

## FAQ

### Häufig gestellte Fragen



#### **Was kostet das Menü?**

Pro Menü wird Ihnen **6,54 €** von Ihrem Kartenguthaben berechnet.

#### **Wie lange dauert es bis das von mir eingezahlte Guthaben auf der Karten verfügbar ist?**

Bei **paydirekt** und Baraufladung in der Mensa ist das Guthaben sofort verfügbar.

Bei Überweisung kann es je nach Bank bis zu 3 Werktagen dauern.

#### **Bis wann kann ich spätestens das Essen bestellen ?**

Der Bestellschluss für den nächsten Tag ist immer 9:00 Uhr am Werktag vorher.

Für Montag ist der Bestellschluss freitags um 9:00 Uhr.

#### **Mein Kind ist erkrankt und kann das bestellte und bezahlte Menü nicht abholen. Was soll ich tun?**

Bis 9:00 Uhr am Vortag können das Essen online selbst stornieren.

Am Liefertag selbst können Sie Ihr Kind bis 8:00 Uhr telefonisch unter **06221-848313** abmelden oder alternativ bis 8:00 Uhr an [info@ehrenfried.de](mailto:info@ehrenfried.de) eine E-Mail schreiben.

**Wichtig:** Bitte teilen Sie uns dabei immer die Schule, den Namen des Kindes und die Kartenummer mit.

#### **Mein Kind hat die Mensakarte verloren / die Karte wurde gestohlen / die Karte ist defekt .../ Was soll ich tun?**

Ihr Kind benötigt eine Ersatzkarte. Diese beantragen Sie bei uns bitte immer schriftlich. Sie schreiben an die Adresse [info@ehrenfried.de](mailto:info@ehrenfried.de) eine Mail mit dem vollständigen Namen des Kindes, evtl. die Nummer der abhanden gekommenen Karte und den Namen der Schule, die Ihr Kind besucht.

Das Guthaben der verlorenen Karte wird auf die neue Karte übertragen.

Wir werden Ihnen per E-Mail mitteilen, wann und wo Ihr Kind die Karte abholen kann.

#### **Was kostet die Ersatzkarte?**

Die Ersatzkarte kostet 5 € und wird vom Guthaben direkt abgebucht. Liegt das Guthaben unter 5 €, wird die Karte an der Mensakasse gegen Barzahlung ausgehändigt.

**Mein Kind verlässt die Schule. Die Mensakarte weist noch Guthaben auf. Bekomme ich das Geld zurück?**

Für die Rückerstattung des Guthabens und des Pfandes, soweit bezahlt, benötigen wir die Karte. Diese kann Ihr Kind an der Mensakasse abgeben. Bitte teilen Sie uns immer mit, was mit der Karte geschehen soll (Rückerstattung, neue Karte benötigt, Löschung des Kontos...), den Namen des Kindes und die Bankverbindung, falls Geld zurückerstattet werden soll.

**Ich habe Probleme mit Einloggen (Fehlermeldung)**

Bitte rufen Sie uns unter 06221 / 848-313 an. Meistens ist das Problem durch die Vergabe eines neuen Passwortes behoben. Dies können wir unverzüglich am Telefon erledigen.

**Was passiert, wenn mein Kind die Mensakarte vergessen hat?**

Ihr Kind muss sich bei der Ausgabe mit Namen melden, damit die Ausgabekraft nachschauen kann, ob bzw. welches Menü Ihr Kind bestellt hat. Dieser Vorgang ist zeitaufwendig. Um den Mensabetrieb nicht unnötig aufzuhalten, muss Ihr Kind warten, bis die Kinder mit Karte bedient sind.

→ Bitte halten Sie Ihr Kind an, **immer** die Mensakarte dabei zu haben.

**Kann mein Kind spontan in der Mensa essen?**

Nein, am Mittagessen kann man nur nach Vorbestellung teilnehmen.

**Mein Kind ist lt. Mitteilung vom Jobcenter BuT-berechtigt (Bildung und Teilhabe)**


Den BUT-Berechtigungsschein erhalten Sie gegen Antrag vom Sozialamt bzw. Jobcenter.

**Bitte geben Sie ihn umgehend an: [info@ehrenfried.de](mailto:info@ehrenfried.de)**

Nur bei Vorlage eines gültigen Berechtigungsscheins werden wir direkt mit dem Amt abrechnen.

Solange **kein** Berechtigungsschein vorliegt, können Sie das Essen nur im Rahmen des von Ihnen vorab aufgeladenen Guthabens bestellen.

## Schnell und Übersichtlich

- Schnell und bequem Guthaben online einzahlen  
Die Guthabenladung erfolgt per Überweisung, per Internet oder Smartphone 
- oder bar an der Mensa-Kasse
- Menüs bestellen per Internet, oder mobil mit dem Smartphone
- Jederzeit transparente Übersicht über die Ausgaben.



## Einfach

- Der Menüplan wird im Voraus ins Internet gestellt.
- Die bargeldlose Zahlungsweise vereinfacht den Ablauf in der Essensverpflegung.
- Die Bezahlung in der Mensa erfolgt direkt aus diesem Vorkasse-Guthaben.
- Unter ihren persönlichen Profileinstellungen können Sie „E-Mail bei Unterschreitung des Kontostandes“
- Aktivieren, Ihre Daten ändern und den Bestellassistenten eingeben. Diese Einstellungen können mit dem „Profil (Eltern) Passwort“ geschützt werden



## Wie funktioniert die bargeldlose Abrechnung in der Schulverpflegung?

1. Hat der Schüler noch keine Mensakarte, erhält er diese zusammen mit einem Benutzernamen und Passwort für den ersten Login.



Die Eltern/Schüler aktivieren beim ersten Login die Karte durch Angabe der persönlichen Email-Adresse und vervollständigen dann ihre Daten (Name des Kindes) selbst.

[www.meinessen.net/Ehrenfried](http://www.meinessen.net/Ehrenfried)

2. Die Eltern/Schüler zahlen im Gästeportal (Guthaben erhöhen) einen Betrag online im Voraus per **paydirekt**, oder mit Angabe des individuellen Verwendungszwecks per **Banküberweisung** auf das Mensa-Konto (*siehe im Gästeportal Menüpunkt Bankformular*). Alternativ erlaubt das System auch eine Guthabeneinzahlung **BAR** an der Mensa-Kasse auf das Mensa-Konto



3. Die Eltern/Schüler bestellen und bezahlen das Menü über das vorher aufgeladene Guthaben.



4. Der Schüler weist sich an der Mensa-Kasse mit seiner Mensa-Karte aus und erhält das vorbestellte Menü.



## Mobiler Zugriff über die APP lunch:time

Mit der App lunch:time haben Sie den Zugriff auf Ihr Gästeportal immer dabei. Sie können nach Herzenslust im Speiseplan stöbern und gleich Ihre Auswahl problemlos bestellen.

Natürlich stehen Ihnen auch sämtliche bisherigen Transaktionen in der Bestell- bzw. Kontohistorie zur Verfügung, so dass Sie alle Bestellungen jederzeit nachvollziehen können.

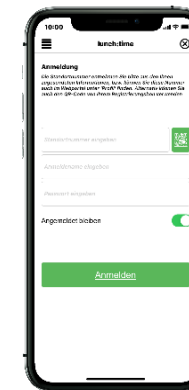
Installieren Sie dazu die APP lunch:time auf Ihrem Smartphone und hinterlegen Sie ihre Anmeldedaten.



Einmal anmelden

Code scannen

Essen bestellen



Ehrenfried Betriebe GmbH

Wieblinger Weg 100a 69123 Heidelberg

Telefon:06221-8484 E-Mail:info@ehrenfried.de