssen Ihren Vertrag manuell freigeben – dieser Vorgang kann besonders zu Schuljahresbeginn einige Tage dauern. Sobald wir Ihren Vertrag freigeschaltet haben, erhalten Sie eine E-Mail mit Zugangsdaten. Erst dann können Sie sich einloggen

Haben Sie ihr Passwort vergessen? Dann

Ich kann mich einloggen, aber ich kann nicht ab morgen bestellen

Wir benötigen für jede Bestellung 2 Tage Vorlauf. In folgenden Schulen kann Ihr Kind auch ohne Vorbestellung am Mittagessen teilnehmen: Helene-Lange-Schule, Leibnizschule, Friedrich-Dessauer-Gymnasium, IGS Nord. Ein Wunschmenü ist dann jedoch nicht garantiert. Sollte unsere Reserve für Spontan-Esser schon aufgebraucht sein, kann es im schlimmsten Fall passieren, dass ihr Kinder kein Mittagessen erhält.

Ich habe keine Zeit, immer an das Vorbestellen des Mittagessens zu denken - wie geht es einfacher?

Sie können gerne passend zum Stundenplan eine „**Dauerbestellung**“ für feste Tage **hinterlegen lassen** – mailen Sie uns hierzu einfach unter schule@greentimes.de an. Gerne mit Menüwunsch (Immer Menü A oder immer Menü B, vegetarisch) und mit ihrer Kundennummer, alternativ mit Namen ihres Kindes und der Schule.

Dann hinterlegen wir diese Dauerbestellung für Sie und Sie müssen nicht mehr an's Vorbestellen denken. Diese kann online von Ihnen für einzelne Tage auch wieder umbestellt werden, wenn z.B. Unterricht am nächsten Tag ausfällt oä. Die Dauerbestellung wird in den Schulferien und an Feiertagen selbstverständlich ausgesetzt.

Kann Ihr Kind z.B. aufgrund einer Erkrankung das vorbestellte Essen nicht in Anspruch nehmen, können Sie am gleichen Tag bis 8:30 online stornieren.

ABMELDUNG VOM SCHULESSEN / Abwesenheit:

Bitte denken Sie daran, das Essen online abzubestellen, wenn Ihr Kind für längere Zeit nicht mitessen wird (z.B. Klassenfahrt). Nicht abbestelltes Essen oder auch nicht abgeholtes Essen wird zum normalen Preis berechnet.

FRAGEN ZUM ABLAUF VOR ORT

Wir benötigen aufgrund einer Allergie oder Lebensmittelunverträglichkeit ein besonderes Essen





Gerne prüfen wir, ob wir ein passendes Menü für Sie kochen können. Bitte nehmen Sie Kontakt zu uns auf, damit wir Ihnen per E-Mail unsere Allergie-Checkliste zukommen lassen können. Die Bestellung von Allergieessen muss bis Dienstag der Vorwoche erfolgen.

Lunchpakete an der IGS Nord

Wie lange es noch Lunchpakete statt Mittagessen gibt, hängt davon ab, wie schnell alles für die zweite Essensausgabe fertiggestellt werden kann. Wir hoffen, dass dies so schnell wie möglich geschieht.

Wegen der Corona-Pandemie können nicht alle Kinder in der Mensa essen, weshalb es diese Lösung geben musste. Nach jetzigem Stand gibt es bis zum 11.9. Lunchpakete für die 5., 6. Und 7. Klassen.

Es wird per E-Mail veröffentlicht, was im Lunchpaket enthalten sein wird. Die Kinder können vor Ort sagen, ob Sie ein vegetarisches oder ein fleischartiges Lunchpaket wünschen. Es gibt leider nur die Lunchpakete, welche wir im Voraus bekannt geben, wir können leider keine Sonderbestellung annehmen.

Kinder mit Allergien oder Nahrungsmittelunverträglichkeiten können Ihr Essen in der Mensa abholen und erhalten kein Lunchpaket.

Wie funktioniert die Essensausgabe?

IGS Nordend:

Es ist nicht mehr möglich, das Mittagessen mit Bargeld zu bezahlen. Es gibt derzeit kein Chipsystem – wir geben das Essen anhand eigens Ihnen ausgeteilter Essensbons aus. Wenn Sie einen Vertrag abgeschlossen haben, aber kein Menü vorbestellt haben, kann Ihr Kind auch ohne Vorbestellung zum spontanen Essen kommen. Bitte beachten Sie, dass wir bei nicht-vorbestelltem Essen kein Wunschmenü garantieren können.

Leibnizschule und Friedrich-Dessauer-Gymnasium:

In den kommenden Tagen geben wir an alle Essensteilnehmer einen Chip/Transponder aus. Ab dem 1.9. sollte bitte immer mit zur Essensausgabe genommen werden. Ihr Kind kann mit dem Chip vorbestelltes Essen abholen und auch ohne Vorbestellung zum spontanen Essen kommen. Bitte beachten Sie, dass wir bei nicht-vorbestelltem Essen kein Wunschmenü garantieren können.

Wieso hat mein Kind nicht das Menü erhalten, welches bestellt wurde?

Zu Schuljahresbeginn müssen sich alle Abläufe erst mal etwas einspielen. Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass es am Anfang manchmal noch zu Abweichungen kommen kann. Da wir morgens frisch und nur mit frisch angelieferten Lebensmitteln kochen, kann es aufgrund von Lieferschwierigkeiten manchmal zu kurzfristigen Speiseplan-Änderungen kommen. Melden sie sich gerne, falls Sie unzufrieden sind oder die Auswahl wiederholt nicht klappt – dann liegt vielleicht ein Problem mit ihrer Bestellung vor.





In der IGS Nordend gibt es derzeit für die 5., 6. Und 7. Klasse nicht das Essen gemäß des Speiseplans, sondern ein warmes Lunchpaket. Hierzu wird separat per Mail informiert.

Was ist durch die Corona-Auflagen anders?

Es gibt ein Hygienekonzept, welches gemeinsam mit der Schule erarbeitet wurde und für die Mittagsverpflegung umgesetzt wird.

IGS Nordend:

Es können nicht alle Kinder in der Mensa essen – dort erhalten derzeit nur die Schülerinnen und Schüler ab der 8. Klasse ihr Menü entsprechend unserem Speiseplan.

Mindestens bis zum 28.08. erhalten die Kinder der 5., 6. Und 7. Klasse ein warmes „Mittagessen to go“, welches Sie klassenweise in der Schulküche abholen und im Klassenverbund in ihrem Klassenzimmer verspeisen. Enthalten ist immer ein Stück Obst, Rohkost, etwas Kleines zum Naschen, stilles Wasser und eine wechselnde warme Speise. Die Schule und die Stadt Frankfurt arbeitet mit Hochdruck daran, alle Auflagen zu erfüllen, damit die Kinder bald das reguläre warme Mittagessen erhalten, welches wir gemäß Speiseplan anbieten.

Leibnizschule:

Die Schüler der Leibnizschule essen in einem separaten Speisesaal in mehreren Schichten. Sie bekommen dort das Menü gemäß unserem Speiseplan. Einzelne Klassen bekommen Lunchpakete. Die Organisation der Klassenschichten wird über die Schule geregelt.

Friedrich-Dessauer-Gymnasium

Die Schüler haben die Möglichkeit direkt in der Mensa zu essen oder sich ein Mittagessen To-Go abzuholen, In den Lunchpaketen ist immer ein Stück Obst, Rohkost, etwas Kleines zum Naschen, stilles Wasser und eine wechselnde warme Speise aus der warmen Theke (Pizzastück, warmes Schnitzelbrötchen o.ä.) enthalten.

Zudem können die Schüler sich am Kiosk verpflegen.

Wie funktioniert die Bezahlung?

Sie haben uns ein SEPA-Lastschriftmandat erteilt. Damit ziehen wir einmal monatlich Beträge von Ihrem Konto ein. Per E-Mail erhalten Sie 5 Tage vor der Abbuchung die monatliche Rechnung und die Ankündigung, wieviel Geld von Ihrem Konto abgebucht wird. Sie haben keine E-Mailadresse? Dann benötigen wir eine Handynummer, damit wir Ihnen eine Abbuchungs-Vorankündigung per SMS schicken können. Haben Sie weder E-Mail noch Handy? Dann müssen wir Sie per Post informieren, dies kostet 1,50 € pro Monat. Wenn unsere Lastschrift nicht von Ihrem Konto abgebucht werden kann, überweisen Sie bitte selbstständig innerhalb von 2 Wochen den fälligen Betrag. Sonst wird die Essenslieferung leider eingestellt. Sollte es Fragen oder Unklarheiten zum eingezogenen Betrag geben, nehmen Sie gerne Kontakt zu uns auf.. Vermeiden Sie bitte, eingezogene Beträge über ihr Onlinebanking zurückzufordern, denn hierbei entstehen stets Bankgebühren.





Wir berechnen den Portionspreis für jedes Essen, welches vorbestellt wurde. Sollte ihr Kind ohne Vorbestellung spontan zum Essen kommen, wird auch für diesen Tag der Portionspreis berechnet.

Rund um die Kündigung

Der Vertrag wird für ein Schuljahr abgeschlossen und verlängert sich automatisch, jeweils um ein Schuljahr, wenn er nicht schriftlich mit einer Frist von 1 Monat vor Ablauf des Schuljahres gekündigt wird. Die fristlose Kündigung aus wichtigem Grund bleibt hiervon unberührt, z.B. bei Umzug oder Krankheit ab der 3. Woche des Kindes. Die Pfandgebühr für den Transponder wird zurückerstattet.

Schmeckt das Essen nicht oder die Essenzeiten passen ihrem Kind nicht wegen dem Stundenplan dann bestellen sie einfach kein Essen mehr. In jedem Fall benachrichtigen sie uns bitte per Mail, Telefon oder Fax.

