



FAQ Merianschule

Stand: 30.11.2020

FRAGEN ZUM ONLINE-BESTELLSYSTEM

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

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

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

Wir benötigen für jede Bestellung 2 Tage Vorlauf. Besonders zu Schuljahresbeginn gibt es auch einige Reserve-Portionen, damit ihr Kind auch ohne Vorbestellung mitessen kann.





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.

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 (zB per E-Mail, Post oder Fax). 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.

Wenn ihr Kind nicht mehr am Essen teilnehmen kann oder möchte, bestellen sie einfach kein Essen mehr. Dann entstehen Ihnen keine Kosten.

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.

Wie funktioniert die Essenausgabe?

Im Laufe der ersten Tage geben wir an alle Essensteilnehmer einen Chip/Transponder aus. Dieser sollte dann auch bitte immer mit zur Essenausgabe genommen werden. Ihr Kind kann mit dem Chip vorbestelltes Essen abholen und auch mal 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.

Was ist durch die Corona-Auflagen anders?

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

Damit Abstand gehalten werden kann, gibt es z.B. mehrere Essenschichten und ggf. sind die Essenspausen dafür kürzer. Wir geben uns größte Mühe, auch in dieser Zeit eine sichere und gute Essensversorgung zu gewährleisten.

